

**APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA TRANSPORTES
CANTUARIAS LTDA**

Trabajo de Titulación para optar
al Título Profesional de Ingeniero en
Prevención de Riesgos Laborales y
Ambientales

Alumno: Felixia Acuña Aguirre.

Profesor Guía: Sebastián Amaro.

2021

DEDICATORIA

Agradezco en primer lugar a mi familia, en especial a mis padres Angela y Carlos que me entregan su amor incondicional, por estar siempre presentes y por su apoyo en cada decisión que he tomado, me han hecho ver que la perseverancia en este camino difícil me permitió crecer como persona y a enfrentar la adversidad de forma positiva y paciente.

Agradecer a mis hermanos mayores María José, Carlos por ser las personas que son, por estar presente cada uno de distinta forma a pesar de la distancia.

Agradecer a mi hermano menor Joaquín por ser insistente en este proceso, por recordarme todos los días tienes que hacer tu tesis, gracias por alentarme todos los días.

A mi mejor amiga Claudia le agradezco por estar conmigo en este proceso de arduo trabajo, por estar siempre presente y por su apoyo incondicional.

Agradezco a cada uno de Uds. y cada persona que ha aparecido en este camino que me ha permitido cumplir esta etapa a pesar de las dificultades, con su aliento, motivación y amor.

“Para comenzar un proyecto hace falta valentía y para culminar un proyecto hace falta perseverancia y amor.”

RESUMEN

KEYWORD: CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 – FACTORES PSICOSOCIALES – RIESGOS PSICOSOCIALES- SUSESO

En Chile se promulgó en el año 2013 el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo con la finalidad identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales en las organizaciones; es por ello que a través del estudio de esta herramienta y del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, se da pie a desarrollar esta temática en el presente trabajo. Se entiende por ISTAS 21 como un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo.

El desarrollo de este tema lo motivaron los altos estándares de exigencias que tienen las organizaciones en Chile, provocando diversas reacciones en el trabajador y ocasionando en ellos un mayor riesgo psicosocial.

El presente proyecto de título tiene como objetivo aplicar el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve en la Empresa Transportes Cantuarias Ltda., con el propósito de reconocer los riesgos psicosociales que afectan la salud psíquica de los trabajadores.

La metodología se basó a través de los siete pasos que tiene el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales para su implementación, en este caso se llegó hasta la etapa 4 “Resultados – Diseño de Medidas”. De acuerdo con esto y previo a la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTA 21 Versión Breve, se conformó un comité de aplicación el cual es el responsable de toda actividad realizada durante y post el proceso.

En segunda instancia luego de conformar el Comité de Aplicación se inició un proceso de sensibilización y difusión sobre los riesgos psicosociales. Se entregaron un total de 16 cartas y trípticos a cada uno de los trabajadores que participaron y se realizaron tres charlas informativas al total de trabajadores. El instrumento se aplicó a un total de 16 trabajadores.

Los resultados obtenidos mostraron que la dimensión que presentó mayor riesgo fue “Trabajo activo y desarrollo de habilidades” con un 43,8% de riesgo alto y un 37,5% de riesgo medio; por lo tanto, corresponde a la dimensión donde debe enfocarse la intervención.

En segundo lugar de riesgo se encontró “Doble presencia” con un 31,3% de riesgo alto y un 50% de riesgo medio.

El menor riesgo se presentó para “Compensaciones” con un 87,5% de riesgo de nivel bajo.

Una vez obtenidos los resultados de la medición, se procedió a analizar el nivel riesgos para cada dimensión psicosocial, que puede afectar el ambiente laboral y el bienestar del personal.

Finalmente, se preparó una propuesta con las medidas correctivas, de acuerdo con el resultado por cada dimensión del cuestionario, enfocándose en las que presentan mayor riesgo teniendo un mayor impacto en los trabajadores, en el entorno y ambiente laboral, el cual dificulta cumplir correctamente las labores diarias del trabajo.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
FUNDAMENTACIÓN	4
ALCANCE	6
METODOLOGIA	8
1. CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA	
TRANSPORTES CANTUARIAS LTDA	11
1.1 ANTECEDENTES TRANSPORTES CANTUARIAS LTDA.....	11
1.1. RESEÑA HISTÓRICA	11
1.2. UBICACIÓN.....	12
1.3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	13
1.4.1. SERVICIOS.....	14
1.4.2. MISIÓN	15
1.4.3. VISIÓN.....	15
1.4.4. VALORES	15
1.3.1. ORGANIGRAMA	16
1.4.5. AREAS FUNCIONALES.....	17
1.4.6. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	18
1.4.6.1. <i>Gerente General</i>	18
1.4.6.2. <i>Jefe de administración y Ventas</i>	18
1.4.6.3. <i>Jefe de Recursos Humanos</i>	19
1.4.6.4. <i>Jefe de Operaciones</i>	19
1.4.6.5. <i>Secretaria de Administración y Ventas</i>	20
1.4.6.6. <i>Contador</i>	21
1.4.6.7. <i>Jefe de Bodega</i>	21
1.4.6.8. <i>Operarios</i>	22
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y LEGISLATIVO FACTORES	
PSICOSOCIALES	24
2.1 MARCO TEÓRICO	24
2.1.1. ANTECEDENTES DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	24
2.1.2. FACTORES PSICOSOCIALES.....	25
2.1.2.1. <i>FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS</i>	25
2.1.2.2. <i>RIESGOS PSICOSOCIALES</i>	26
2.1.3 ANTECEDENTES EN CHILE	26
2.1.3.1. <i>ESTADÍSTICA EN CHILE</i>	27
2.1.4 CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21	30

2.1.4.1.	<i>CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE</i>	31
2.1.4.2.	<i>DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 VERSIÓN BREVE</i>	31
2.1.4.3.	<i>PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN</i>	33
2.2	MARCO LEGAL	35
2.2.1	ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.....	35
2.2.2	LEY N° 16.744/68 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL “Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”.	36
2.2.3	CODIGO DEL TRABAJO	37
2.2.4	DECRETO SUPREMO N°594/2000/MINISTERIO DE SALUD “Establece reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo”. 38	
2.2.5	DECRETO SUPREMO N°40/69/MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL “Establece reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales”	38
3.	CAPITULO III: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 VERSION BREVE	41
3.1	APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO ISTA 21 VERSION BREVE	41
3.1.1	ETAPA I: CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN	41
3.1.2	ETAPA II: DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....	43
3.1.3	ETAPA III: APLICACIÓN CUESTIONARIO ISTAS 21 VERSIÓN BREVE	44
3.1.4	RECOLECCIÓN DE DATOS	45
3.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
3.2.1	TABULACIÓN DE DATOS	45
3.2.2	RESULTADOS OBTENIDOS	48
4.	CAPÍTULO IV: DISEÑO DE MEDIDAS PROPUESTAS	52
4.1	ANALISIS DE LAS DIMENSIONES	52
4.1.1	Dimensión exigencias psicológicas	52
4.1.2	Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades	53
4.1.3	Dimensión apoyo social en la empresa	55
4.1.4	Dimensión compensaciones	56
4.1.5	Dimensión doble presencia	57
4.2	MEDIDAS PROPUESTAS.....	58
4.3	DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS EN LA EMPRESA	61
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
	BIBLIOGRAFÍA	64
	ANEXOS	67
Anexo 1.	Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve.....	67
Anexo 2.	Carta de Sensibilización y difusión	68
Anexo 3.	Respuestas Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve.....	69
Anexo 4.	Análisis de Resultados	71

Anexo 5. Metodología Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	72
Anexo 6. Flujograma del modelo de vigilancia	73

INDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Imagen Satelital Oficinas Transportes Cantuarias LTDA.....	13
Figura 1-2. Imagen Satelital Garaje y Bodega de Transportes Cantuarias LTDA.....	13
Figura 1-3. Organigrama General Transportes Cantuarias LTDA.....	17
Figura 2-1. Diagnóstico de las denuncias por enfermedades profesionales calificadas.	29
Figura 2-2. Cifras de enfermedades profesionales salud mental.....	30
Figura 2-3. Actualización del Protocolo año 2017.....	35
Figura 3-1. Carta Gantt Metodología de aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos	43
Figura 3-2. Listado de Sensibilización.....	44
Figura 3-3. Instrucciones Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve.....	46
Figura 3-4. Plantilla Excel Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve.....	46
Figura 3-5. Puntaje de las dimensiones.....	47
Figura 3-6. Plantilla de resultados Evaluación riesgo psicosocial.	48
Figura 3-7. Resultado por cada trabajador	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1-1. Antecedentes de la empresa Transportes Cantuarias Ltda.	11
Tabla 3-1. Integrantes comité de aplicación riesgos psicosociales.	42
Tabla 3-2. Análisis de resultados en porcentaje.....	49
Tabla 4-1. Resultados con mayor riesgo exigencia psicológicas.....	53
Tabla 4-2. Resultados con mayor riesgo trabajo activo y desarrollo de habilidades. .	55
Tabla 4-3. Resultados con mayor riesgo apoyo social en la empresa.	56
Tabla 4-4. Resultados con mayor riesgo Compensaciones.....	57
Tabla 4-5. Resultados con mayor riesgo doble presencia.	58
Tabla 4-6. Recomendaciones de acuerdo con el Protocolo.....	59
Tabla 4-7. Resultados obtenidos del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 V.B.	60

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2-1. Exposición de riesgos psicosociales por centro de trabajo	28
Gráfico 2-2. Segmentación por centros de trabajos expuestos a riesgos psicosociales.	28
Gráfico 3-1. Nivel de riesgo por dimensiones	50
Gráfico 4-1. Resultados dimensión exigencia psicológicas	52
Gráfico 4-2. Resultados dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades	54
Gráfico 4-3. Resultados dimensión apoyo social en la empresa	55
Gráfico 4-4. Resultados dimensión compensación	56
Gráfico 4-5. Resultados dimensión doble presencia	57

INDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 2-1. Dimensiones Cuestionario ISTAS 21 Versión Breve	33
---	----

SIGLAS Y SIMBOLOGÍAS

SIGLAS:

Art.: Artículo

CdA: Comité de aplicación

COPSOQ.: Cuestionario Psicosocial de Copenhague

D.S.: Decreto.

ISTAS: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud

MINSAL: Ministerio de Salud

Nº: Número

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud.

OSHA: Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration).

RR.HH.: Recurso Humanos

SUSESO: Superintendencia Seguridad Social

SIMBOLOGÍA:

%: Porcentaje

“: Comillas (Indicación de citas textuales)

INTRODUCCIÓN

Durante la última década, el diagnóstico y la prevención de riesgos psicosociales han experimentado cambios importantes aunque aún exiguos. Uno de los cambios más significativos es la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo (Toro F, et al, 2010).

A pesar de haber diversas definiciones, la mayoría de los autores muestra un consenso en los elementos que integran los factores de riesgo psicosocial, como son, por un lado, la interacción entre condiciones de trabajo, necesidades y capacidades del trabajador y, por otro lado, el potencial dañino tanto para la salud de los trabajadores y como para el desarrollo de su trabajo (Cuenca R.).

En la actualidad, en la literatura sobre el tema existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos (Moreno B, 2011).

Los factores de riesgos psicosocial y los riesgos psicosociales han estado presente en las organizaciones y en el ambiente laboral de los trabajadores, tal vez estos no son tan evidentes debido a que afectan a la salud psíquica. Se debe tener en consideración que los factores de riesgos psicosociales son “Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo” (Pérez J, 2012).

Los problemas de salud mental en los últimos tiempos, relacionado a los riesgos psicosociales latentes en la industria han ido en aumento, producido por factores como la carga mental, el exceso de horas de trabajo, la gestión en el ambiente laboral, entre otros (Gómez, Hernández & Méndez, 2014).

La identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conduce a una gestión eficaz de las personas en la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, aportando en la eficacia de la organización, logrando mejor rendimiento, menor ausentismo y mayor satisfacción (INSL, 2005).

Es por eso que a partir del año 2013 en Chile entra en vigencia el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, con el fin de fiscalizar las condiciones

sanitarias y ambientales en los lugares de trabajo, para así proteger la vida y la salud de los trabajadores (Bravo & Nazar, 2015).

Es de vital importancia en el medio ambiente laboral reconocer los riesgos psicosociales existente para así mantener controlados y adoptar las medidas necesarias, para favorecer el bienestar del personal. Es por eso que a través de este trabajo de título se evaluarán los riesgos más críticos y se diseñarán medidas preventivas de acuerdo a los resultados. Este proyecto estará ligado al protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo y al marco normativo vigente en Chile, siendo de vital importancia el instrumento de medición Cuestionario ISTAS 21 VERSIÓN BREVE.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Aplicar el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve, identificando los riesgos psicosociales presentes basados en la normativa vigente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Elaborar una propuesta de intervención en la Empresa Transportes Cantuarias LTDA. para disminuir los riesgos identificados mediante la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve
- Analizar los resultados de la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, de acuerdo con el protocolo establecido en este instrumento.
- Diseñar medidas de intervención y mejoras de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis.

FUNDAMENTACIÓN

Debido a la necesidad que se plantea actualmente en el mundo laboral de cumplir con las exigencias crecientes de ser productivos, eficientes, proactivos y mantener un ambiente de trabajo adecuado, surge la demanda de evaluar los factores psicosociales en el trabajo y evaluar los eventuales riesgos presentes (Muñoz, D., Orellano, N. & Hernández, H., 2017). Si bien los riesgos psicosociales no se visualizan de manera clara como sucede con un riesgo físico o accidente laboral, es imprescindible realizar un monitoreo o análisis constante de aquellas situaciones de riesgo producidas por el ambiente laboral justamente para evitar que surjan estos eventos.

La actividad que desarrolla el rubro del transporte de carga se ve afectada principalmente por el estado de la infraestructura vial y por la carga de trabajo, entre otros factores, lo que altera los tiempos de entrega. A esto se le han sumado, lamentablemente, en los últimos años un mayor número de asaltos al transporte por carretera que cual indudablemente repercute sobre la salud psicológica de los trabajadores. Si no existen medidas de control sobre los riesgos psicosociales, los trabajadores se ven afectados por las situaciones de esta naturaleza involucradas en su ambiente laboral, convirtiéndose en personas vulnerables ante el desarrollo de este tipo de enfermedades, que al no ser visibles ni tangibles repercuten en forma negativa tanto para la salud del trabajador, como para la empresa (Silva, H., Lefio, A., Marchetti, N. & Benoit, Ph., 2014).

Hoy en día la legislación establece que: “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” (Código del Trabajo, 2017, Art. #184).

Al revisar la normativa citada y su cumplimiento por la empresa, se puede observar que TRANSPORTES CANTUARIAS LTDA no cuenta con un protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, debido a diversos inconvenientes que se le han presentado y que han impedido su implementación. Por esta razón, se ha decidido realizar esta investigación para reconocer el nivel de riesgo dentro de la empresa mediante la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE y proponer, en base a sus resultados, las intervenciones y las medidas necesarias que se sugieren aplicar para controlar el nivel de riesgo psicosocial a un corto plazo.

El desarrollo de la aplicación de dicho cuestionario permitirá y las sugerencias para mejorar las condiciones laborales, elaboradas como parte de la tesis, permitirán posteriormente a la empresa cumplir con la normativa legal y adoptar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo como parte de ellos, permitiendo identificar, controlar y evaluar sus riesgos, realizar un seguimiento de las medidas recomendadas y mantener las condiciones de higiene y seguridad adecuadas.

De esta forma, será posible superar la situación actual que se puede definir como “sin proyecto” que implica continuar con el estado actual de las cosas. En estas condiciones, solamente se enfrentan aquellas situaciones visibles de daño al trabajador que son identificadas generalmente mediante una licencia médica, ausentismo o renuncia al trabajo. La mayor desventaja de este estado actual “sin proyecto” es que se incurre en un mayor costo por el reemplazo del personal que se ausenta o renuncia, el incumplimiento de actividades programadas en el trabajo y para los clientes, y eventualmente de mayores primas por concepto de accidentabilidad.

Por lo tanto, junto con asegurar el cumplimiento de la legislación laboral y sanitaria actual, la empresa debería mejorar su relación con los clientes, imagen, operaciones en general y rentabilidad.

ALCANCE

Cada empresa u organización que genere algún servicio tiene como finalidad satisfacer al cliente, pero también que este servicio sea eficiente y eficaz con el fin de ir mejorando. Sin embargo existen factores que pueden afectar de manera directa a la labor diaria de una empresa u organización, que no siempre están contemplados.

El factor más significativo son las personas, ya que permiten que las empresas lleven a cabo su labor y cumplan con los requerimientos de los clientes. Para esto son importantes las condiciones de trabajo y el ambiente laboral de los trabajadores, ya que permite un buen desempeño.

El presente estudio se realizará en la empresa Transportes Cantuarias LTDA. ubicada en Mercedes #750, Cerro Placeres, Valparaíso, Chile. Se consideró encuestar al total de sus trabajadores en las distintas áreas (administración, recursos humanos y operaciones), respetando la confidencialidad y la muestra sea representativa. El campo de acción es la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión breve, donde se aplicará en la primera semana del mes de Julio 2020.

El desarrollo de esta investigación consiste en analizar los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas de los encuestados a través de cada una de las dimensiones del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve (exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia.) y en dar solución a aquellas dimensiones que sobresalgan con nivel de riesgos significativo, lo que no contempla dicha investigación es la ejecución de las medidas de control y el seguimiento de las medidas propuestas. Se limitará solo a entregar los resultados obtenidos con sus respectivas medidas de control correspondiente a cada caso.

IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa: Transportes Cantuarias LTDA

Dirección de la empresa: Mercedes #750, Valparaíso

Rut de la empresa: 76.347.780-0

N° de trabajadores encuestados: 16 trabajadores.

METODOLOGIA

El trabajo por desarrollar en la presente investigación seguirá la metodología que se indica a continuación, la cual será corresponde a las distintas etapas que se mencionan:

Etapas 1: Recopilación de Información

Como primera instancia se estudió la normativa laboral en relación con los riesgos psicosociales en las empresas y la aplicación del Cuestionario ISTAS 21 VERSIÓN BREVE, para su aplicación en la empresa Transportes Cantuarias LTDA.

Etapas 2: Sensibilización y difusión del protocolo de riesgos psicosociales

En esta segunda etapa se capacita al área de administración de la empresa Transportes Cantuarias LTDA. sobre el método de evaluación del Cuestionario ISTAS 21 VERSIÓN BREVE.

Se informó a los trabajadores mediante charlas autorizada por la gerencia, sobre los factores psicosociales y los riesgos que pueden estar presente en su ambiente laboral. Asimismo, con respecto a la modalidad del cuestionario y así sensibilizarlos sobre el tema; se respondieron las dudas de los trabajadores y se generó un documento de difusión de tipo informativo y explicativo, destacando el hecho de que el cuestionario es de carácter confidencial y voluntario.

Etapas 3: Aplicación del protocolo ISTAS 21/SUSESO

Para evaluar los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores, se procedió a preparar el material de evaluación, para luego entregar a cada uno de los encuestados el Cuestionario SUSESO/ISTAS21Versión breve y su consentimiento a participar en el proceso. Se estableció una fecha de cierre a la consulta.

El cuestionario fue respondido en privado por cada encuestado, quien lo depositó posteriormente en una urna sellada, junto al consentimiento firmado. De esta forma se garantizó a los trabajadores consultados el anonimato y confidencialidad, y se dejó constancia de su participación voluntaria en el proceso.

Etapa 4: Análisis de la información

Posterior a la aplicación del cuestionario y recepción de las respuestas a la fecha de cierre, se tabularon los resultados en forma cuantitativa en una planilla Excel.

El análisis de los resultados para cada pregunta permitió conocer el tipo de riesgo para cada dimensión que considera el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión breve en los niveles bajo, medio o de alto riesgo.

Etapa 5: Evaluación de los Riesgos y propuesta de intervención.

Una vez establecidas las dimensiones donde se presentan un mayor riesgo en la empresa se identificaron eventuales medidas de control para mitigar esta situación.

Esta información se redactó en un informe que se hizo llegar a la gerencia de la empresa como un instructivo de las medidas de control y pasos a seguir para lograr minimizar los riesgos identificados.

En todo momento se guardó la confidencialidad de los nombres de los trabajadores, refiriéndose solamente a los comentarios y a los riesgos identificados.

La información se dio a conocer en la empresa mediante una charla de cierre.

**CAPÍTULO I ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA
TRANSPORTES CANTUARIAS LTDA.**

1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CANTUARIAS LTDA

El presente capítulo tiene la finalidad de dar a conocer los antecedentes generales sobre la empresa Transportes Cantuarias LTDA., donde se mencionará su historia, misión, visión, organigrama, entre otros, con intención de entregar toda la información relacionada con la empresa donde se desarrolló la metodología presentada en este proyecto.

1.1 ANTECEDENTES TRANSPORTES CANTUARIAS LTDA.

A continuación, en la tabla 1-1 se presentan los antecedentes legales generales de la Empresa Transportes Cantuarias LTDA.

Tabla 1-1. Antecedentes de la empresa Transportes Cantuarias Ltda.

Razón Social	Sociedad de Transportes Cantuarias Limitada
Rut	76.347.780-0
Rubro	Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones
Sub-rubro	Otros tipos de transporte por vía terrestre
Actividad Económica o Giros	Transporte de carga por carretera / transporte de carga
Dirección	Mercedes 750 Cerro los Placeres, Valparaíso
Tipo Contribuyente	Persona Jurídica Comercial
Subtipo Contribuyente	Soc. responsabilidad limitada

Fuente: elaboración propia con los datos de la empresa.

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Transportes Cantuarias LTDA., fue fundada en el año 1961 por Don Luis Rivera Vergara con el nombre de Transportes Luis Rivera Vergara, es una empresa que se dedica al transporte de carga por carretera, la cual comenzó con un camión y un peoneta.

En 1993, la empresa cambia de razón social, transformándose en la nueva Sociedad de Transportes Cantuarias Limitada. Esta empresa cuenta con una oficina ubicada en Mercedes #750 Cerro los Placeres, Valparaíso donde se encuentra la jefa de recursos humanos, jefe de operaciones, jefe de administración y venta y secretaria, también cuenta con un terreno en Bernardo O'Higgins #1659 Cerro San Roque Valparaíso, donde guardan todos sus camiones.

En el año 2009 falleció el fundador y la empresa pasó a cargo de sus 6 hijos; dos de ellos se constituyeron como sus representantes legales y nombraron como jefe de la empresa al hermano mayor, Luis Rivera Cantuarias.

La empresa está conformada por: el gerente, cuatro cargos administrativos, una secretaria, un contador, ocho choferes y dos peonetas.

Hasta la fecha, transporte Cantuarias cuenta con 8 camiones, 8 choferes y 2 peonetas. Es una empresa consolidada en la quinta región que realiza servicios integrales ya que cuenta con distintas dimensiones de ramplas para transportar cargas de diferente tipo.

El trabajo que ofrece la empresa a sus clientes consiste en realizar el traslado de diversas cargas a los puertos de Valparaíso y San Antonio, así como a las diversas bodegas asociadas de clientes específicos, incluyendo los servicios de carga y descarga.

La sociedad muestra actualmente una trayectoria de más de 50 años dedicados al servicio al transporte por camiones de carga. Cuenta con un buen clima laboral, y de una constante preocupación por los trabajadores, tanto en sus remuneraciones así como en garantizarles una adecuada seguridad laboral que les permita mantener una buena condición de salud.

1.2. UBICACIÓN

Transportes Cantuarias Limitada tiene sus oficinas ubicadas en la calle Mercedes #750, Cerro Placeres Valparaíso. (Figura 1-1).

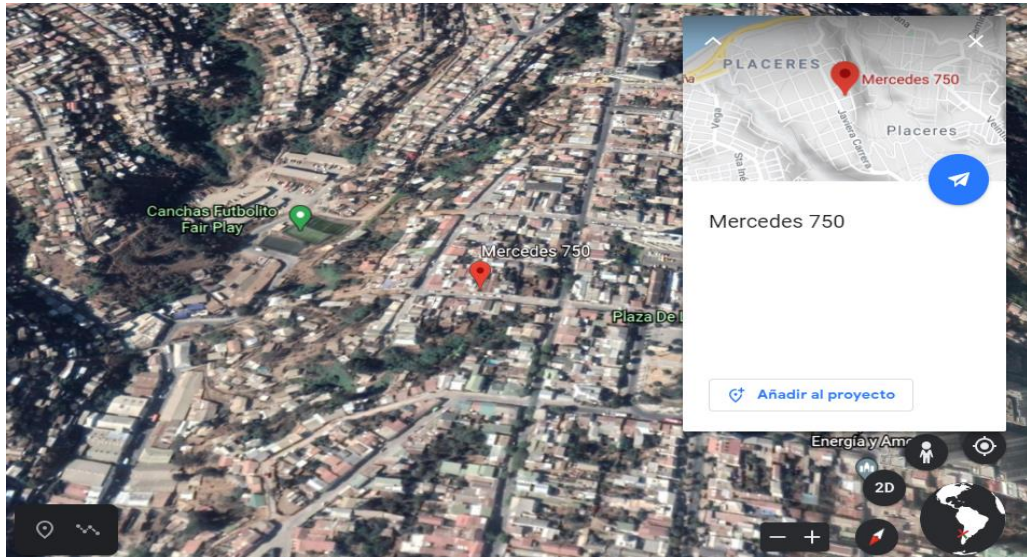


Figura 1-1. Imagen Satelital Oficinas Transportes Cantuarias LTDA.

Fuente: <https://earth.google.com/>

La bodega donde se guardan los camiones de la empresa Transportes Cantuarias LTDA., está ubicada en la calle Bernardo O'Higgins 1659, Cerro San Roque, Valparaíso.

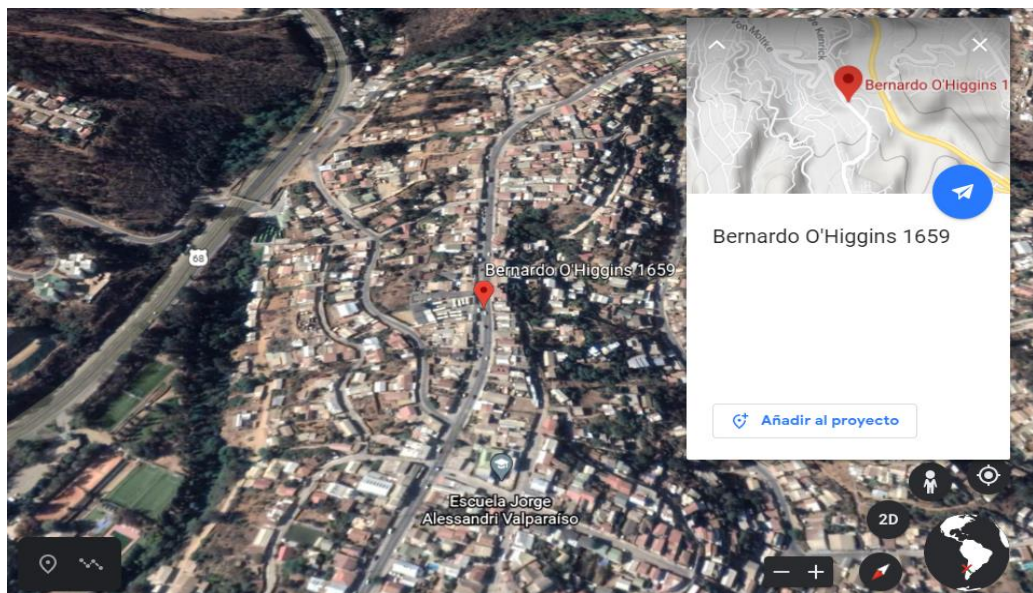


Figura 1-2. Imagen Satelital Garaje y Bodega de Transportes Cantuarias LTDA.

Fuente: <https://earth.google.com/>

1.3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Transportes Cantuarias LTDA entrega servicios de traslado de carga terrestre por carretera, donde se receptiona la mercadería en los terminales del puerto de Valparaíso y San Antonio trasladándola a los puntos que requiera el cliente dentro de la V región y Santiago de Chile.

Se trata de una empresa consolidada en la Quinta Región, que realiza servicios integrales ya que cuenta con distintos tipos de ramplas para transportar diferentes cargas.

La empresa transporta cargas que emplean servicios de contenedores secos, refrigerados y a granel.

1.4.1. SERVICIOS

Los servicios que ofrece la empresa incluyen el transporte de carga dentro de la V región de Valparaíso, y hacia y desde Santiago.

Para ofrecer estos servicios, cuenta con vehículos especializados para cargas de tipo seca, refrigerada y a granel. Esta última se transporta en contenedores de diferente tipo.

Los contenedores que emplea son de las siguientes características:

- Contenedores secos. Corresponde a los de tipo estándar y son los más usados por diferentes medios de transporte terrestre y marítimo.

Son de material metálico y cierre hermético. Su presentación es de un tamaño de 20, 40 y 40 High Cube pies. En ellos la carga va estibada en su interior en su presentación original y en una forma ordenada. Puede emplearse para en transporte de muebles de mudanza, maquinarias industriales y para pallets conteniendo diferentes mercaderías. O eventualmente, pueden ser usados para otro tipo de carga.

- Contenedores refrigerados. Se emplean principalmente para el transporte de alimentos frescos refrigerados o congelados.

Al igual que en el caso anterior, se trata de contenedores de material metálico; su volumen es similar al de los contenedores secos.

Cuentan con un sistema de temperatura es regulable, para lo cual llevan incorporada una fuente de poder que permite el funcionamiento de los compresores de refrigeración.

- Contenedores cisterna. Se emplean para el transporte de líquidos de diferente tipo, entre los cuales se pueden mencionar los combustibles, aceites y productos químicos industriales de diferente tipo que se encuentran en estado líquido.

El transporte que realiza la empresa incluye el de productos peligrosos, para lo cual cuenta con las calificaciones correspondientes de las autoridades pertinentes.

La tarifa que se ofrece a los clientes depende del tipo de servicio que se presta, de la distancia, tipo de mercadería y cuidados especiales, tipo de contenedor requerido, eventualmente un bodegaje, etc. El valor que cobra la empresa se encuentra de acuerdo con las cifras que se pueden encontrar en el mercado por un servicio similar.

1.4.2. MISIÓN

La Misión que se ha impuesto como horizonte la empresa para dirigir su gestión y estrategia es la siguiente:

“Brindar servicios de transportes de carga por carretera que marque la diferencia en nuestros clientes. Entregando un servicio satisfactorio a nuestros clientes y de calidad.”

1.4.3. VISIÓN

La Visión de la empresa con respecto a su posicionamiento en el mercado y hacia sus clientes es la siguiente:

“Ser una empresa líder en el transporte de carga terrestre siendo reconocidos a nivel nacional que se destaque por el profesionalismo, responsabilidad de nuestros trabajadores hacia nuestros clientes cubriendo todas las necesidades.”

1.4.4. VALORES

Para alcanzar sus expectativas de excelencia y cumplir con la confianza entregada por sus clientes, la empresa se guía por la siguiente idea:

“Transportes Cantuarias LTDA. es una empresa que se compromete con responder a sus clientes, entregando servicios de calidad con total transparencia”.

Para ello, la empresa destaca la importancia de apegarse a los siguientes valores, en su gestión como empresa y en las actividades desempeñadas por cada uno de sus funcionarios:

- Responsabilidad

Estamos constantemente preocupados de nuestros trabajadores, entregando los recursos necesarios para su seguridad.

- Puntualidad

Buscamos responder de forma responsable a nuestros clientes, cumpliendo con todo lo planificado y con la llegada tiempo del servicio entregado.

- Honestidad

Realizamos nuestro trabajo de manera profesional y comprometida hacia nuestros clientes.

- Proximidad

Expresamos cercanía para los clientes y trabajadores brindando un ambiente de confianza y compromiso.

- Creatividad

Buscamos constantemente nuevas formas de realizar nuestras labores siendo beneficioso para nuestros trabajadores, clientes y empresa.

1.3.1. ORGANIGRAMA

En la siguiente figura se muestra el organigrama que esquematiza la estructura directiva y del personal de la empresa, para abordar las diferentes áreas administrativas y de operaciones.

En los nombres que se muestran en el Organigrama, se aprecia que se trata de una empresa de tipo familiar, cuyos miembros asumen la responsabilidad directiva, administrativa y de las operaciones.

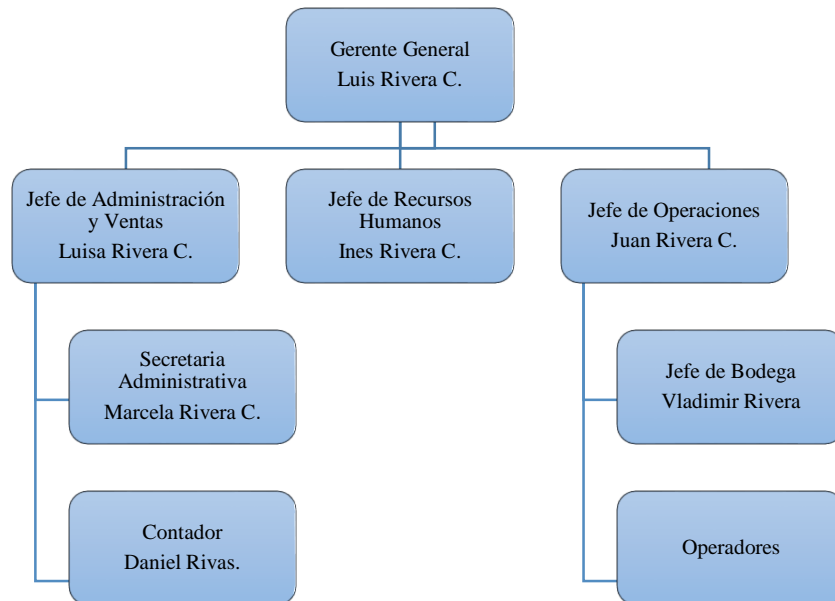


Figura 1-3. Organigrama General Transportes Cantuarias LTDA.

Fuente: elaboración propia con datos de la empresa

1.4.5. AREAS FUNCIONALES.

Los cargos definidos en el organigrama presentado previamente se corresponden con las áreas funcionales de la empresa que son responsables de las actividades relacionadas operaciones, administración y dirección.

Las áreas están organizadas básicamente en dos grandes ramas: las áreas de recursos humanos, ventas y operaciones, que dependen del gerente general de la empresa y quien es el responsable de tomar las decisiones estratégicas de administración respecto.

Por otra parte, el área de ventas está enfocada hacia el exterior y es la responsable de recibir los pedidos de los clientes, confirmar la factibilidad de entregar el servicio, así como de cobrar y facturar.

El área de Recursos Humanos tiene a su cargo las funciones de reclutamiento y selección de personal, pago de sueldos, contratos, finiquitos y bienestar de los funcionarios.

Finalmente, se cuenta con el área de operaciones que es la encargada de entregar las condiciones y materiales necesarios para cumplir con los servicios contratados por Ventas, y efectuar la supervisión y control de la operación de transporte.

Los choferes y asistentes dependen jerárquicamente del Encargado de Operaciones.

1.4.6. DESCRIPCIÓN DE CARGOS

1.4.6.1. Gerente General

Es el encargado de gestionar y coordinar todos los procesos de las distintas áreas, tanto como de operaciones, administrativas y recursos humanos, dando cumplimiento a la normativa interna de la empresa como la legislativa.

Entre las actividades que realiza, se encuentran principalmente las que se señalan a continuación:

- Dirigir un sistema de control y planificación estratégica para la organización y cumplimiento de las metas en las diversas áreas.
- Gestionar y supervisar los recursos financieros.
- Controlar los costos y vigilar la sustentabilidad de la empresa
- Tomar medidas para una correcta satisfacción del cliente.
- Emitir las normas de trabajo a ser aplicadas en las diferentes áreas.
- Autorizar los permisos solicitados por el personal.
- Autorizar los documentos requeridos para el transporte, así como para las otras áreas.

1.4.6.2. Jefe de administración y Ventas

Es la persona responsable de dirigir los procesos administrativos de la empresa y gestionando de forma óptima sus recursos financieros. En este cargo, realiza diversas actividades tales como tomar los pedidos, y revisar los presupuestos y cotizaciones, entre otras.

Entre las actividades que realiza dentro de las funciones descritas anteriormente como propias del cargo, se encuentran las siguientes:

- Controlar el cumplimiento administrativo, para lo cual debe participar directamente en la revisión y confirmación de facturas y en la contabilidad de la empresa.
- Coordinar la toma de pedidos requeridos por los clientes.
- Gestionar el correcto funcionamiento de las operaciones financieras, optimizando todas las tareas administrativas relacionadas con ventas.
- Atender todos los requerimientos solicitados por los clientes y las necesidades internas para permitir el cumplimiento de las actividades y metas de otras áreas de la empresa.

1.4.6.3. Jefe de Recursos Humanos

El Jefe de Recursos Humanos, realiza las funciones propias de su cargo, principalmente aquellas labores dirigidas al reclutamiento y selección de personal.

Además, dentro de sus responsabilidades se encuentra la de mantener un ambiente laboral grato para maximizar el rendimiento del personal y los resultados operacionales. Como parte de esto, se preocupa de cubrir todas las necesidades de los trabajadores.

Entre las actividades que realiza directamente o dirige, se encuentran las siguientes:

- Capacitar a los trabajadores para que tengan los conocimientos y habilidades necesarias para realizar las diversas labores que corresponden a sus puestos de trabajo.
- Difundir las normas internas establecidas para mantener un buen ambiente laboral en las distintas áreas de la empresa.
- Ejecutar los contratos correspondientes a cada trabajador.
- Elaborar cuando corresponde, las liquidaciones de sueldos, finiquitos y términos de contrato.
- Realizar un seguimiento y control de los trabajadores, de acuerdo a las actividades que realizan en sus respectivos puestos de trabajo.

1.4.6.4. Jefe de Operaciones

Es el encargado de gestionar el cumplimiento de los contratos de transporte en todas las rutas de la región y de otras zonas.

Para cumplir con su responsabilidad, el jefe de Operaciones debe mantener bajo su control todos los procesos esenciales de la operación de transporte, cuidando de respetar los tiempos acordados con el cliente y cualquier otro aspecto que se encuentre incorporado en el contrato de servicios.

Además, es el encargado de llevar el control de la bodega.

Sus principales actividades son las siguientes:

- Coordinar la ejecución de todas las rutas diarias programadas y su respectiva documentación necesaria, para dar cumplimiento satisfactorio al acuerdo con el cliente.
- Verificar que se cumpla con la recepción y entrega del servicio. Que el cliente reciba satisfactoriamente el producto a entregar.
- Corroborar las condiciones en que se encuentran los camiones, de manera de dar fiel cumplimiento a las normativas establecidas por la autoridad e internas, con respecto a las condiciones de riesgo, medio ambiente y salud ocupacional. Asimismo, debe asegurarse de cumplir con las exigencias particulares que eventualmente pudieran estar incluidas en los contratos.

1.4.6.5. Secretaria de Administración y Ventas

La Secretaria de Administración y Ventas colabora directamente con el jefe de administración y ventas en el área administrativa. Esta funcionaria es la encargada de llevar la documentación de la empresa y de asegurar que los clientes reciban un trato cordial en su trato con la empresa.

Entre sus actividades, se encuentran las siguientes:

- Recibir la documentación que llega a la Empresa.
- Atender a los clientes de manera cordial, respondiendo a todas sus dudas e inquietudes, ya sea por mail o teléfono.

- Confeccionar cartas, certificados y otros documentos que le sean solicitados por su jefe.
- Organizar la documentación del área, manteniéndola siempre actualizada y a la fecha, de manera de que pueda constituirse en una fuente veraz de información.

1.4.6.6. Contador

El contador es la principal persona encargada de llevar la contabilidad de la empresa. Para ello, es el responsable de supervisar, elaborar y notificar todo lo relacionado con el pago de los impuestos, así como la información y el cumplimiento en temas tributarios y financieros.

Las principales actividades que desarrolla para el cumplimiento de sus actividades son las siguientes:

- Establecer procedimientos para la gestión financiera.
- Administrar de forma adecuada los recursos económicos de la empresa.
- Mantener actualizados los libros contables y cumplir con la norma legislativa y sus requerimientos.

1.4.6.7. Jefe de Bodega

El Jefe de Bodega es el responsable de proporcionar los materiales e implementos necesarios a los operadores para que puedan cumplir con su labor diaria, así como también tener el control de las existencias en la bodega.

Las actividades que lleva a cabo son las siguientes:

- Mantener un adecuado orden de la instalación y reconocimiento de los materiales, equipos e implementos.
- Solicitar las adquisiciones necesarias para la mantención de insumos, manteniendo un stock mínimo.
- Realizar un inventario periódico de los materiales, equipos e implementos.
- Mantener en buen estado todos los recursos que encuentren en la bodega.

1.4.6.8. Operarios

La principal función de este grupo de colaboradores es transportar mercancía por carretera de acuerdo al itinerario entregado.

Deben seguir las instrucciones del servicio solicitado, entregadas por el Jefe de Operaciones, con la finalidad que el despacho llegue a tiempo a su destino.

Entre sus responsabilidades se destacan las siguientes:

- Revisar el vehículo antes de salir para ver que este en sus óptimas condiciones.
- Realizar mantenciones en las fechas establecidas del vehículo.
- Llevar consigo las guías de transporte y despacho.
- Anotar en el libro que tipo de carga lleva, la hora de salida y llegada.

**CAPÍTULO II MARCO TEORICO Y LEGISLATIVO FACTORES
PSICOSOCIALES**

2. MARCO TEÓRICO Y LEGISLATIVO FACTORES PSICOSOCIALES

2.1 MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se dará a conocer todo lo relacionado con los factores psicosociales, describiendo el contenido sobre el cuestionario ISTAS 21 versión breve, la normativa legal por el cual es regido, su desarrollo y aplicación.

2.1.1. ANTECEDENTES DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Para entender los factores psicosociales se debe hacer referencia a su historia, siendo un tema que se remonta a partir del año 1974 fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores (Moreno B, Báez C, 2010). Luego en el año 1984 la OIT publica su primer documento llamado “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, a través de este documento se le toma importancia al tema y a ver la complejidad de este.

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo (Uribe J, 2014).

Según el Comité mixto OIT/OMS, “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

En la década de los noventa, la preocupación se ha intensificado, particularmente después de la preconización del modelo de desarrollo sostenible como medio para satisfacer las necesidades básicas, mejorar las condiciones de vida para todos, proteger mejor los ecosistemas y asegurar un futuro más seguro y próspero (Moreno B, 2011).

A lo largo de los años los factores psicosociales en el trabajo ha sido un tema de gran importancia a nivel tanto mundial como nacional, debido a los problemas de salud

que trae a los trabajadores, siendo descrita por diversos expositores e instituciones internacionales que abordan la materia. Se debe tener en consideración para entender a mayor profundidad el tema ciertos conceptos: factores psicosociales, riesgos psicosociales y factores psicosociales de riesgo.

2.1.2. FACTORES PSICOSOCIALES

Los factores psicosociales están en toda organización como condiciones siendo estas positivas o negativas, que pueden afectar a la salud del trabajador, de acuerdo con el resultado. Si estas condiciones organizacionales son óptimas facilita el trabajo, la satisfacción laboral, la productividad y motivación en los trabajadores.

Se debe tener en consideración que: “Los factores psicosociales son factores que provienen de la organización, de la forma de gestionar”. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas. Los componentes organizacionales, los factores psicosociales no son estrictamente riesgos laborales.

2.1.2.1. FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGOS

Los factores psicosociales de riesgo “son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización.”

Estos refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos nocivos sobre la salud de los trabajadores, son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (Moreno B, 2011).

Los factores psicosociales de riesgo son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional, ambigüedad o sobrecarga de rol, entre otros.

2.1.2.2. RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente a mediano y/o largo plazo, afectando así al funcionamiento de la empresa”.

Los riesgos psicosociales están asociados a los factores psicosociales de riesgo, pero no dependen estrictamente de ellos, los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo y los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves, ya que afectan a los derechos fundamentales del trabajador.

Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés, violencia, acoso laboral y acoso sexual o a respuestas de estrés crónico generalizadas, burnout, e inseguridad laboral, lo cual puede provocar a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

2.1.3 ANTECEDENTES EN CHILE

Durante las últimas décadas Chile ha sido un país que ha sufrido cambios en todo aspecto tanto económico, tecnológico y social, el cual influye en el mundo laboral, donde hoy en día los trabajadores tienen mayor carga de información, provocando que el trabajo pase a ser fundamentalmente mental. Estos cambios en el mundo laboral traen como consecuencia un cambio en el tipo de riesgos para la salud que enfrentan los trabajadores en su centro de trabajo. Si hace 50 años los riesgos más relevantes eran de tipo físico, químico, biológico o ergonómico, hoy, sin que estos riesgos hayan desaparecido, cobran cada vez mayor importancia los riesgos de tipo psicosocial laboral. El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la OMS y OIT como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores en todo el mundo, y se le considera un desafío mayor en la salud ocupacional (SUSESO, 2018).

De acuerdo con estos cambios diversas organizaciones o empresas han intensificado su carga laboral de acuerdo a las demandas existentes a nivel país, lo que conlleva a que el trabajador debe estar dispuesto a afrontar todo tipo de cambios, a ser

una persona comprometida, proactiva y a cumplir con las exigencias requeridas, dejando de lado su vida personal y familiar. A veces el cumplimiento con la labor y las metas de esta no es acorde a la recompensa versus el esfuerzo implementado.

2.1.3.1. ESTADÍSTICA EN CHILE

Chile ha dado énfasis a la salud mental de los trabajadores y a los factores psicosociales que están presente, donde influye la carga mental del trabajador teniendo un incremento al igual que la intensificación sistemática del trabajo. Se hace alusión que tanto los factores como los riesgos psicosociales en el trabajo es un tema de gran importancia y preocupación hoy en día, implicando que se tomen medidas tanto a nivel estado, organismos administradores, empleadores y trabajadores.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), define los Riesgos Psicosociales como “características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización y una relación laboral con su propia cultura del trabajo”.

De acuerdo con la información entregada por la SUSESO hace referencia a los factores psicosociales donde los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744, en el periodo 2019 se aplicó la versión breve del cuestionario SUSESO/ISTAS21 a 355.600 trabajadores, de 7.514 centros de trabajo pertenecientes a 3.848 empresas u organizaciones públicas y privadas.

Los resultados de las mediciones de la versión breve aplicada en el año 2019 muestran que el 46,9% de los centros de trabajo presentan riesgo medio o alto en la exposición de riesgos psicosociales en el trabajo, siendo los sectores económicos de Administración Pública (77,8%), Salud (63,0%), Informática y Comunicaciones (55,5%) y Educación (52,8%), los que presentan mayores niveles de riesgo medio y alto, porcentajes que son significativamente más elevados que en años anteriores (SUSESO, 2019).

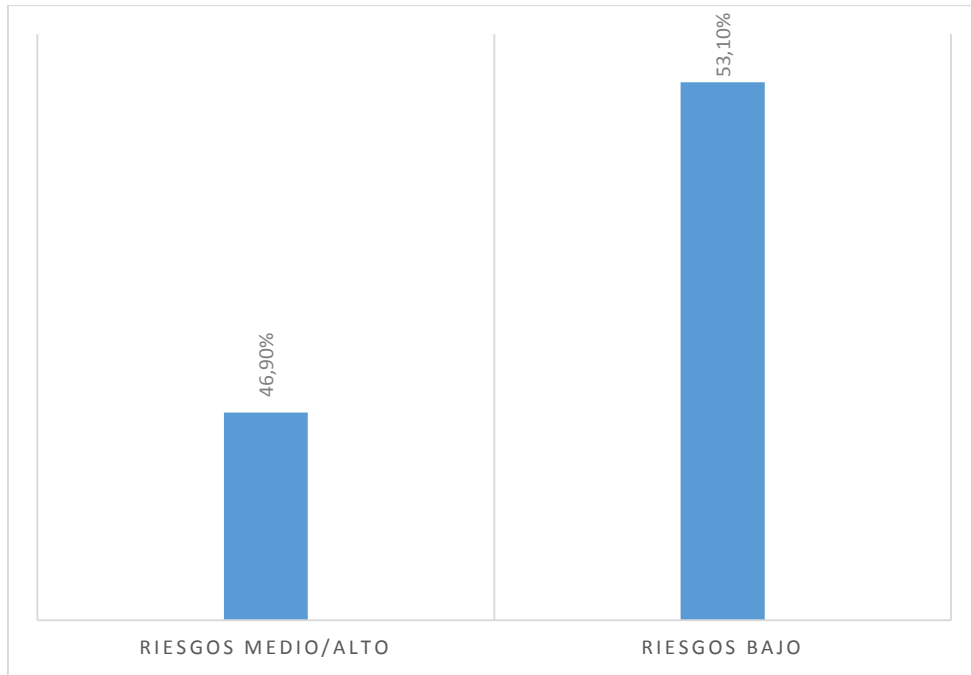


Gráfico 2-1. Exposición de riesgos psicosociales por centro de trabajo

Fuente: Elaboración propia con datos de SUSESO.

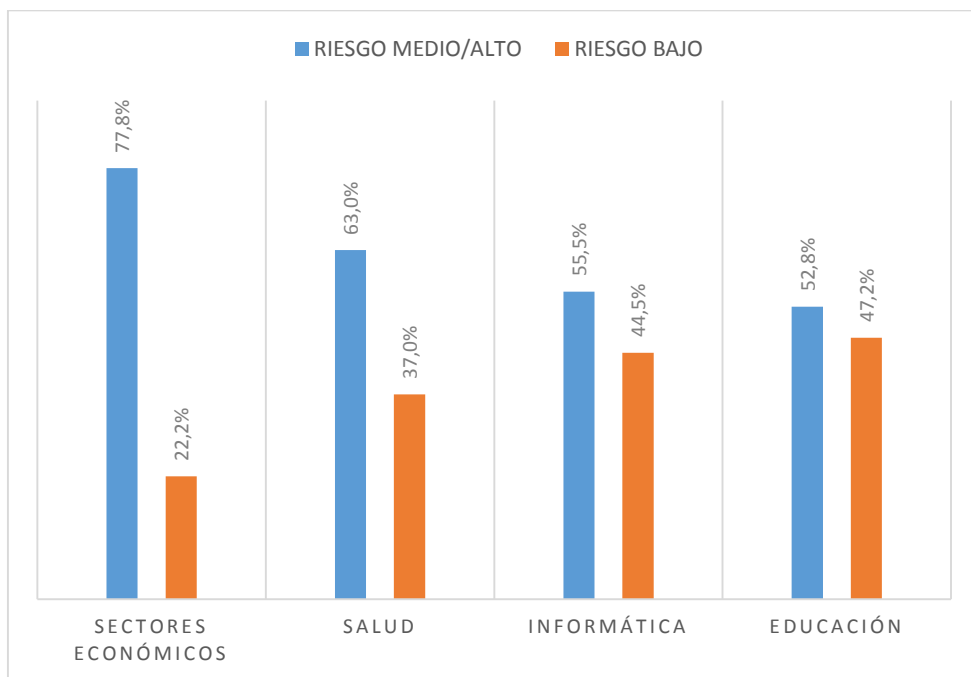
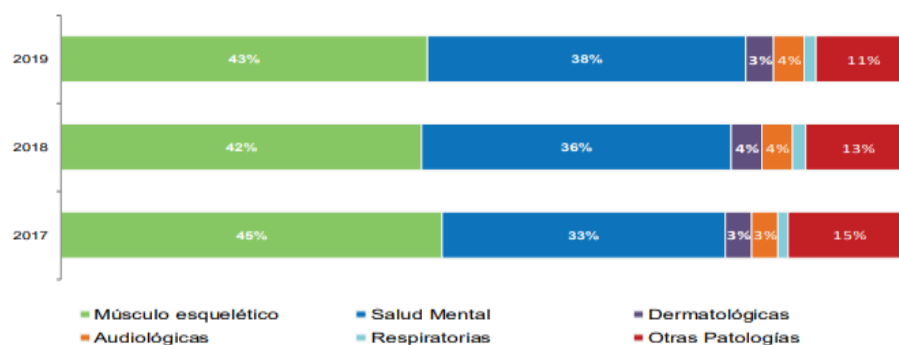


Gráfico 2-2. Segmentación por centros de trabajos expuestos a riesgos psicosociales.

Fuente: Elaboración propia con datos de SUSESO.

Según el informe anual “Estadísticas de Seguridad Social” del año 2019 (SUSESO), trata el tema de las enfermedades profesionales haciendo alusión que el porcentaje de denuncias de enfermedades mentales fue de 38% teniendo un aumento en comparación a los dos años anteriores.



Nota: Porcentajes respecto del total de denuncias por enfermedad (laborales y no laborales).
 Fuente: SISESAT (16 marzo 2020), Superintendencia de Seguridad Social.

Figura 2-1. Diagnóstico de las denuncias por enfermedades profesionales calificadas.

Fuente: Informe anual Estadísticas de Seguridad Social SUSESO.

Si continuamos observando las estadísticas realizadas por la SUSESO, entorno a la salud mental de los trabajadores se puede distinguir que el aumento ha sido creciente, así lo demuestra la estadística de licencias médicas de origen común por enfermedades mentales que habla sobre el porcentaje de licencias médicas electrónicas del año 2019 y primer cuatrimestre del 2020. Donde se percibe que en el año 2019 el 24,3% correspondieron a licencias asociadas a trastornos mentales, mientras que para este año se observa un aumento del 15%, a esto también se le debe sumar los cambios percibidos debido a la pandemia (COVID-19) en los cuales se encuentra el país que ha afectado a la mayor parte de la población de diversas maneras.

La Asociación Chilena de Seguridad (AChS), las enfermedades profesionales de salud mental han presentado un crecimiento de 51% en los últimos cuatro años, al pasar de 1.145 casos en 2015 a 1.733 el año pasado (El Mercurio, abril 2019) tras un estudio realizados donde se menciona que las enfermedades laborales referidas a la salud mental se dan principalmente por acoso laboral, sexual o externa y se manifiestan a través del estrés, crisis de angustias, entre otras.

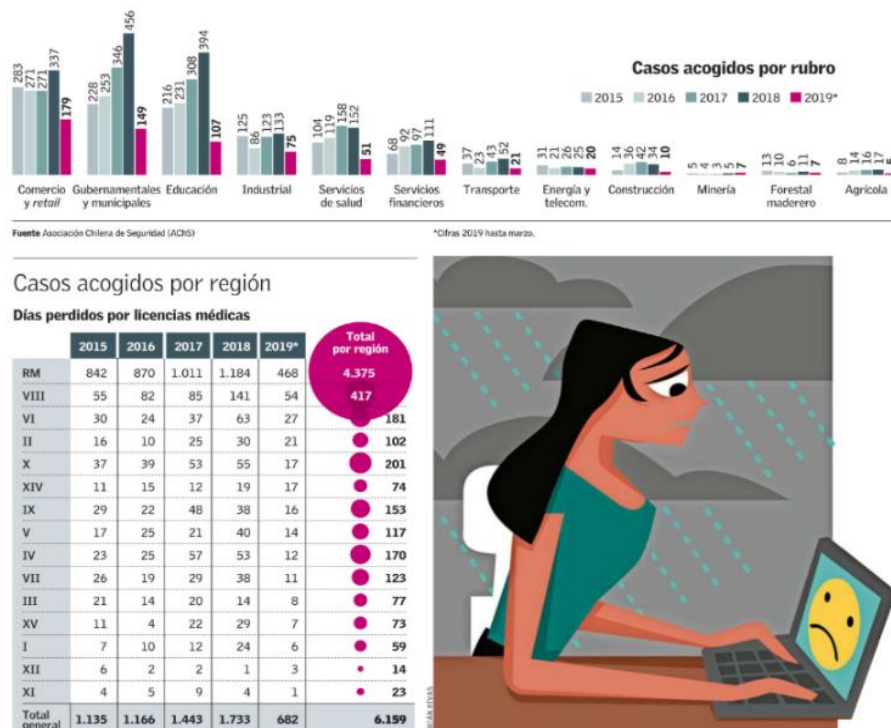


Figura 2-2. Cifras de enfermedades profesionales salud mental.

Fuente: Achs

2.1.4 CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 es la adaptación y validación en Chile del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que ha desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ como los propios usuarios chilenos y el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social encargado de su mantención.

El cuestionario SUSESO/ISTAS 21 es un instrumento de medición que evalúa los riesgos psicosociales presente en el trabajo, su versión completa es más específica, consta de 142 preguntas agrupadas en 5 dimensiones y 19 subdimensiones, es utilizada para realizar mediciones más precisas, para diseñar intervenciones más profundas en el lugar de trabajo, y cuando dan resultados de riesgo es alto.

2.1.4.1. CUESTIONARIO SUSES/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE

El cuestionario ISTAS 21 Versión Breve es el instrumento de medición presentado en este trabajo de título, se construye a partir de las preguntas consideradas de mayor relevancia de cada una de las subdimensiones. Se utiliza como filtro inicial, lo cual, permite establecer una visión general de los niveles de riesgos psicosociales laborales y a su vez facilitar el seguimiento de estos a través del tiempo. En ambas versiones tiene como característica el anonimato, la confidencialidad y la voluntariedad.

La versión breve consta de 2 partes una sección general sobre datos demográficos (5 preguntas) y la sección específica de riesgo psicosocial (20 preguntas).

2.1.4.2. DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 VERSIÓN BREVE

El Cuestionario en su versión breve solo mide las 5 grandes dimensiones. En algunos casos la prevalencia de personas en riesgo (color rojo del semáforo) en el centro de trabajo será elevada.

- **Exigencias psicológicas en el trabajo**

Representa esencialmente el concepto de “demanda” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” significa que las exigencias sobre los trabajadores son elevadas, o que el esfuerzo que realizan es alto, pero también que las exigencias emocionales son elevadas. De manera parecida que en el Cuestionario versión completa, otra manera de examinarlo es a través del análisis de las respuestas. Por ejemplo, se puede calcular cuántas personas tienen 3 y 4 puntos en la pregunta “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”, o bien 3 y 4 puntos en la pregunta “En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?”, y así se puede tener una idea más precisa de lo que está ocurriendo en el centro de trabajo.

- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

“Trabajo activo” es un trabajo donde es posible desarrollarse como persona, principalmente a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que tienen los trabajadores, es decir, el concepto de “control” del modelo demanda-control. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los trabajadores tienen escaso control sobre sus tareas, o que estas son irrelevantes, y por lo mismo son escasas las posibilidades de aprendizaje. Se puede precisar a través del análisis de las respuestas. Por ejemplo, cuántas personas tienen 3 y 4 puntos en la pregunta “¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?”, o en la pregunta “¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?”.

- **Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo**

Esta dimensión evalúa principalmente el liderazgo, y es más o menos equivalente al concepto de “apoyo social en la empresa” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los estilos de liderazgo son inapropiados. Se puede analizar con mayor precisión a través de las respuestas con 3 y 4 puntos a la pregunta “¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?” o a la pregunta “¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?”, o “Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?”.

- **Compensaciones**

Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, y es más o menos equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo desbalance esfuerzo-recompensa, pero también mide la estabilidad del trabajo. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable. De la misma manera que en las otras dimensiones, se puede analizar la frecuencia de respuestas “en riesgo” en las preguntas que la constituyen.

- **Doble presencia**

Representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador/a. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede indicar que los/las trabajadores/as tienen exigencias incompatibles en los dos ámbitos (por ejemplo, por horarios de trabajo extensos o incompatibles).



Diagrama 2-1. Dimensiones Cuestionario ISTAS 21 Versión Breve.

Fuente: Elaboración propia.

2.1.4.3. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Lo esencial del método de aplicación es la participación activa tanto de los empleadores como de los trabajadores, ya que garantiza una interacción entre conocimiento técnico-científico. Para esto se debe cumplir las siguientes condiciones: el respeto por los derechos de quienes responden, la confidencialidad de los datos y la garantía de anonimato.

Esto permite que los antecedentes obtenidos durante el proceso sean empleados de forma óptima, permitiendo diseñar medidas adecuadas a la realidad laboral (centro de trabajo y empresa), facilitando la toma de decisiones y la ejecución de las medidas propuestas.

La metodología de aplicación del cuestionario consta de 7 pasos, los cuales se deben cumplir a cabalidad para considerar que el proceso se realizó de manera correcta, siendo los siguientes:

A. Formación del comité de aplicación

Se debe constituir un comité de aplicación el cual debe estar conformado por:

- Representante(s) de los trabajadores del Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Representante(s) del o los sindicatos (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores)
- Representante(s) del área de RR. HH

- Encargado de Prevención de Riesgos u otro que el empleador determine

La mitad de los representantes corresponden a los trabajadores y el resto son representantes del empleador. Se debe conformar un acta de constitución, siendo registrada en la bitácora del proceso. El comité de aplicación es el responsable de planificar todas las actividades para llevar a cabo el proceso.

B. Difusión y sensibilización

Esta etapa es fundamental debido a que permitirá que una buena campaña de sensibilización marque la diferencia en los resultados logrando que estos sean representativos. La difusión y sensibilización en el lugar de trabajo permite que los trabajadores se informen del tema, del cuestionario y resuelvan sus dudas, permitiendo así la participación activa de todas las partes interesadas.

C. Aplicación del cuestionario ISTAS 21

El comité de aplicación es quien toma la decisión de cómo se realizará el cuestionario y el tiempo de aplicación que no debe ser superior a un mes, dependiendo de la modalidad lo primordial es resguarda el anonimato y confidencialidad.

El cuestionario en su versión breve tarda entre unos 5 a 10 minutos en responder mientras que la versión completa tiene un tiempo de 30 a 45 minutos.

D. Resultados – Diseño de medidas

En esta etapa es importante resguardar el manejo de los datos debido a la confidencialidad que existe en el método de aplicación y así los resultados sean representativos de acuerdo con el área estudiada.

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

Luego de obtener los resultados, se analiza su nivel de riesgo para así dar una propuesta de las medidas necesarias.

E. Ejecución de las medidas

Una vez realizadas las sugerencias y propuestas de las medidas preventivas se debe proceder a la ejecución de estas, siendo apropiado diseñar un método que permita monitorizar el cumplimiento de esas medidas.

F. Monitoreo de medidas

El monitoreo de las medidas preventivas es fundamental tanto a corto plazo como a mediano y largo plazo para que el mantenimiento de este tenga un efecto significativo en el tiempo.

La eficacia de las medidas seleccionadas, planificadas y ejecutadas podrá visualizarse en los resultados de las sucesivas evaluaciones que se realicen y en la sustentabilidad de éstos en el tiempo. Sin embargo, puede realizarse una valoración del proceso desarrollado utilizando las medidas de comprobación que aparecen en el repertorio de medidas de intervención en riesgos psicosociales.

G. Reevaluación

La reevaluación de este proceso va a depender del tipo de cuestionario aplicado y del nivel de riesgo que arroje en los resultados. De acuerdo con esto para el cuestionario en su versión breve y con un riesgo bajo su reevaluación será de 4 años.

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

“Aprueba actualización del protocolo de vigilancia de Riesgo Psicosocial en el trabajo y que se entiende formar parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales.”

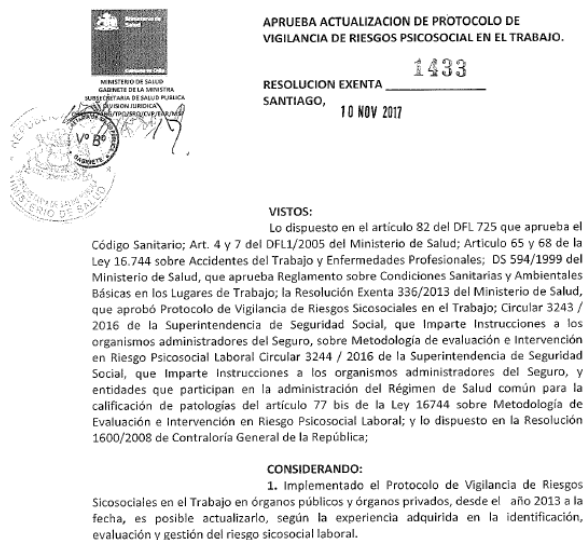


Figura 2-3. Actualización del Protocolo año 2017.

Fuente: SUSESO.

2.2.2 LEY N° 16.744/68 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL “Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”.

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

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

- a. Todos los trabajadores por cuenta ajena, cualesquiera que sean las labores que ejecuten, sean ellas manuales o intelectuales, o cualquiera que sea la naturaleza de la empresa, institución, servicio o persona para quien trabajen; incluso los servidores domésticos y los aprendices;
- b. Los funcionarios públicos de la Administración Civil del Estado, municipales y de instituciones administrativamente descentralizadas del Estado.
- c. Los estudiantes que deban ejecutar trabajos que signifiquen una fuente de ingreso para el respectivo plantel;
- d. Los trabajadores independientes y los trabajadores familiares.
- e. Estudiantes de establecimientos fiscales o particulares por los accidentes que sufran con ocasión de sus estudios o en realización de su práctica educacional.

Artículo 5.- Para los efectos de esta ley se entiende por accidente del trabajo toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte.

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

Artículo 65.- Corresponderá al Servicio Nacional de Salud la competencia general en materia de supervigilancia y fiscalización de la prevención, higiene y seguridad de todos los sitios de trabajo, cualesquiera que sean las actividades que en ellos se realicen.

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

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

2.2.3 CODIGO DEL TRABAJO

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

Artículo 2.- Reconócese la función social que cumple el trabajo y la libertad de las personas para contratar y dedicar su esfuerzo a la labor lícita que elijan.

Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Artículo 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 manteniéndolas condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

**2.2.4 DECRETO SUPREMO N°594/2000/MINISTERIO DE SALUD
“Establece reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales
Básicas en los Lugares de Trabajo”.**

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

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

**2.2.5 DECRETO SUPREMO N°40/69/MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL “Establece reglamento sobre Prevención de
Riesgos Profesionales”**

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

Artículo 23.- Los empleadores deberán dar cumplimiento a las obligaciones que establece el artículo 21 a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y los Departamentos de Prevención de Riesgos, al momento de contratar a los trabajadores o de crear actividades que implican riesgos. Cuando en la respectiva empresa no existan los Comités o los Departamentos mencionados en el inciso anterior, el empleador deberá proporcionar la información correspondiente en la forma que estime más conveniente y adecuada.

**CAPÍTULO III APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 VERSIÓN
BREVE**

3. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 VERSION BREVE

3.1 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO ISTA 21 VERSION BREVE

En el desarrollo del presente capítulo, la empresa Transportes Cantuarias LTDA, ha incorporado la ejecución de implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales. Para ello existe una metodología descrita por Superintendencia de Seguridad Social, esta consta de 7 pasos:

1. Constitución del Comité de Aplicación
2. Difusión y sensibilización a los trabajadores
3. Aplicar el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21
4. Resultados – Diseño de Medidas
5. Ejecución de medidas
6. Monitoreo de medidas
7. Reevaluación

En este trabajo de título solo se llegará hasta la etapa 4, resultados y diseños de medidas propuestas.

3.1.1 ETAPA I: CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN

Esta etapa es fundamental para proseguir con el proceso, ya que la empresa Transportes Cantuarias LTDA consta con un total de 17 trabajadores, por lo cual y según el manual, la conformación del comité de aplicación del protocolo de riesgos psicosociales estará formado por:

- Representante legal de la empresa.
- Representante de los trabajadores.
- Prevencionista de riesgos.

Tabla 3-1. Integrantes comité de aplicación riesgos psicosociales.

INTEGRANTES COMITÉ DE APLICACIÓN	
Representante legal de la empresa	Gerente
Representante de los trabajadores	Recursos humanos
Prevencionista de riesgos	Prevencionista de riesgos

Fuente: elaboración propia, de acuerdo con el manual del método del cuestionario ISTAS 21

Con la designación del comité de aplicación se procederá a firmar el acta de constitución el cual quedará registrado en la bitácora del proceso. Se decide realizar una capacitación al comité de aplicación, donde se les explico sobre los riesgos psicosociales, factores psicosociales, efectos en la salud y lo importante que es la implementación del protocolo, además de los elementos esenciales que contiene, su metodología y los pasos a seguir en el proceso, permitiendo así aclarar todas su dudas y consultas con respecto al protocolo.

Lo primordial es que el comité de aplicación vele con el cumplimiento, con la responsabilidad del proceso y con la aplicación del cuestionario, respetando la confidencialidad y el anonimato de los trabajadores, permitiendo así tener resultados fidedignos del cuestionario SUSESO/ISTAS 21.

La estrategia a seguir por el comité de aplicación estará estructurada por:

- Difusión del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.
- Aplicar cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve.
- Análisis de los resultados obtenidos.
- Informar de los resultados.
- Informar medidas preventivas y retroalimentación a los trabajadores.

Es fundamental que por parte del comité se realicen reuniones periódicas con el fin de dar procedimiento al protocolo y estas queden registradas en bitácora, debido a que pueden ser fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social.

		CARTA GANTT: METODOLOGÍA DE APLICACIÓN																				
N°	ACTIVIDAD	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
1	Designación Equipo Psicosocial		X																			
2	Reuniones Informativas				X			X			X											
3	Sensibilización y difusión sobre el protocolo de riesgos psicosociales					X		X		X		X										
4	Carta de Comunicación												X									
5	Aplicación del cuestionario ISTAS 21 V.B.													X								
6	Recolección de Cuestionarios														X							
7	Tabulación de datos															X						
8	Análisis de datos																X	X				
9	Propuesta de medidas preventivas																			X		


Figura 3-1. Carta Gantt Metodología de aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con el proceso.

3.1.2 ETAPA II: DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Al estar conformado el comité de aplicación de riesgos psicosociales, se procede a la sensibilización y difusión del personal. Esta etapa es muy importante debido a que una buena difusión del tema permitirá una correcta aplicación del cuestionario. Para esto, se busca llamar la atención de los trabajadores a través de actividades donde interactúe el comité con los trabajadores y así tener una participación recíproca, para motivar, concientizar y difundir el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales y así responder a todas las dudas e inquietudes existentes.

En esta etapa se programó que a partir de la primera semana del mes abril comenzaran con actividades referidas a la difusión, donde se realizaron charlas con respecto qué son los factores psicosociales, en qué consiste el protocolo de riesgos psicosociales y sus objetivos, de qué forma influenciaba su desarrollo en la empresa, dándoles a conocer a la vez cómo se llevará a cabo el proceso, sus dimensiones, y recalando la importancia de la participación de cada trabajador, destacando dentro de la capacitación que se respetará al 100% el anonimato, el cual a la vez debe ser respondido de manera voluntaria, por consiguiente se entregaron trípticos informativos y como última medida una carta informativa (ANEXO 2) con respecto a la aplicación del cuestionario ISTAS 21 Versión Breve la cual fue entregada a cada uno de los trabajadores. Se confecciono una planilla de participación de los trabajadores en la campaña de difusión y sensibilización.


 Transportes Cantuarias LTDA

Listado de Sensibilización

El presente documento con fecha ___/___/___ tiene como finalidad dejar constancia de todos los trabajadores sensibilizados sobre el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo y la metodología de aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21. Las actividades realizadas son:

- Charlas Interactivas.
- Entrega de tríptico informativo.
- Entrega de carta de difusión.

NOMBRE	FIRMA

Figura 3-2. Listado de Sensibilización

Fuente: Elaboración propia

3.1.3 ETAPA III: APLICACIÓN CUESTIONARIO ISTAS 21 VERSIÓN BREVE

En esta etapa el comité de aplicación tiene como objetivo aplicar el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve, en caso de optar por el formato impreso se debe tomar en consideración cual es la forma más segura de recopilar los cuestionarios para resguardar el anonimato y confidencialidad. Es fundamental la participación de todos los trabajadores para que la muestra sea representativa.

Previo a esto el CdA debe definir fecha, lugar y hora para realizar la aplicación del instrumento, dando así inicio a la tercera etapa del proceso de evaluación de riesgos psicosociales.

3.1.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

El día 9 de junio de 2020 se procede a realizar la aplicación del cuestionario ISTAS 21 Versión Breve, donde se citó a todos los trabajadores a las 9:00 hrs. a la sucursal donde está ubicada su oficina, ya que cuenta con el espacio suficiente para llevar a cabo el cuestionario. Al terminar de responder el instrumento cada trabajador debía depositar el cuestionario en la urna completamente sellada, que fue confeccionada para resguardar el anonimato y confidencialidad.

En total se encuestaron a 16 trabajadores tanto a los operarios como a la parte administrativa de la empresa Transportes Cantuarias LTDA. Al final de este proceso se dieron las gracias correspondientes a todos los trabajadores por su colaboración.

3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez finalizado el proceso de encuestas y ver que estas estén respondidas correctamente se prosigue con el proceso a tabular los datos obtenidos y hacer el análisis con los resultados.

Se debe tomar en consideración, que se tomaran en cuenta aquellos resultados que arrojen riesgo medio y riesgo alto para cada dimensión y así proponer medidas correctivas adecuadas.

3.2.1 TABULACIÓN DE DATOS

Posterior a recolectar los cuestionarios, se dispone cada uno de sus datos a ser digitalizados en una plantilla Excel con sus respectivas instrucciones (figura 3-3), descargada en la página del MINSAL. La plantilla Excel (figura 3-4) está compuesta por tres pasos, que esta seccionada en distintas hojas, permitiendo obtener los resultados para el análisis de los riesgos psicosociales.

INSTRUCCIONES DE LLENADO

- En la hoja "Ingreso Respuestas" incorpore los resultados de la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve.
- Cada fila corresponde a las respuestas de un trabajador.
- Para un correcto cálculo de las puntuaciones, las filas que no se utilicen deben ser eliminadas. Esta planilla entrega 100 casos, si en su organización hay 80 trabajadores que respondieron el cuestionario, se deben eliminar las 20 filas no utilizadas.
- En el caso que más de 100 trabajadores respondan esta encuesta, se deben incorporar nuevas filas por cada trabajador tanto en la hoja "Ingreso de Respuestas" como en la hoja "Puntaje Dimensiones".

Figura 3-3. Instrucciones Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve

Fuente: web.minsal.cl

EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL																				
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE																				
(20 preguntas, 5 dimensiones)																				
Id	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
001																				
002																				
003																				
004																				
005																				
006																				
007																				
008																				
009																				
010																				
011																				
012																				
013																				
014																				
015																				
016																				
017																				
018																				
019																				
020																				
021																				
022																				
023																				
024																				
025																				
026																				
027																				
028																				
029																				
030																				
031																				
032																				
033																				
034																				
035																				
036																				
037																				
038																				
039																				
040																				
041																				
042																				
043																				
044																				
045																				

Figura 3-4. Plantilla Excel Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve

Fuente: web.minsal.cl

Luego se continúa con el llenado de la plantilla de acuerdo con cada uno de los cuestionarios y los puntajes obtenidos a través de la tabla de conversión de respuestas, para la revisión y análisis (figura 3-5)

ANEXO N° 6
Cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve con puntaje para revisión y análisis.

Dimensión exigencias psicológicas	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo 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 usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3 En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4 En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5 ¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo 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/a?	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 una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
Dimensión apoyo social en la empresa	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11 ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12 ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13 ¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	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
Dimensión compensaciones	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16 ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17 ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18 Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Dimensión doble presencia	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19 Cuando está en el trabajo, ¿piense en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20 ¿Hay situaciones en las que debiera estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

Figura 3-5. Puntaje de las dimensiones.

Fuente: Manual del Método Cuestionario SUSES0/ISTAS 21.

La tabla de puntaje de respuestas para la revisión y análisis del cuestionario SUSES0/ISTAS 21 Versión Breve, indica el puntaje para cada pregunta, que se basa en una escala Likert del 0 al 4, siendo 0 la puntuación más baja y 4 la puntuación más alta. Se realizaron un total de 16 cuestionarios, los cuales fueron revisados de forma manual, para la conversión de puntaje a cada uno de ellos.

Luego de realizar la conversión de puntaje se continúa con el llenado de la plantilla Excel (figura 3-6), está se compone por la cantidad de personas encuestadas (16 trabajadores) y por un total de 20 preguntas (ubicados en la primera columna y fila), que se dividen en las 5 dimensiones (exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia).

EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL																				
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE																				
(20 preguntas, 5 dimensiones)																				
id	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
001	0	3	1	0	4	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	1
002	0	1	1	1	4	3	3	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	2	2	1
003	0	0	0	0	4	4	3	3	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0
004	0	0	0	1	4	4	3	3	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
005	0	2	2	3	4	3	3	1	0	0	1	3	0	0	0	1	0	0	4	2
006	0	3	1	0	4	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	1
007	1	3	3	1	4	2	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	1
008	0	4	1	2	4	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0
009	0	1	0	3	4	4	3	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	1
010	0	1	0	2	4	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
011	0	1	1	3	4	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
012	3	3	2	4	4	2	2	2	1	2	0	2	2	1	2	0	3	1	2	0
013	1	2	1	2	4	2	2	1	1	2	0	1	2	0	1	2	2	1	2	2
014	0	1	2	1	4	3	2	1	0	1	1	2	0	1	0	1	1	0	3	2
015	0	0	0	1	4	4	3	3	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0
016	0	1	0	1	4	4	3	2	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1

Figura 3-6. Plantilla de resultados Evaluación riesgo psicosocial.

Fuente: Plantilla de MINSAL.

3.2.2 RESULTADOS OBTENIDOS

De acuerdo con los resultados obtenidos, se debe tener en consideración según el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, si más del 50% de los trabajadores encuestados obtienen un puntaje de riesgo alto en alguna de las dimensiones, se considerará que existe factor de riesgo psicosocial y se deberán tomar medidas de control. Sin embargo, si existe un alto porcentaje de niveles en riesgo medio, es aconsejable considerarlos para la generación de medidas de control, debido a que esas dimensiones presentan una alta probabilidad de convertirse en riesgo alto si las condiciones no mejoran.

La evaluación realizada en la Empresa Transportes Cantuarias, que se conforma con un total de 17 trabajadores, encuestando a 16 de ellos, correspondientes al 94% del personal. Se obtiene como resultado los puntajes de cada trabajador por cada una de las dimensiones en la figura 3-7, reflejando el nivel de riesgo (bajo, medio y alto riesgo) expuesto a factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

Es importante destacar tres dimensiones que fueron significativas en las cuales se tomaran las medidas correctivas correspondientes para cada una de ellas. Estas fueron trabajo activo y desarrollo de habilidades (riesgo alto 43,8%), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (riesgo medio 31,3%) y doble presencia (riesgos medio 50%).

DIMENSIONES										
id	Exigencias psicológicas	Nivel de riesgo	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Nivel de riesgo	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Nivel de riesgo	Compensaciones	Nivel de riesgo	Doble presencia	Nivel de riesgo
1	8	B	2	B	2	B	0	B	5	A
2	7	B	8	M	2	B	2	B	3	M
3	4	B	10	A	3	B	1	B	0	B
4	5	B	11	A	4	M	2	B	2	M
5	11	M	7	M	4	M	1	B	6	A
6	8	B	2	B	2	B	0	B	5	A
7	12	A	6	M	1	B	2	B	3	M
8	11	M	5	B	1	B	1	B	2	M
9	8	B	8	M	1	B	2	B	3	M
10	7	B	9	A	0	B	1	B	3	M
11	9	M	9	A	0	B	1	B	1	B
12	16	A	9	A	7	A	4	M	2	M
13	10	M	8	M	4	M	5	M	4	A
14	8	B	7	M	4	M	2	B	5	A
15	5	B	10	A	3	B	1	B	0	B
16	6	B	10	A	4	M	2	B	2	M

Figura 3-7. Resultado por cada trabajador

Fuente: Plantilla de MINSAL

De acuerdo la tabla 3-2, agrupa los resultados por cada trabajador, donde se transforma en porcentaje. Se infiere que para la primera dimensión existe un riesgo bajo 62,5%, no existiendo señales de riesgo. Para la segunda dimensión se presenta un riesgo alto 43,8%, topando el límite del 50% mencionado anteriormente, en este caso se debe tomar en consideración para la realización de las medidas correctivas. En la tercera dimensión igual que la primera presenta el mismo valor y nivel de riesgo bajo 62,5% y así también para la cuarta dimensión de compensaciones presenta un mayor porcentaje de riesgo bajo 87.5% quedando nulo el nivel de riesgo alto con un 0%. La última dimensión de doble presencia tiene un nivel de riesgo con un porcentaje del 50%, la cual también se tiene que tomar en consideración para las medidas correctivas, ya que esta propensa a pasar a un nivel de riesgo alto.

Tabla 3-2. Análisis de resultados en porcentaje.

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
	1	2	3	4	5
Riesgo Alto	12,5	43,8	6,3	0	31,3
Riesgo Medio	25	37,5	31,3	12,5	50
Riesgo Bajo	62,5	18,8	62,5	87,5	18,8

Fuente: Plantilla de MINSAL

Estos resultados se presentan gráficamente en el siguiente gráfico 3-1, denominado “semáforo” donde se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo, el verde indica que el riesgo psicosocial es bajo, amarillo señala un nivel de riesgo medio (moderado) y rojo una condición de riesgo alto, donde requiere una intervención inmediata. De acuerdo al gráfico se puede determinar que las dimensiones 1, 3 y 4 presentan un nivel de riesgo bajo ya que predomina el color verde. Las dimensiones con mayor prevalencia son la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades con un nivel de riesgo 43,8 alto donde predomina el color rojo y la otra dimensión de doble compensación presenta un nivel de riesgo medio 50% destacando el color amarillo. Para ambas dimensiones se sugiere realizar medidas correctivas.

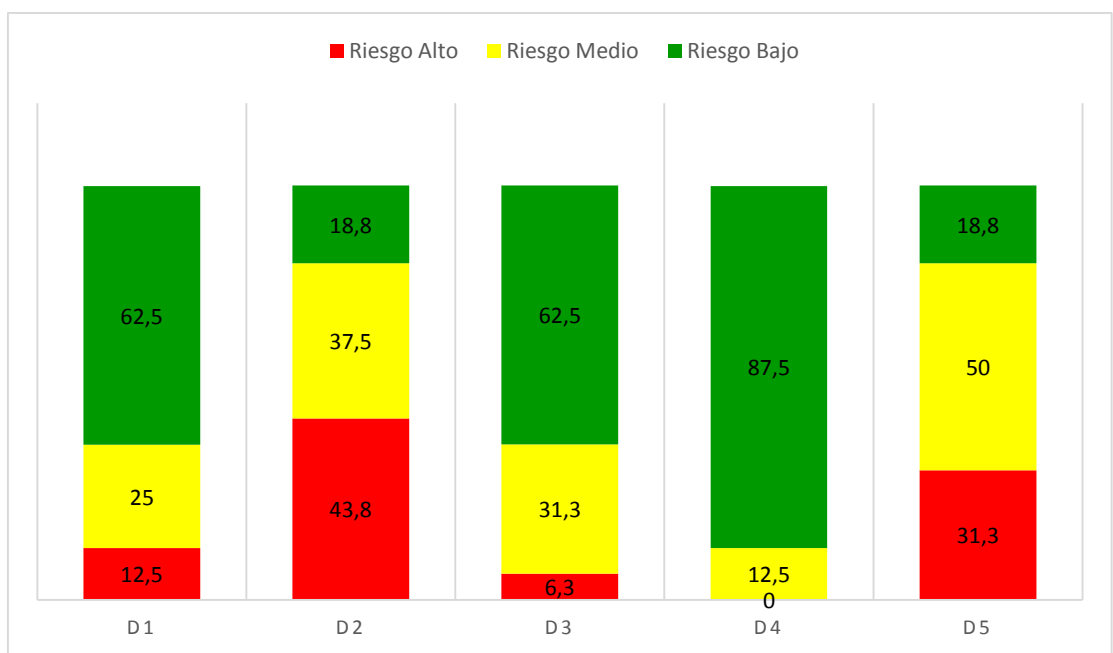


Gráfico 3-1. Nivel de riesgo por dimensiones

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 3-2 y gráfico 3-1, se puede determinar el nivel de riesgo para cada dimensión, siendo estos:

- Dimensión exigencias psicológicas: nivel de riesgo bajo, 62,5%.
- Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades: nivel de riesgo alto, 43,8%.
- Dimensión apoyo social en la empresa: nivel de riesgo bajo, 62,5%.
- Dimensión compensaciones: nivel de riesgo bajo, 87,5%.
- Dimensión doble presencia: nivel de riesgo medio, 31,3%.

CAPÍTULO IV DISEÑO DE MEDIDAS PROPUESTAS

4. DISEÑO DE MEDIDAS PROPUESTAS

Como se menciona anteriormente, las dimensiones que mostraron mayor probabilidad de riesgo son la 2 y 5 (trabajo activo y desarrollo de habilidades y doble presencia), siendo estas la más afectadas. El objetivo es reducir el nivel de riesgos para cada una de las dimensiones más afectadas, a continuación se hará un análisis por cada dimensión de acuerdo con los resultados obtenidos y las medidas correspondientes (medidas de control y correctivas).

4.1 ANALISIS DE LAS DIMENSIONES

A continuación se presenta el análisis por cada dimensión, donde se analiza la dimensión por el nivel de riesgo y la frecuencia de respuestas por preguntas. (Ver anexo 4)

4.1.1 Dimensión exigencias psicológicas

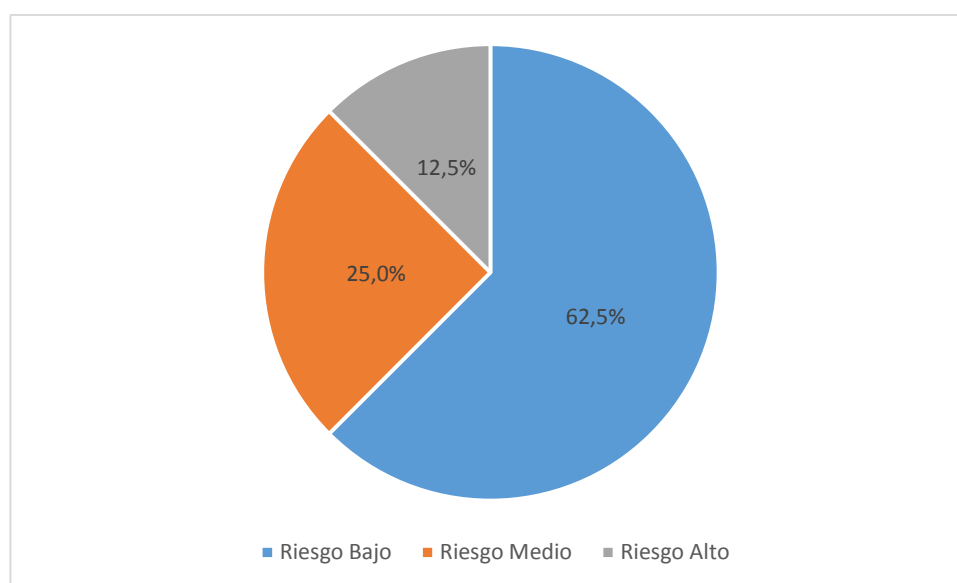


Gráfico 4-1. Resultados dimensión exigencia psicológicas.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados.

La dimensión de exigencias psicológicas está compuesta por 5 subdimensiones, relacionadas al desarrollo de la labor y sus factores, a modo general, según la muestra (grafico 4-1) presenta un 62,5% con riesgo psicosocial bajo, un 25% con riesgo

psicosocial medio y 12,5% de riesgos psicosocial alto. Se puede inferir, a nivel en general que la organización presenta un nivel de riesgo bajo para esta dimensión.

En el desglose de la tabla 4-1, hace referencia a los resultados con mayores riesgos, donde en la casilla marcada con color rosada es la que presenta mayor riesgo. Se puede observar que en la pregunta 1 “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”, 15 de los encuestados (93,75%) dio como respuesta “Siempre” o “La mayoría de las veces” y solo 1 de ellos (6,25%) da como respuesta “Solo unas pocas veces” o “Nunca”. De esto se puede inferir que la mayoría de los trabajadores realiza sus labores de acuerdo con los tiempos estipulados.

No así en la pregunta 5 “¿Su trabajo requiere atención constante?”, que el total de trabajadores encuestados (16 – 100%) dio como respuesta “Siempre” o “La mayoría de las veces”, de acuerdo con el resultado se puede inferir que todos los encuestados requieren estar totalmente alerta en su horario laboral, de acuerdo a las tareas designadas. Es por ello que se recomienda en este caso que la empresa entregue los implementos y herramientas necesarias para que el trabajador enfrente la labor diaria correctamente, sin causarle daño a su bienestar.

Tabla 4-1. Resultados con mayor riesgo exigencia psicológicas.

Dimisión exigencias psicológicas		Siempre / La mayoría de las veces	Solo unas pocas veces / Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	15	1
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	5	9
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	1	12
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	9
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	16	0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados.

4.1.2 Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

La muestra (grafico 4-2), represente a nivel general el control del trabajo en la empresa, destacando el sentido del trabajo. Esta dimensión se destaca por su porcentaje 43,8% con riesgo psicosocial alto, 37,5% riesgo psicosocial medio y 18,8% riesgo bajo, a pesar de que el riesgo alto no supera el 50% mencionado anteriormente, se deben

tomar las medidas correctivas necesarias, ya que es posible que su nivel de riesgo alto aumente.

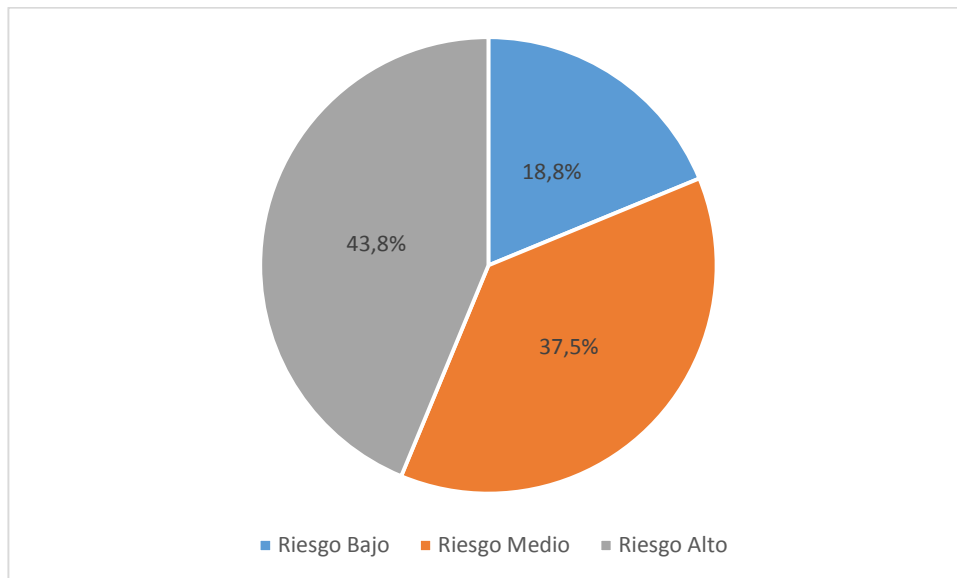


Gráfico 4-2. Resultados dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados.

Al analizar la tabla 4-2, destacan las preguntas 6 y 7 con mayor riesgo, esto de acuerdo con el total de la población encuestada.

- ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?
El 68,75% correspondiente a respuesta de 11 de los 16 encuestados, dice que no tiene influencia en la cantidad de trabajo que se asigna. Esta subdimensión es tener poder de decisión, autonomía al contenido de trabajo.
- ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?
Esta pregunta hace referencia al control del tiempo de trabajo, si existe la posibilidad de interrumpir su labor para un tiempo breve de descanso o atender alguna obligación personal. La respuesta para esta subdimensión, el 62,5% hace referencia que “Solo unas pocas veces” o “Nunca” puede dejar su trabajo un momento.

Los resultados de mayor riesgo para ambas preguntas se pueden observar en la tabla 4-2, donde la casilla rosada es la que distingue las respuestas con mayor riesgo.

Tabla 4-2. Resultados con mayor riesgo trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre / La mayoría de las veces	Solo unas pocas veces / Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	2	11
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	10
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	9	3
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	16	0
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	14	0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados.

4.1.3 Dimensión apoyo social en la empresa

En la dimensión apoyo social en la empresa, muestra un 62,5% de riesgo psicosocial bajo, 31,3% de riesgo medio y 6,3% de riesgo alto, ya que prevalece el riesgo psicosocial bajo, se puede inferir de acuerdo con la descripción de está, que en la empresa existe una resolución de conflictos entre las jefaturas, una claridad en los roles de cada trabajador y apoyo entre los mismos.

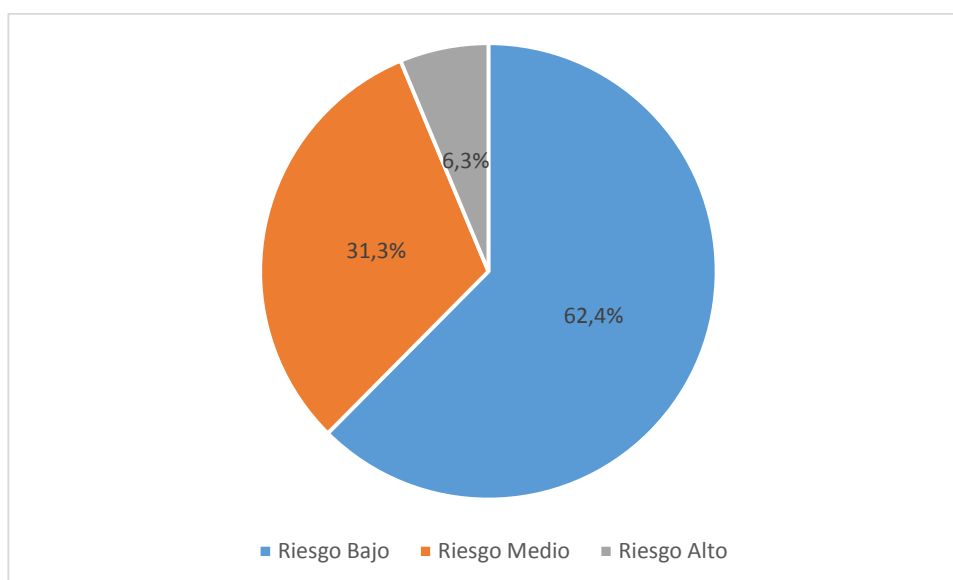


Gráfico 4-3. Resultados dimensión apoyo social en la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados.

Para analizar más a fondo, en la tabla 4-3 se puede observar cada subdimensión con cantidad de respuestas y ninguna de estas prevalece mayor nivel de riesgo, solo exceptuando la pregunta 12 “¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?” donde solo un trabajador dio como respuesta “Siempre” o “La mayoría de las veces” a dicha pregunta, a que las tareas designadas pueden realizarse de otra manera.

Tabla 4-3. Resultados con mayor riesgo apoyo social en la empresa.

Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre / La mayoría de las veces	Solo unas pocas veces / Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	16	0
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	1	11
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	14	0
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	16	0
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	15	0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados.

4.1.4 Dimensión compensaciones

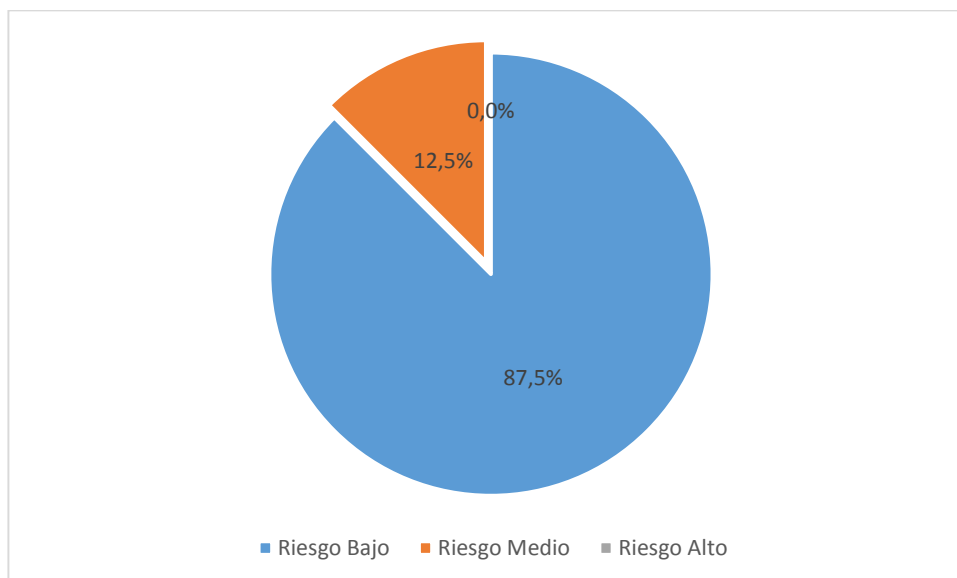


Gráfico 4-4. Resultados dimensión compensación

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados.

Esta dimensión es la que más se destaca (grafico 4-4) porque no presenta nivel de riesgo alto 0% y sobresale el 87,5% de riesgo bajo, lo que se ve reflejado en cada una de sus tres subdimensiones (tabla 4-4).

Tabla 4-4. Resultados con mayor riesgo Compensaciones.

Dimensión compensaciones		Siempre / La mayoría de las veces	Solo unas pocas veces / Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	0	15
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	1	14
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	15	0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados.

En los resultados observados se puede inferir que en esta dimensión y de acuerdo con las evidencias en las tres subdimensiones la mayoría de la población no tiene temor de perder su fuente laboral, ni tener un cambio repentino de sus tareas. En este caso la empresa Transportes Cantuarias LTDA como se ha descrito es una pequeña empresa, que la totalidad de sus trabajadores lleva años en ella, manteniendo un contrato fijo y se les reconocimiento y apoyo por las labores que desempeñan (“estima”), no tan solo monetario, si no que valoran el esfuerzo por el trabajo.

4.1.5 Dimensión doble presencia

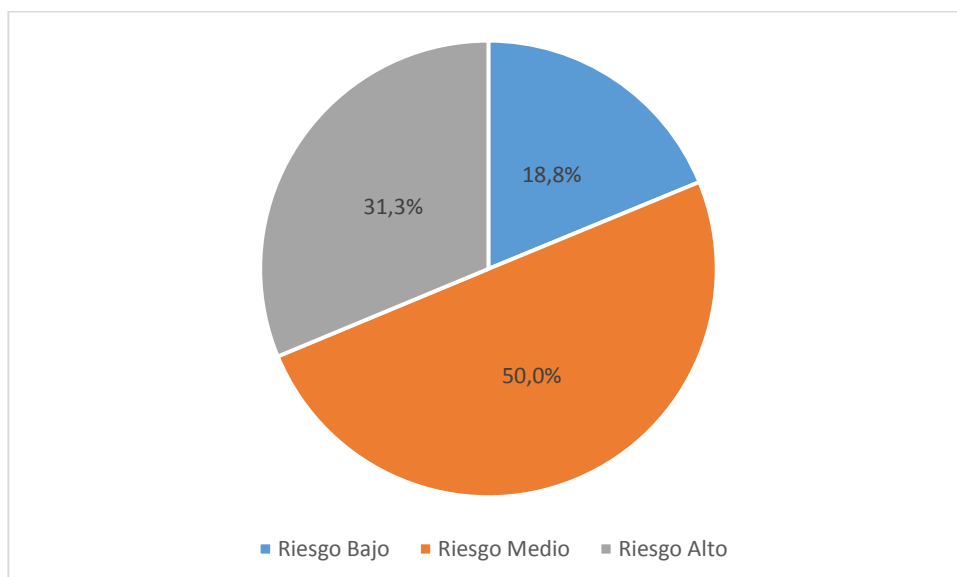


Gráfico 4-5. Resultados dimensión doble presencia.

Fuete: Elaboración propia en base a los resultados.

Esta última dimensión trata de identificar aquellos trabajadores que están en una situación que recae sobre ellos y que muchas veces es extrínseca a ellos y tratan de

responder al trabajo doméstico y al laboral (asalariado) de forma simultánea, tanto en el tiempo de trabajo como durante el tiempo privado. En este caso el 50% de los trabajadores trata de responder a ambas labores (domésticas y laborales).

En esta dimensión aunque su riesgo alto 31,3% no supera el 50% mencionado, se deben tomar las medidas correctivas necesarias para que no aumente el nivel de riesgo psicosocial, ya que puede desencadenar en alguna patología psíquica que afecte la salud del trabajador.

Según la tabla 4-5, aunque no predomine el nivel de mayor riesgo como lo refleja el gráfico 4-5 a nivel general de dicha dimensión. En la pregunta 19 “Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?”, el 25% respondió “Siempre” o “La mayoría de las veces”.

Tabla 4-5. Resultados con mayor riesgo doble presencia.

Dimensión doble presencia		Siempre / La mayoría de las veces	Solo unas pocas veces / Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	6
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	0	12

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados.

4.2 MEDIDAS PROPUESTAS

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos psicosociales en el trabajo establece una serie de recomendaciones y sugerencias (tabla 4-6) que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo psicosocial presenten en el ambiente laboral.

Tabla 4-6. Recomendaciones de acuerdo con el Protocolo.

Medida Sugerida	¿De qué forma llevarlo a cabo? (Ejemplos)
Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los superiores en la realización de las tareas.	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.
Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades	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.
Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas	Potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
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.
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.
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 o la trabajadora. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.
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.
Establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable	Cambiando la cultura de mando. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral	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 a una alta doble presencia
Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada.	A través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, con la mejora de los procesos productivos. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Tomando en consideración las recomendaciones dadas por el protocolo y como se menciona anteriormente, se registraron un total de 16 cuestionarios. A pesar de que como resultado final la empresa Transporte Cantuarias LTDA arrojó como resultado un nivel de “Riesgo Bajo”, debido a que ninguna de sus dimensiones superó el 50% en el nivel de “Riesgo Alto” y así como se puede observar la prevalencia en tres dimensiones del total de cinco, se destaca el nivel de riesgo bajo (tabla 4-7).

Tabla 4-7. Resultados obtenidos del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 V.B.

	D1	D2	D3	D4	D5	Nivel de Riesgo
Riesgo Alto	12,5	43,8	6,3	0	31,3	Riesgo Alto
Riesgo Medio	25	37,5	31,3	12,5	50	Riesgo Medio
Riesgo Bajo	62,5	18,8	62,5	87,5	18,8	Riesgo Bajo

Fuente: Elaboración propia a base de resultados.

En este caso el nivel de “Riesgo Bajo” de acuerdo con el protocolo establece una reevaluación (obtenidos los resultados) a los 4 años, pero si se deben tomar las medidas necesarias para las dimensiones destacadas (D2, trabajo activo y desarrollo de habilidades y D5, doble presencia) (tabla 4-7) para mitigar y controlar dichas dimensiones.

Las medidas de control se formularon junto con el comité de aplicación, luego de haber analizados los resultados del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve, generando el informe de riesgos psicosociales.

Las medidas de control para esta etapa son las siguientes:

a. Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

A pesar de que en esta dimensión no se supera el 50%, se deben tomar las medidas correctivas necesarias para reducir el porcentaje de riesgo alto, siendo las siguientes:

- Incluir a los trabajadores en la designación de las labores diarias.
- Incorporar pausas para el trabajador, ajustadas a su labor.
- Realizar charlas, donde el trabajador pueda expresar sus ideas e inquietudes de desarrollo personal.
- Establecer capacitaciones, donde se aumente las competencias laborales de los trabajadores.
- Mantener una buena comunicación entre jefaturas y trabajadores.
- Apoyar a los trabajadores ante cualquier imprevisto por la tarea designada.
- Consultar al trabajador sobre algún cambio repentino a su designación de trabajo.

b. Dimensión doble presencia

Para esta dimensión que obtuvo un nivel de “Riesgo Medio”, se sugieren las siguientes medidas para disminuir el nivel de riesgo:

- Facilitar canales de comunicación entre el jefe a cargo y trabajador, en caso de que exista una eventualidad.
- Permitir al trabajador se ausente de sus labores ante una emergencia.
- Mejorar flexibilidad horaria, en caso de que el trabajador tenga un hijo o familiar enfermo.
- Mostrar interés y preocupación con cada trabajador, ante alguna situación y se sienta apoyado.

4.3 DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS EN LA EMPRESA

Al concluir el proceso de aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve y realizado el análisis correspondiente a los resultados obtenidos por cada una de sus 5 dimensiones y de forma general, se comenzó a difundir dicha información a la empresa, destacando que el proceso de implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo aún no se da por terminado.

Para formalizar esta etapa se entregó el nivel de riesgo obtenido en la empresa Transporte Cantuarias LTDA junto a las medidas correctivas a implementar, estableciendo métodos de difusión, siendo los siguientes:

- c. Reunión con las jefaturas para informar sobre los resultados obtenidos de la evaluación de los riesgos psicosociales.
- d. Charla informativa con todos los trabajadores que participaron en este proceso con el objetivo de difundir los resultados y como método explicativo la forma en que serán ejecutadas las medidas correctivas y de control.

Toda esta etapa al igual que a lo largo del proceso fue registrada en la bitácora.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el transcurso del presente proyecto de título, desarrollado en la empresa Transportes Cantuarias LTDA. se cumplió con los objetivos establecidos para la investigación.

En este proyecto se llevó a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve, utilizando la metodología del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

En relación al primer objetivo específico, que establecía “elaborar una propuesta de intervención en la Empresa Transportes Cantuarias LTDA. para disminuir los riesgos identificados mediante la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve”, el desarrollo del estudio se enfocó en cuatro etapas primordiales para analizar el nivel de riesgo psicosocial dentro de la organización.

Como primer punto importante se conformó un comité de aplicación, el cual es el responsable del proceso de aplicación del cuestionario, donde a través de diferentes medios de difusión se dio a conocer a los trabajadores sobre el instrumento y a resolver las dudas de este. Como resultado de la aplicación se logró encuestar a 16 trabajadores, siendo una muestra bastante significativa.

A continuación y como parte del segundo objetivo que indicaba “analizar los resultados de la aplicación del cuestionario SUCESO/ISTAS 21 Versión Breve, de acuerdo con el protocolo establecido en este instrumento”, se observó en primer lugar un resultado final de un nivel de “Riesgo Bajo”, al evaluar las respuestas obtenidas de la aplicación del instrumento.

Este análisis se realizó en las 5 dimensiones del instrumento (exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones, doble presencia) y sus respectivas subdimensiones.

Finalmente, con respecto al último objetivo específico, referido a “diseñar medidas de intervención y mejoras de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis”, primeramente se tomaron en consideración las dimensiones del instrumento que de acuerdo al análisis realizado prevalecían con riesgo alto y medio para reducir este porcentaje y así mitigar el nivel riesgo. Estas fueron las dimensiones de trabajo activo y desarrollo de habilidades 43,8% y dimensión doble compensación 50%.

Es importante destacar que si se utiliza esta herramienta ISTAS 21 es posible evaluar, analizar y controlar los riesgos psicosociales presentes en las organizaciones

y en el ambiente laboral e identificar los factores que afecten la salud de los trabajadores.

A pesar de que los factores psicosociales pueden tener consecuencias positivas o negativas, es primordial cuidar del bienestar de los trabajadores, manteniendo una buena comunicación, un ambiente laboral grato y las condiciones organizacionales son óptimas facilita la labor diaria y el desempeño de los trabajadores. Es por esto que esta herramienta es de gran utilidad ya que permite gestionar y controlar el bienestar y salud de los trabajadores, siendo estos el pilar fundamental para cualquier empresa.

Por esta razón, la empresa es la responsable de entregar un buen ambiente laboral donde los trabajadores pueden desarrollar sus labores a tiempo y cumplan con el desempeño adecuado en su vida laboral, donde la buena comunicación, un trato respetuoso y el apoyo con sus altos mandos, es una base fundamental para que la empresa funcione con las condiciones óptimas. Así como otorgar reconocimientos, el desarrollo de habilidades, la disminución de preocupaciones personales, el tener claridad en los roles y un buen liderazgo, una adecuada planificación de las tareas llevará a la disminución del estrés y a la generación de un ambiente laboral sano, lo cual conlleva realizar con mayor facilidad el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Moreno B., Baéz C. (Noviembre, 2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas y consecuencias, medidas y buenas prácticas. pp. 5-17. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosocial+es%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
2. Moreno B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0465-546x2011000500002
3. SUSESO. (Junio 2018). Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versiones completa y breve.
4. SUSESO. (Noviembre 2017). Aprueba actualización de protocolo de vigilancia de riesgo psicosocial en el trabajo. Recuperado de: https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-109081_recurso_1.pdf
5. SUSESO. (Mayo 2020). VII Memoria anual sistema de seguridad y salud laboral 2019. Recuperado de: https://www.suseso.cl/607/articles-594709_archivo_01.pdf
6. SUSESO. (Julio 2020). Informe Anual Estadísticas de Seguridad Social. Recuperado de: https://www.suseso.cl/607/articles-595996_archivo_01.pdf
7. SUSESO. (Mayo 2020). Estadísticas de licencias médicas de origen común por enfermedades mentales, año 2019 - primer cuatrimestre 2020. Recuperado de: https://www.suseso.cl/607/articles-592232_archivo_01.pdf
8. OMS. (2015). PLAN DE ACCIÓN SOBRE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES. RECUPERADO DE: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/33983/CD54_10Rev.%201-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. ACHS. (2018). Manual de vigilancia de riesgos psicosociales. Pp. 14-20. Recuperado de: <https://www.achs.cl/portal/Empresas/DocumentosMinsal/8-%20Factores%20Psicosociales/1-%20Presentaci%C3%B3n/Manual%20implementaci%C3%B3n%20Psicosocial.pdf>
10. ANÓNIMO. (Abril 2019). Enfermedades profesionales de salud mental han aumentado 51% en últimos cuatro años. El Mercurio. Recuperado de: <http://www.clinicasdechile.cl/noticias/enfermedades-profesionales-de-salud-mental-han-aumentado-51-en-ultimos-cuatro-anos/>

11. INSST. (). Factores Psicosociales y de organización. Recuperado de:
<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
12. Mansilla F. Manual de riesgo psicosocial: teoría y práctica. Recuperado de:
<https://pdfs.semanticscholar.org/06a4/68b726e1971e15fa64e27489cf7a80dfd77f.pdf>
13. LEY 16.744: Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Diario oficial de la República de Chile, Santiago, 23 de enero de 1968.
14. Pérez J. (2012). Factores Psicosociales: metodología de evaluación. Recuperado de:
<https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
15. Uribe J. (Octubre 2014) Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales
16. MINSAL. Plantilla Excel de instrucciones para respuestas del cuestionario SUSUSO/ISTAS 21 Versión Breve. Recuperado de:
<https://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356807886e040010165014a72.xlsx>
17. SUSESO. (2020). Estadísticas de licencias médicas de origen común por enfermedades mentales.
18. Anónimo. (abril 2019). Enfermedades profesionales de salud mental han aumentado 51% en últimos cuatro años. El Mercurio. Recuperado de:
<http://www.clinicasdechile.cl/noticias/enfermedades-profesionales-de-salud-mental-han-aumentado-51-en-ultimos-cuatro-anos/>
19. Toro F, Londoño M, Sanín A, Valencia M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. Revista interamericana de psicología ocupacional.
20. Gómez, P., Hernández, J. & Méndez, M.D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. Cienc Trab. [online]. 16, 49: 9-16. Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003
21. Bravo, C. & Nazar, G. (2015). Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile. Salud de los Trabajadores 23,2: 105-114. Recuperado de:
http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01382015000200004&script=sci_arttext

22. Muñoz, D., Orellano, N. & Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21, 532-544
Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4975/4975557156015/html/index.html>
23. Silva, H., Lefio, A., Marchetti, N. & Benoit, Ph. (2014). Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. *Ciencia & Trabajo* 16, 50: 67-74. Recuperado de:
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n50/art02.pdf>
24. Moreno B, (2011). *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Recuperado de:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
25. Cuenca R. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*.
26. INSL (2005). *Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales*.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve

II. Sección específica de riesgo psicosocial					
Dimensión exigencias psicológicas	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1 ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2 En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3 En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4 En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5 ¿Su trabajo requiere atención constante?					
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6 ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7 ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8 ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9 Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10 ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
Dimensión apoyo social en la empresa	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11 ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12 ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13 ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14 Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15 Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16 ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17 ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18 Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Dimensión doble presencia	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19 Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20 ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

Anexo 2. Carta de Sensibilización y difusión

EVALUEMOS JUNTOS NUESTRO AMBIENTE LABORAL

Valparaíso, 25 de Mayo de 2020

En el año 2013 el Ministerio de Salud publicó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que indica que todas las empresas deben medir estos factores de riesgo laboral, con el objetivo de tomar acciones preventivas que vayan en beneficio de la salud y bienestar de los trabajadores. Para evaluar estos riesgos se debe aplicar el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO/ISTAS21.

Los riesgos psicosociales laborales –RPSL– son aquellos aspectos del diseño y de la gestión del trabajo y su contexto social y organizacional que poseen el potencial para provocar estrés. El estrés es la respuesta ante las exigencias y presiones laborales que son inadecuadas para el trabajador, lo que se traduce en enfermedades cardiovasculares, depresión, trastornos musculoesqueléticos y muchas otras. En este sentido, el estrés es un mediador entre los RPSL y la enfermedad. La identificación de los factores de riesgos psicosociales presentes en el trabajo, permite elaborar estrategias para modificar sus causas, en especial si el abordaje del problema es en conjunto con todos los actores involucrados. Así también se pueden identificar aquellos factores protectores propios del centro de trabajo y que son sus fortalezas.

El Cuestionario **SUSESO/ISTAS21** es el instrumento que permite identificar y medir los factores de riesgo psicosocial y que, al aplicarse con una metodología participativa, permite a los propios trabajadores en conjunto con la parte empleadora, proponer las medidas de intervención preventivas necesarias para disminuir los factores de riesgo y fomentar los factores protectores.

El día 9 de junio se hará entrega de un ejemplar del Cuestionario para que sean contestados por la totalidad de los trabajadores. Los cuestionarios se depositarán todos juntos en una urna para garantizar el anonimato.

Te invitamos a participar por unas condiciones de trabajo más saludables.

Atte.

Comité de Aplicación

Anexo 3. Respuestas Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve.

SUSESO-ISTAS 21						
II. Sección específica de riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		/			
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?		/			
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?		/			
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?				/	
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	/				
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			/		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?				/	
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	/				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	/				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	/				
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	/				
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?				/	
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	/				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	/				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	/				
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					/
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?				/	
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		/			
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?			/		
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)				/	

II. Sección específica de riesgo psicosocial					
Dimensión exigencias psicológicas					
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?				
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?				
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?				
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?				
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades					
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?				
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?				
Dimensión apoyo social en la empresa					
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?				
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?				
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?				
Dimensión compensaciones					
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?				
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				
Dimensión doble presencia					
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)				

Anexo 4. Análisis de Resultados

Resultados/Preguntas	D1: Exigencias psicológicas				D2: Trabajo Activo y desarrollo de habilidades					D3: Apoyo social en la empresa				D4: Compensaciones			D5: Doble presencia			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
0	13	3	6	3	0	2	0	3	14	10	14	6	8	10	9	10	12	4	3	4
1	2	6	6	6	0	0	0	6	2	4	2	5	6	6	6	5	2	11	3	8
2	0	2	3	3	0	3	6	4	0	2	0	4	2	0	1	1	1	1	6	4
3	1	4	1	3	0	4	10	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
4	0	1	0	1	16	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Total Encuestados	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

Figura 4-1: Respuestas de acuerdo resultado total.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4-1: Respuesta de la población encuestada.

Nivel de riesgo del total trabajadores	D1	D2	D3	D4	D5
Riesgo bajo	10	3	10	14	3
Riesgo Medio	4	6	5	2	8
Riesgo alto	2	7	1	0	5

Fuente: Elaboración propia

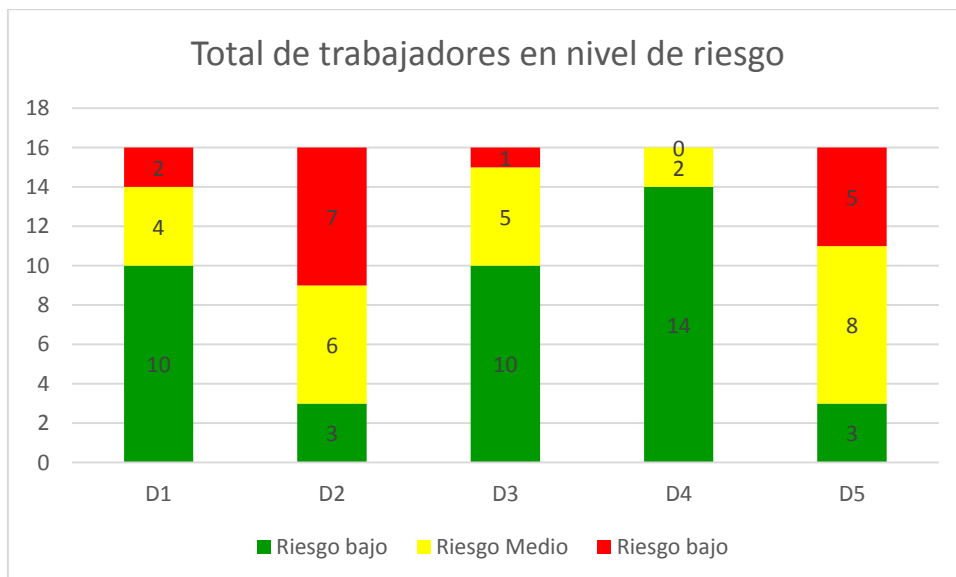
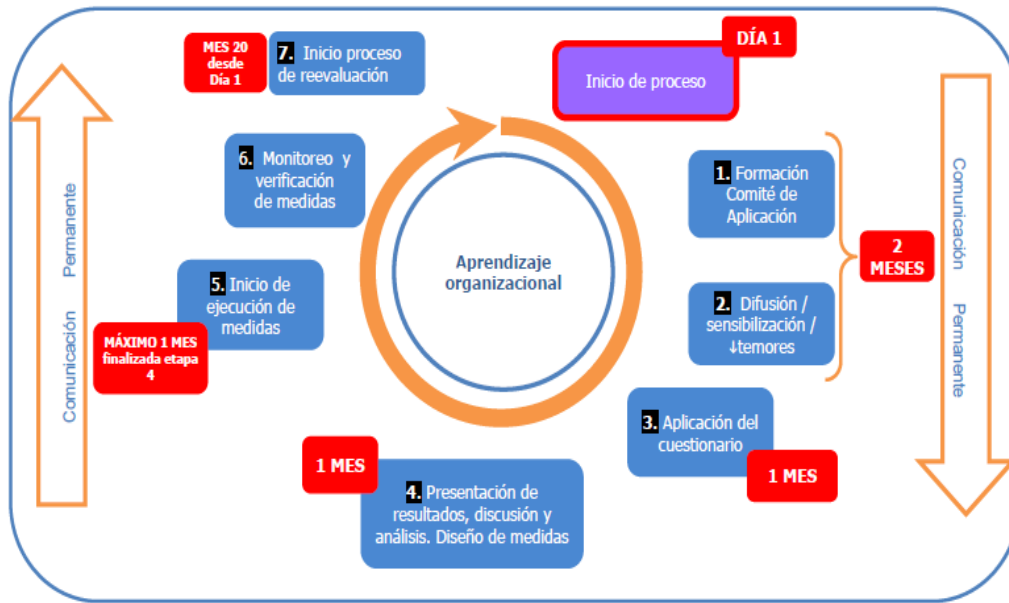


Gráfico 4-1: Total de trabajadores en nivel de riesgo.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Metodología Cuestionario SUSESO/ISTAS 21



Anexo 6. Flujograma del modelo de vigilancia

