

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

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES BASADAS EN ISTAS
21/SUSESO EN SOCIEDAD CONSTRUCTORA IVESA LTDA.

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

Alumno:

Srta. Priscilla Alessandra
Valenzuela Duarte

Profesor Guía:

Ing. Enrique Calderón Carmona

2018

DEDICATORIA

Hay mucho que agradecer luego de este gran proceso universitario, primeramente a Dios, quien me dio la capacidad y fortaleza de afrontar todo tipo de situación. Agradezco por las grandes personas y momentos que permitiste que llegaran a mi vida. Me alegro de aprender más de tus principios, infinita bondad y amor.

Familia, gracias por confiar en mí y darme esta oportunidad de estudiar. Gracias por esos regalos inmerecidos, por su amor incondicional y abrazos cuando lo necesitaba. Este logro también es para ustedes.

Por último, agradezco a mis amigos y familiares quienes han estado presentes en todo momento, por sus palabras de ánimo y preocupación.

A cada uno de ustedes los amo.

RESUMEN

KEYWORD: ISTAS 21 – RIESGOS PSICOSOCIALES – EMPRESA CONSTRUCTORA.

El presente trabajo de título tuvo como propósito evaluar los riesgos psicosociales por medio del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, en la empresa constructora IVESA LTDA., específicamente en proyecto Alto los Robles III.

El desarrollo de este tema se originó debido al alto índice de exigencia que ocurre dentro de las organizaciones en Chile, provocando distintos tipos de reacción en el trabajador (Físicas como psicológicas). Es por ello que en el año 2013 se promulga la implementación de este protocolo aplicable a todas las organizaciones laborales del país, siendo parte de la normativa legal vigente (Resolución exenta N°336 del MINSAL).

El objetivo general es evaluar los riesgos psicosociales para identificar la presencia y el nivel de riesgo al que se enfrenta la organización, y según los resultados proponer medidas correctivas. Para comprender como evaluar los riesgos psicosociales fue necesario estudiar el Protocolo y el cuestionario SUSESO ISTAS 21- versión breve, para ello primeramente se tuvo conocer la historia de los factores de riesgos psicosociales, cómo se debe trabajar el protocolo, en qué consisten las dimensiones de riesgo y preguntas, cómo evaluarlas, entre otras.

El protocolo consta de siete etapas, de ellas solamente fueron realizadas 4 etapas, primeramente conformando el Comité de Aplicación, quienes tienen la responsabilidad de aplicar el Cuestionario y la obligación de continuar con el proceso post propuestas preventivas. Luego de tener conformado el Comité comienza el proceso de difusión y sensibilización del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales a la organización, por medio de charlas, correos, trípticos informativos para motivar su participación, enfatizando en el carácter de anónimo y voluntario de la evaluación.

Luego de cumplir con cada etapa previa del protocolo mencionado anteriormente, se aplicó el cuestionario SUSESO ISTAS-21, versión breve, a la organización del proyecto alto los robles III, de la empresa constructora IVESA LTDA. El cuestionario mide 5 dimensiones, desarrolladas en 20 preguntas, de los cuales 74 cuestionarios fueron correctamente respondidos de un total de 80 trabajadores, los otros 6 cuestionarios no fueron considerados en el proceso debido que se entregaron de manera incompleta en sus respuestas.

La representación del cuestionario fue un 92,5%, cumpliendo con el porcentaje requerido, siendo 70% lo aceptable que indica el Protocolo, dando validez al proceso realizado. Los resultados obtenidos tras aplicar el cuestionario SUSESO –ISTAS 21, fue que una dimensión sobrepasó el mínimo 50% siendo nivel de riesgo alto (doble presencia) , por lo que se propusieron medidas correctivas para disminuir los riesgos, de igual forma se propusieron medidas para la dimensión compensaciones, obteniendo un

45,9% de prevalencia en nivel riesgo alto. El resto de las dimensiones obtuvieron porcentajes en situación de riesgo bajo.

Finalmente se determinó que la situación de la empresa constructora IVESA LTDA., se consideró como “Riesgo Alto / Nivel 1”, por lo que debieron proponerse medidas correctivas para las dimensiones en evaluación dentro de 3 meses como plazo indicado por el Protocolo. Estas medidas correctivas fueron entregadas a la empresa dejando a su consideración su implementación o modificación.

ÍNDICE

RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
ALCANCE	3
FUNDAMENTACIÓN	5
METODOLOGÍA	5
 CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA SOCIEDAD CONSTRUCTORA IVESA LTDA., PROYECTO ALTO LOS ROBLES III	 7
1.1 ANTECEDENES GENERALES DE LA CONSTRUCTORA IVESA LTDA	9
1.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CONSTRUCTORA IVESA LTDA	9
1.1.2 UBICACIÓN	10
1.1.3 ORGANIGRAMA DE LA OBRA, PROYECTO ALTO LOS ROBLES III	11
1.1.4 N° DE TRABAJADORES	11
1.2 MISIÓN	12
1.3 VISIÓN	12
1.4 VALORES	12
1.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE	13
1.6 PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN, PROYECTO ALTO LOS ROBLES III	14
1.7 CARACTERÍSTICAS CASA PROYECTO ROBLES III.	20
1.8 IMAGEN CORPORATIVA DE EMPRESA Y PROMOCIÓN ALTO LOS ROBLES III	21
 CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	 23
2.1 ANTECEDENTES GENERALES DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	25
2.2 HISTORIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	26
2.3 ÁMBITO NACIONAL	28
2.3.1 PRINCIPALES RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO EN CHILE	29
2.4 CUESTIONARIO ISTAS 21, VERSIÓN BREVE	30
2.4.1 ANTECEDENTES LEGALES	30
2.4.2 VERSIONES DEL CUESTIONARIO	31

2.4.3	OBJETIVOS DEL PROTOCOLO	32
2.4.4	DIMENSIONES Y PREGUNTAS.	32
2.4.5	EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS.	37

CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EN CONSTRUCTORA IVESA LTDA., PROYECTO ALTO LOS ROBLES

41

3.1	PRIMERA ETAPA: CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN	43
3.2	SEGUNDA ETAPA: DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO A LOS TRABAJADORES.	45
3.3	TERCERA ETAPA: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS	21
		46
3.3.1	EJECUCIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS.	47
3.4	CUARTA ETAPA: ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21.	48
3.4.1	TABULACIÓN DE DATOS	48
3.4.2	RESULTADOS OBTENIDOS	51
3.4.3	RESULTADO PROYECTO ALTO LOS ROBLES III	51

CAPÍTULO 4: MEDIDAS PROPUESTAS

55

4.1	ANÁLISIS DE DIMENSIONES	57
4.1.1	ANÁLISIS DIMENSIÓN EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	57
4.1.2	ANÁLISIS DIMENSIÓN TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	108
4.1.3	ANÁLISIS DIMENSIÓN APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	60
4.1.4	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN COMPENSACIONES	61
4.1.5	ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN DOBLE PRESENCIA	62
4.2	CONSIDERACIONES PARA GENERAR MEDIDAS CORRECTIVAS	64
4.2.1	NIVELES DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL	64
4.2.2	MEDIDAS CORRECTIVAS DE ACUERDO AL PROTOCOLO	66
4.3	PROPUESTAS DE MEDIDAS CORRECTIVAS	68
4.3.1	PROPUESTA CORRECTIVA PARA LA DIMENSIÓN “COMPENSACIONES”	69
4.3.2	PROPUESTA CORRECTIVA PARA LA DIMENSIÓN “DOBLE PRESENCIA”	72

CONCLUSIÓN	75
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	79

ANEXO A: CUESTIONARIO SUSESO /ISTAS 21, VERSIÓN BREVE	81
ANEXO B: TRÍPTICO INFORMATIVO DE DIFUSIÓN	83
ANEXO C: PLANILLA REGISTRO DE RESPUESTAS OBTENIDAS POR EL CUESTIONARIO SUSESO –ISTAS 21, PROYECTO ALTO LOS ROBLES III	85
ANEXO D: PLANILLA DE RESULTADOS DE NIVELES DE RIESGO POR TRABAJADOR.	86
ANEXO E: ANÁLISIS DE RESULTADOS CUESTIONARIO ISTAS 21, VERSIÓN BREVE	87
ANEXO F: FLUJOGRAMA DEL MODELO DE VIGILANCIA	88
ANEXO G: CARTA GANTT DE MEDIDAS CORRECTIVAS	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Imagen Satelital de las Oficinas IVESA LTDA. Mapa.
Figura 1-2. Imagen Satelital Terreno Obra Alto los Robles III.
Figura 1-3. Organigrama de la obra Alto los Robles III.
Figura 1-4 Plano primer piso casa los Robles III.
Figura 1-5 Plano segundo piso casa los Robles III.
Figura 1-6 Fijación de niveles.
Figura 1-7 Relleno de niveles.
Figura 1-8 Etapa de trazado.
Figura 1-9 Piso de concreto.
Figura 1-10 Inicio de construcción de muro.
Figura 1-11 Muro de ladrillos en proceso.
Figura 1-12 Etapa de Revestimiento.
Figura 1-13 Término de Construcción.
Figura 1-14 Características casa Alto los Robles III.
Figura 1-15 Imagen corporativa de Empresa constructora.
Figura 1-16 Imagen comercial Alto los Robles III
Figura 3-1 Aplicación Cuestionario SUSESO - ISTAS 21, Proyecto Alto los Robles III.
Figura 3-2. Ingreso de respuestas a planilla Excel
Figura 3-3 Conversión de Respuestas
Figura 3-4. Respuestas ingresadas a planilla Excel.
Figura 3-5. Ingreso de respuesta a Excel.

Figura 4-1. Carta Gantt basada en la dimensión Compensaciones.

Figura 4-2. Carta Gantt basada en la Dimensión Doble Presencia.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1. Exigencias psicológicas en el trabajo

Tabla 2-2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Tabla 2-3. Apoyo social y calidad de liderazgo

Tabla 2-4. Compensaciones

Tabla 2-5. Doble presencia

Tabla 3-1. Comité de Aplicación de Protocolo

Tabla 3-2. Dimensiones de riesgo en porcentaje, Proyecto Alto Los Robles III.

Tabla 4-1. Resumen cantidad de respuestas, Dimensión Exigencias Psicológicas.

Tabla 4 -2. Resumen cantidad de respuestas, Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

Tabla 4 -3. Resumen cantidad de respuestas - Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de Liderazgo

Tabla 4 -3. Resumen cantidad de respuestas - Dimensión Apoyo social en la Empresa y Calidad de Liderazgo (Continuación)

Tabla 4 -4. Resumen cantidad de respuestas - Dimensión Compensaciones

Tabla 4 -5. Resumen cantidad de respuestas - Dimensión Doble Presencia

Tabla 4-6. Medidas y recomendaciones establecidas de acuerdo al Protocolo.

Tabla 4-7. Definiciones de las dimensiones presentes en el Instrumento ISP

Tabla 4-8. Definiciones de las dimensiones presentes en el Instrumento ISP

Tabla 4-9. Medidas correctivas para la Dimensión Compensaciones

Tabla 4-9. Medidas correctivas para la Dimensión Compensaciones (Continuación)

Tabla 4-10. Medidas correctivas para la Dimensión Doble Presencia

Tabla 4-10. Medidas correctivas para la dimensión doble presencia (Continuación)

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 3-1. Dimensiones en riesgo Proyecto Alto los Robles III.

SIGLAS Y SIMBOLOGÍA

SIGLAS

ISTAS	:	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
ISP	:	Instituto de Salud Pública.
MINSAL	:	Ministerio de Salud de Chile.
COPSOQ	:	Copenhagen Psychosocial Questionnaire (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen)
SUSESO	:	Superintendencia de Seguridad Social
ACHS	:	Asociación Chilena de Seguridad.
CChC	:	Cámara Chilena de la construcción
OIT	:	Organización Internacional del Trabajo.
LTDA	:	Limitada
IST	:	Instituto de Seguridad y Trabajo
INSHT	:	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
CPHS	:	Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
ENETS	:	Encuesta Nacional de Empleo Trabajo y Salud.
SGSSO	:	Sistema de Gestión Seguridad y Salud Ocupacional
RRHH	:	Recursos Humanos
PLANESI	:	Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis.
UV	:	Ultravioleta
TMERT	:	Trastornos Musculoesqueléticos Relacionados al Trabajo.
PREXOR	:	Protocolo de Exposición Ocupacional a Ruido.
ISL	:	Instituto de Seguridad Laboral
SEREMI	:	Secretaría Regional Ministerial

SIMBOLOGÍA

m²	:	Metros cuadrados
%	:	Porcentaje
\$	:	Pesos
US\$	:	Dólares Estadounidenses

INTRODUCCIÓN

La relación entre trabajo y salud puede relacionarse de distintos ámbitos, una de ellas es la perspectiva psicosocial, donde los riesgos al que se exponen los trabajadores durante su jornada laboral se originan en la organización del trabajo, aunque sus consecuencias no sean muy evidentes, como los accidentes y enfermedades profesionales, no por ello son menos importantes, generando respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo y conductual.

Los antecedentes entregados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2000), en un estudio realizado en países de Europa y América del Norte, concluyó que en “Estados Unidos el gasto por el tratamiento contra la depresión de sus trabajadores cuesta, entre 30 y 44 millones de dólares al año, y como es considerada una enfermedad que afecta a casi una décima parte de la población trabajadora, produce nada menos que 200 millones de días de trabajo perdidos al año”, en comparación con países de Europa “Alemania pierde por trastornos de salud mental, que es causa principal del ausentismo laboral, más de 5.000 millones de marcos anuales” [1], en el caso de Chile, en base al Informe Anual que entrega la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), el año 2016 fueron diagnosticadas 7.232 enfermedades profesionales en las distintas mutualidades del país, de las cuales el 53% fueron por salud mental [2].

Si bien en Chile se habían realizado varios esfuerzos para medir el estrés, depresión, cuadros ansiosos, relacionado con el trabajo, no existía en el país una metodología validada para medir estos riesgos psicosociales del ambiente laboral.

Es por ello que el 12 de Junio de 2013, mediante Resolución Exenta N° 336, el Ministerio de Salud aprueba el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, con el fin de fiscalizar las condiciones sanitarias y ambientales en los lugares de trabajo, para así proteger la vida y la salud de los trabajadores donde se desarrollan.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los factores psicosociales laborales presentes en la constructora IVESA LTDA., según el protocolo de ISTAS 21 (SUSESO), versión breve.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis de los factores psicosociales y la normativa atinente.
- Aplicar el protocolo SUSESO - ISTAS 21 en constructora IVESA LTDA.
- Elaborar propuestas de mejora para los factores psicosociales detectados mediante la aplicación del protocolo y cuestionario ISTAS 21 en la empresa.

ALCANCE

La evaluación del protocolo ISTAS 21 (Versión Breve) sobre los factores psicosociales aplicado únicamente al proyecto “Alto los Robles III”, contextualizada a los trabajadores que pertenecen a la empresa constructora IVESA LTDA., ubicada en Villa Alemana, Chile.

HITOS A LOGRAR

- Planificación de las capacitaciones en conjunto con el encargado superior para la realización de capacitaciones.

- Participación activa de los trabajadores para obtener resultados significativos de los riesgos presentes.
- Ejecución de reuniones con los directores, para potenciar el liderazgo en la realización de acciones para evaluar y prevenir los riesgos psicosociales.
- Informe de los resultados del protocolo aplicado y medidas correctivas acordadas.

QUE NO INCLUYE EL PROYECTO

- La evaluación del protocolo excluye a los trabajadores contratistas que prestan sus servicios.
- Excluye la aplicación del cuestionario ISTAS 21 (SUSESO) versión completa.
- No incluye el seguimiento de las medidas correctivas y su reevaluación del protocolo aplicadas en la constructora.
- No incluye otros proyectos de la empresa IVESA LTDA.

QUE SE ESPERA DEL PROYECTO

- Obtener los medios de sensibilización y difusión a los trabajadores.
- Obtener datos representativos (70% o más) de encuestados y sus resultados para la toma de decisión de gerencia.
- Retroalimentar a la organización sobre los resultados obtenidos y controles que se deban aplicar para disminuir los factores de riesgos psicosociales.

FUNDAMENTACIÓN

Debido a la necesidad del mundo laboral de un ambiente de trabajo adecuado, siendo productivos, eficientes, han motivado la realización de una evaluación de los factores psicosociales con el objetivo de identificar aquellos riesgos en el trabajo, ya sean estos físicos, psicológicos que afectan directa o indirectamente al personal, que como consecuencia provocan la baja productividad de los trabajadores, obteniendo una deficiente calidad de desarrollo profesional.

Las condiciones laborales en el mundo han experimentado grandes cambios en las últimas décadas, trayendo mayores exigencias para los trabajadores y menor capacidad de control sobre sus tareas. Cuando dichas situaciones son permanentes en el tiempo, aumenta el riesgo de que se conviertan en enfermedades físicas y mentales, las que repercutirán en mayores niveles de presentismo, ausentismo, insatisfacción laboral, rotación y una baja de la productividad, entre otros. El desafío que plantea este problema es identificar cuáles de dichas tensiones y exigencias repercuten negativamente en la salud y productividad de los trabajadores, para desarrollar una estrategia de vigilancia que facilite a los actores responsables de estos problemas su prevención, control e intervención.

Es por este motivo que nace el trabajo de título, enfocado en los riesgos psicosociales, debido a la necesidad que se encuentra el evaluar los factores presentes en los trabajadores y obreros de la construcción, para luego realizar un control mediante el protocolo y generar una mejora evitando que los trabajadores se encuentren expuestos a distintos riesgos laborales (enfermedades o accidentes) durante el proyecto que genere la empresa.

METODOLOGÍA

Para realizar este estudio, se establecerá la siguiente metodología de trabajo, basado en el procedimiento descrito a continuación:

Etapa 1: Sensibilización a los trabajadores para la participación del protocolo

- Capacitar a un miembro de la Administración sobre lo fundamental del protocolo por parte de la mutual asociada.
- Formación del Comité Paritario en proyecto “Alto los Robles III”.
- Sensibilizar y motivar a la participación de los trabajadores para cumplir la cantidad de evaluación sobre el 70% requerido.

Etapa 2: Aplicación del protocolo ISTAS 21/SUSESO

Para evaluar los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en la constructora IVESA LTDA., en el proyecto “Alto los Robles III”, se debe preparar el material de evaluación, y realizar una difusión de la fecha, hora y lugar de donde se aplicará el Cuestionario de Evaluación de Riesgos psicosociales en el Trabajo, SUSESO/ISTAS21. (Versión breve), el cual consta de 20 preguntas, divididas en 5 dimensiones.

Ya recopilado los cuestionarios, se procede a la tabulación de los resultados cuantitativos, obtenidos por medio de una planilla Excel, la cual entregará el tipo de riesgo que corresponde a cada dimensión (bajo, medio o alto riesgo)

Etapa 3: Análisis de datos para generar medidas de control

Analizar y definir cuál o cuáles son las dimensiones que están en riesgo, para luego establecer las medidas de control a realizar y mitigar el riesgo.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA SOCIEDAD
CONSTRUCTORA IVESA LTDA, PROYECTO ALTO LOS ROBLES III

1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA SOCIEDAD CONSTRUCTORA IVESA LTDA, PROYECTO ALTO LOS ROBLES III

1.1 ANTECEDENES GENERALES DE LA CONSTRUCTORA IVESA LTDA

El presente capítulo trata de los antecedentes generales de la sociedad constructora IVESA LTDA., en específico el Proyecto Alto los Robles III, como es su historia, misión, visión, política, entre otros. Además se presenta el procedimiento de cómo se lleva a cabo este proyecto. La finalidad del capítulo será conocer la organización y la obra donde los trabajadores se desarrollan.

1.1.1 Antecedentes Históricos de la Constructora IVESA LTDA

Empresa Sociedad Inmobiliaria y Constructora IVESA Limitada, se formó en Abril del 2011, por dos hermanos, Rodrigo Jara Silva, Ingeniero Civil en Obras Civiles y Carolina Jara Silva, Ingeniero Comercial, ambos con más de 20 años de experiencia en el rubro inmobiliario, quienes deciden independizarse y formar su propia empresa Inmobiliaria y Constructora con el objetivo de satisfacer las necesidades de quienes en la actualidad deciden adquirir una vivienda.

Esta empresa comenzó con un proyecto pequeño, el cual consistió en realizar 15 viviendas en la ciudad de Quilpué, teniendo muy buena aceptación, por la calidad, el diseño y la cercanía de la empresa con quienes decidieron comprar su vivienda, poco a poco fueron naciendo nuevos proyectos inmobiliarios en la zona, los cuales también tuvieron buena acogida con quienes deciden acercarse a cotizar a las salas de venta.

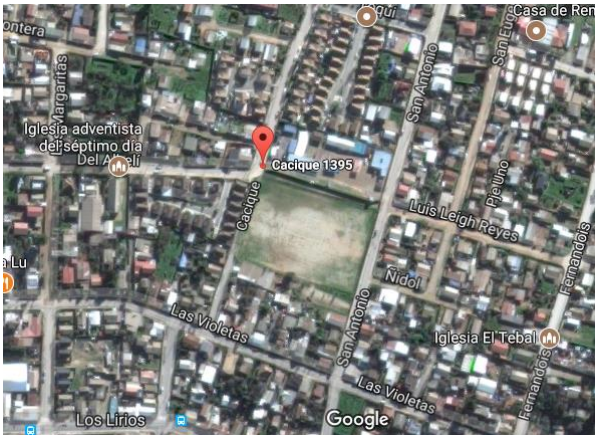
La empresa se caracteriza por la construcción de viviendas de 2 pisos, todas instaladas en la quinta región, específicamente Quilpué y Villa Alemana.

Sus diseños están pensados en las familias modernas que aspiran a una mejor calidad de vida en una vivienda que satisface sus necesidades y requerimientos.

A la fecha van 630 viviendas construidas, recepcionadas y entregadas a sus propietarios.

1.1.2 Ubicación

Empresa constructora IVESA LTDA. posee sus oficinas en: Calle Cacique N° 1395, Quilpué. (Figura 1-1).



Fuente: Google Maps.

Figura 1-1. Imagen Satelital de las Oficinas IVESA LTDA. Mapa.

Empresa constructora IVESA LTDA. posee su ubicación de trabajo en terreno, construcción obra Alto los Robles III en: Calle Mirado 370, Villa Alemana. (Figura 1-2)



Fuente: Google Maps.

Figura 1-2. Imagen Satelital Terreno Obra Alto los Robles III.

1.1.3 Organigrama de la obra, Proyecto Alto los Robles III

A continuación en la figura 1-3 se presenta el organigrama de la obra constructora Proyecto Alto los Robles III.



Fuente: IVESA LTDA. Proyecto Alto los Robles III.

Figura 1-3. Organigrama de la obra Alto los Robles III.

1.1.4 N° de Trabajadores

Constructora IVESA LTDA., en el proyecto Alto los Robles III, cuenta con 80 trabajadores, subdivididos en 15 miembros de la gerencia, personal administrativo y personal de prevención, mientras que los otros 65 trabajadores corresponden a personal de construcción, quienes llevan a cabo las obras del proyecto.

1.2 **MISIÓN**

“Nuestro propósito es entregar soluciones habitacionales que generen valor personal, social y familiar para nuestros clientes, permitiéndoles mejorar su calidad de vida a partir de la decisión de comprar una vivienda construida por IVESA LTDA.”

1.3 **VISIÓN**

“Ser considerados y reconocidos como una empresa inmobiliaria orientada 100% a la satisfacción de nuestros clientes, propiciando la entrega de un producto de Alta Calidad al precio adecuado.”

1.4 **VALORES**

- “Orientados hacia el cliente.
- Apasionados por la calidad, las personas y el medio ambiente.
- Motivados, Flexibles y Pro-Activos.
- Responsables y Transparentes en el diseño de procesos administrativos, contables, financieros y legales.”

1.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

“Sociedad Constructora IVESA LTDA., es una empresa dedicada a la construcción de distintas obras tanto de edificación de viviendas y en altura, considerando que nuestros trabajadores y su espíritu de trabajo en equipo constituyen la plataforma fundamental para el éxito de los proyectos que desarrolla.

Para cumplir con los requerimientos legales de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad, declara su compromiso con la PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, ADEMÁS LA PREOCUPACIÓN POR EL MEDIO AMBIENTE, involucrando nuestros trabajadores y colaboradores.

En virtud de lo anterior detallan sus principios:

- El compromiso en el resguardo de la integridad física y salud de todos los trabajadores sin importar su dependencia, como servicios transitorios, empresas contratistas y subcontratistas.
- El desarrollo de acciones programadas y continuas, permitirán mantener en todo momento condiciones de riesgos controlados de las operaciones, para lo cual existe un programa sistemático y evaluable para lograr dicho objetivo.
- Existe el compromiso de toda la organización sin importar su dependencia, en la puesta en práctica de las acciones preventivas y correctivas, logrando que todo el personal, en forma descentralizada esté consciente de sus responsabilidades y participación en los planes que se desarrollen en materia de prevención de riesgos.
- Difundir y Cumplir a cabalidad todos los aspectos legales vigentes y otros requisitos suscritos por la empresa en materia de seguridad, Salud ocupacional y Medio Ambiente.
- Implementar estándares y procedimientos de trabajo seguro para el control de los Peligros y Riesgos, promoviendo la información, formación y participación de todos los trabajadores en la actividad preventiva.
- La empresa se adhiere al Plan Nacional para la Erradicación de la Hipoacusia (PREXOR) y Silicosis (PLANESI), buscando en todo momento incorporar las medidas preventivas ingenieriles, tecnológicas y las conductas preventivas que nos permitan controlar el ruido y la sílice en su fuente de origen y proteger así a los trabajadores expuestos.

- Implementar en nuestro SGSSO el control de Enfermedades Profesionales por radiación UV, TMERT, enfermedades Psicosociales y otras que se incorporen, en cumplimiento de las normativas vigentes”.

1.6 PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN, PROYECTO ALTO LOS ROBLES III

La empresa constructora IVESA LTDA., trabaja en el proyecto Alto los robles, condominios residenciales de dos pisos con 4 y 3 dormitorios. El procedimiento de construcción es el siguiente.

Paso 1: Proyecto de Obra.

Establecer Proyecto de construcción realizado por el arquitecto, indicando medida de terreno, el diseño planteado, materiales elegidos (acogiéndose a las normativas), y presupuesto de proyecto. Teniendo esto, se deben solicitar las licencias (autorización legal) presentando el proyecto del arquitecto. (Figuras 1-4, 1-5).

Una vez aprobado se lleva a cabo la ejecución del Proyecto.



Fuente: www.ivesa.cl

Figura 1-4 Plano primer piso casa los Robles III.



Fuente: www.ivesa.cl.

Figura 1-5 Plano segundo piso casa los Robles III.

Paso 2: Corte y Relleno

Lo primero de una construcción, es trabajar el suelo y retirar el material necesario, identificando los desniveles se conoce la pendiente o pendientes que tiene el terreno, facilitando de este modo el corte y relleno del mismo.

Luego deben ser fijados los niveles de desagüe, accesos, entre otros, para que la casa quede muy por sobre de estos niveles, como indica la figura 1-6.



Fuente: Fuente: Elaboración propia en Proyecto Alto los Robles III.

Figura 1-6 Fijación de niveles.

Una vez determinado el nivel base, se puede escoger el nivel de piso de la casa, de manera que se compense en lo posible el volumen a rellenar con el volumen a cortar (Figura 1-7); así no será necesario traer material adicional o eliminar material sobrante.



Fuente: Elaboración propia en Proyecto Alto los Robles III.

Figura 1-7 Relleno de niveles

Paso 3: Trazado

Es el proceso de definir y medir en un terreno las dimensiones de la obra donde se realizará la construcción. Se traza la forma del perímetro de la obra como indica la figura 1-8 (según los planos del proyecto) y se señalan los ejes y/o contornos donde se debe situar la cimentación



Fuente: Fuente: Elaboración propia en Proyecto Alto los Robles III.

Figura 1-8 Etapa de trazado

Paso 4: Cimentación

Son las bases que sirven de sustentación a la estructura de la casa; en este caso se consideran varios factores tales como la composición y resistencia del terreno, las cargas propias de la casa.

Paso 5: Piso

El piso debe tener una superficie horizontal plana que sea impermeable y lo más dura y lisa que se pueda para que su mantenimiento sea fácil y siempre esté limpio.

Piso de concreto: Falso piso. Es el piso base de superficie rugosa, intermedio entre el terreno y otro piso superior. De preferencia debe ser una losa de concreto que aísla del terreno natural los ambientes de la planta baja de la casa. (Figura 1-9)



Fuente: Elaboración propia en Proyecto Alto los Robles III.

Figura 1-9 Piso de concreto.

Paso 6: Muros de Ladrillos

Es la unidad básica para la construcción del muro. Su resistencia depende del nivel de la calidad estructural de los muros portantes y su duración va a depender de los efectos de la intemperie o de cualquier otra causa de deterioro. En la figura 1-10 se puede ver el inicio de construcción de muros y en la figura 1-11 el avance de la construcción



Fuente: Elaboración propia en Proyecto Alto los Robles III

Figura 1-10 Inicio de construcción de muro



Fuente: Elaboración propia en Proyecto Alto los Robles III.

Figura 1-11 Muro de ladrillos en proceso

Etapa 7: Revestimiento

Esta etapa consiste sobre las terminaciones superficiales de la construcción, que otorgan continuidad, sirviendo de protección; estos cumplen con las siguientes pautas en su colocación: Deben ofrecer seguridad ante eventuales desprendimientos. Deben elegirse los morteros para evitar fisuras o agrietamientos del revestimiento, en este caso cemento. Observar la disposición adecuada de las juntas de dilatación y retracción. (Figura 1-12)



Fuente: Elaboración propia en Proyecto Alto los Robles III.

Figura 1-12 Etapa de Revestimiento

Etapa 8: Término de construcción y detalles

En este último proceso se realizan el acabado interior de cerámicas, aislamiento térmico y acústico, montaje e instalación de lavabos, tazas de baño, bañeras, agua potable, conexiones eléctricas, instalación de ventanas, puertas, persianas, alfombras. Y en caso del acabado exterior la instalación de rejas, arreglos de jardinería y pavimentación de patios y aceras. (Figura 1-13)



Fuente: Elaboración propia en Proyecto Alto los Robles III.

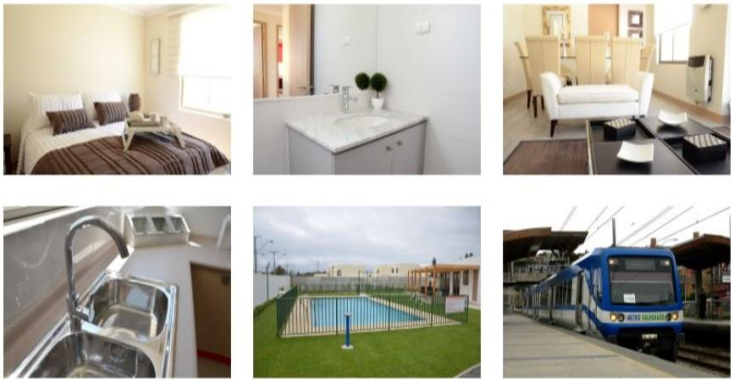
Figura 1-13 Término de Construcción

1.7 CARACTERÍSTICAS CASA PROYECTO ROBLES III.

Es una casa mediterránea con piedra pizarra natural, el cual consta de una superficie total de 111 m², el primer piso es de una superficie de 67,00 m², segundo piso cuenta con 44,00 m² de superficie. Además cuenta con (Figura 1-14):

1. Dormitorios: 4 dormitorios, principal en Suite (King), closet incorporados en cada dormitorio, alfombrados.

- 2. Baños: baños equipados con vanitorios y cubierta de mármol. Artefacto de baño y grafitería de alta gama.
- 3. Living: Piso flotante en living y comedor. Amplios y luminosos espacios.
- 4. Cocina: Cocina equipada con muebles, horno, campana y encimera. Amoblada y equipada.
- 5. Equipamiento de condominio: Conserjería – acceso controlado. Juegos infantiles, Piscina, uso de cancha de futbol exclusivo para sus residentes.
- 6. Conectividad: Supermercados, colegios, centros comerciales, estación metro “La concepción”, Autopista Troncal Sur, Ruta 5 norte por camino Lo Orozco



Fuente: www.ivesa.cl

Figura 1-14 Características casa Alto los Robles III

1.8 IMAGEN CORPORATIVA DE EMPRESA Y PROMOCIÓN ALTO LOS ROBLES III

A continuación se presenta la imagen corporativa de la empresa constructora (figura 1-15), junto a la imagen promocional del proyecto Alto Los Robles III (figura 1-16).



Fuente: www.ivesa.cl.

Figura 1-15 Imagen corporativa de Empresa constructora



Fuente: www.ivesa.cl.

Figura 1-16 Imagen comercial Alto los Robles III

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2. **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se dará a conocer el concepto general y la historia de los factores psicosociales, detallando a la vez cómo se creó el protocolo ISTAS 21, versión breve, y lo que contiene.

2.1 **ANTECEDENTES GENERALES DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

Para entender y comprender el concepto se introduce a continuación una breve definición y estudio de los Factores Psicosociales.

En términos de Prevención de Riesgos los factores psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo [3].

Se otorga el nombre Psicosocial, este derivándose de “Psico”, ya que afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y “Social”, porque su origen es social y corresponden determinadas características de la organización del trabajo [4].

La relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud [5]. Por lo anterior es que diversos procesos psicológicos estrechamente relacionados entre sí están en la base de la relación entre la organización del trabajo y la salud. Estos se tratan de mecanismos, los cuales son [6]:

- Emocionales: sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, entre otras;
- Cognitivos: tener dificultades para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara, no poder concentrarse, ni tomar decisiones, entre otras;

- Conductuales: no tener ganas de conversar, no querer estar con personas, sentirse agobiado, infeliz, no dormir bien, comer compulsivamente, abusar del alcohol, tabaco, entre otras; y
- Fisiológicos: problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudar más, marearse, falta del aire, etcétera.

Estos mecanismos, también reciben la denominación de estrés, pueden ser precursores de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, y ante la presencia o ausencia de otras interacciones [7]. Con todo esto se conforma un ciclo negativo para toda organización.

La evidencia científica sugiere que la presencia de riesgo psicosocial en el trabajo y el estrés derivado se encuentra en el origen de enfermedades de toda naturaleza, desde las cardiovasculares hasta las musculoesqueléticas y aun el resfrío común, e incluso puede condicionar los accidentes en el trabajo [8].

En el ámbito de la prevención las condiciones de trabajo son muy importantes, ya que cualquier característica puede tener una influencia significativa de provocar o no una exposición nociva a los riesgos, afectando totalmente a los trabajadores.

2.2 **HISTORIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

Los riesgos laborales han ido cambiando a lo largo de la historia. Al trabajador se le mantenía para que produjera y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era su suerte. El objetivo del trabajo era obtener resultados en el menor tiempo posible y a cualquier costo, sin considerar ningún factor que tuviera relación con el bienestar del trabajador [9].

Afectando también a las condiciones laborales en el mundo, trayendo mayores exigencias para los trabajadores y menor capacidad de control sobre sus tareas, lo que ha sido identificado como fuentes de estrés laboral y asociado al desarrollo de diversas patologías: osteomuscular, cardiovascular, mental, al igual que al ausentismo [10].

Por lo que aumentó la preocupación a nivel mundial de cómo mejorar la productividad a través de mejores ambientes de trabajo donde los profesionales se

desenvuelvan en sistemas colaborativos, de confianza y tranquilidad, pues se ha comprobado una correlación positiva entre bienestar en el lugar de trabajo y productividad. Debido a esto se han desarrollado varias instituciones enfocadas a desarrollar procedimientos en esta área [11].

La Directiva Marco de la Unión Europea, en materia de Salud y Seguridad, obliga al empresario a reconocer los factores de estrés y a corregirlos. Esta directiva, establece entre otras cuestiones, que el empresario “deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo (...) con arreglo a los siguientes principios generales de prevención: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como en la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud” [12].

Así mismo en España y como desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se aprobó por Real Decreto en enero de 1997 el “Reglamento de los Servicios de Prevención”, y en su Sección 1ª que trata sobre la evaluación de los riesgos, establece en su art. 3.1.a, que “el empresario deberá eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual o de formación e información a los trabajadores”.

Según cálculos internacionales, cada persona que sufre de estrés representa un costo directo e indirecto -en ausentismo, gastos médicos, pérdida de tiempo y errores profesionales de US\$ 2 mil anuales; y se estima que esta dolencia es responsable de hasta el 40% del ausentismo en el trabajo, pudiendo reducir el desempeño de los empleados en un 70%. En Chile, en tanto, el 30% de las licencias médicas se debe a estrés laboral [13].

En un estudio del Ministerio de Salud, en Chile una de cada cuatro personas se siente en un estado permanente de estrés, siendo esta patología más elevada en las mujeres: más del 13% se siente estresada "siempre". Esto afecta la calidad de vida y salud no solamente del individuo, sino de todo su entorno (familiar, social y laboral). En el caso del trabajo, el estrés tiene un impacto tanto en el ambiente laboral como en la productividad de una empresa [14].

Bajo este contexto de conciencia y toma de acción en el tema, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) ha adaptado un mecanismo de repercusión internacional, el Cuestionario Psicosocial de Copenhague, COPSQ, que

fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, liderado por el profesor Tage S. Kristensen. El modelo de éste, adaptado por el ISTAS, es la base del proceso de evaluación de este trabajo de titulación.

2.3 AMBITO NACIONAL

Durante los últimos años, en Chile se ha dado énfasis a la salud mental de los trabajadores y los factores que le afectan. Esta preocupación se hace visible principalmente en la labor desarrollada por las mutuales de seguridad. Estos organismos, en su área de capacitación psico-preventiva, han desarrollado algunas herramientas enfocadas a la prevención de accidentes laborales de toda índole. El objetivo general de estas herramientas es desarrollar conocimientos habilidades y destrezas según los requerimientos de las organizaciones para crear una cultura de prevención de riesgos, además de cambiar actitudes y conductas inadecuadas con el fin de realizar un trabajo seguro y por lo tanto sin riesgos de accidentes.

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” [15].

En Chile, la encuesta ENETS (MINSAL, ENETS 2009-2010) revela que los principales síntomas que los chilenos asocian al trabajo son: sensación continúa de cansancio, dolores de cabeza, problemas para dormir y sentirse tenso o irritable, todos ellos, síntomas de estrés [16].

El estrés en el trabajo es un importante mediador de patología, y es consecuencia principalmente de la forma que adopta la organización laboral [8], ello habla de un escenario laboral marcado por los cambios en la organización del trabajo; la diversificación de tareas; y, la incorporación de nuevas tecnologías, y la intensificación del trabajo, entre otras condicionantes que hoy pueden ser entendidas como de "riesgo", tanto para la organización como para el trabajador y la sociedad.

El trabajo ocupa un lugar central en la vida de las personas, pudiendo ser fuente de satisfacción y bienestar en tanto aporta recursos, determina en parte la posición social, otorga sentido de pertenencia e identidad y contribuye a la percepción de la propia imagen. A la vez, dependiendo de las condiciones en las que se desarrolla, puede entrañar riesgo o tener un efecto nocivo para la salud, constituyéndose en uno de los determinantes sociales más importantes de la salud.

Desde la perspectiva de la defensa y promoción de la salud de las personas trabajadoras, los riesgos psicosociales deben ser identificados y eliminados o controlados, por lo que habrá que actuar sobre sus causas, la organización del trabajo [17].

2.3.1 Principales resultados de la medición de riesgo psicosocial en el trabajo en Chile

De las cifras más recientes sobre riesgo psicosocial laboral publicadas por la SUSESO (2016) [18], señalan que el 2,4% de los lugares de trabajo muestra un nivel de riesgo alto. El área de educación fue la que obtuvo la mayor prevalencia de riesgo alto (7,5%). Otras áreas mostraron niveles de riesgo alto más o menos similares entre sí: agricultura, ganadería /silvicultura /pesca (4,3%), administración pública /defensa /seguridad social (4,8%) y salud /asistencia social (5,1%). La prevalencia de riesgo alto tiende a ser mayor (3,0%) en los lugares con 51 a 100 trabajadores. Por otra parte, la prevalencia de lugares sin riesgo es de un 5,5%, es decir, más del doble de la de lugares con riesgo alto. Es llamativa la distribución de los lugares sin riesgo, que sigue una relación inversamente proporcional a la cantidad de trabajadores del lugar, desde 7,8% en lugares de menos de 26 trabajadores hasta 3,0% en lugares de 101 a 500 trabajadores.

En el análisis de las subdimensiones de riesgo, debe subrayarse que el riesgo alto tiene una distribución diferenciada entre hombres y mujeres, siendo más riesgosas para las mujeres las Exigencias Emocionales (probablemente porque están más asociadas a tareas de servicio en contacto directo con personas), pero también para ellas son más riesgosas las subdimensiones de Influencia, Posibilidades de Desarrollo y Calidad de Liderazgo. Para los hombres, el riesgo se concentra en el Conflicto de Rol y en la Inseguridad del Contrato, y algo menor en Inseguridad del Trabajo. También debe destacarse aquellas subdimensiones en que no hay diferencia entre mujeres y hombres: Exigencias Cuantitativas (carga de trabajo), Control del Tiempo de Trabajo, Sentido del Trabajo, Claridad de Rol, Relación con los Superiores y Estima.

2.4 **CUESTIONARIO ISTAS 21, VERSIÓN BREVE**

El Cuestionario SUSESO - ISTAS 21 es un instrumento que mide condiciones organizacionales globales, que afectan a las personas que están expuestas a ellas. El cuestionario no mide una situación individual, ni permite hacer diagnóstico de patología psiquiátrica, o establecer causalidad para las enfermedades profesionales.

Entre los años 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo, validaron el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21. El Cuestionario 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.

2.4.1 Antecedentes legales

Con fecha 12 de Junio de 2013, mediante Resolución Exenta N° 336, el Ministerio de Salud aprueba el “protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo”, con el objetivo de supervigilar y fiscalizar las condiciones sanitarias y ambientales básicas de los lugares de trabajo, con el fin de proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan.

Posteriormente, con fecha 17 de Julio de 2013, según la Ordenanza N° B33/2307 sobre la Implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud, se determina que la fiscalización se realizará inicialmente en tres de las actividades económicas que la evidencia ha demostrado tienen mayor grado de exposición a este tipo de riesgos, las cuales son: a) Transporte; b) Comercio (retail), y; c) Intermediación Financiera

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

Siendo el Protocolo una de las iniciativas más relevantes relacionadas con la salud ocupacional, se plantea como propósito disminuir hacia el 2020 la incidencia de las enfermedades profesionales. Este ampara sus atribuciones en diversas normativas, entre las que se encuentran la Constitución Política de la República de Chile, el Código Sanitario, la Ley N°16.744 del 1 de Febrero de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con reglamentos relacionados, el Decreto n° 109 del 7 de Junio de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, reconociendo como enfermedad profesional a las neurosis profesionales incapacitantes, que pueden presentarse en “Todos los trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación causa a efecto” y la Resolución N° 218 del 5 de Febrero del 2013, del Ministerio de Salud, que aprueba el Instrumento de Evaluación De Medidas Para La Prevención De Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

2.4.2 Versiones del Cuestionario

Con respecto al cuestionario SUSESO - ISTAS 21 fueron validados dos versiones: versión breve y versión completa

- Cuestionario SUSESO- ISTAS 21, versión breve :

Es la versión abreviada del protocolo completo. Instrumento que evalúa, de manera simple, el grado de exposición a riesgo psicosocial al interior de la organización. Está diseñado para ser utilizado en empresas o grupos de trabajo pequeños, incluyendo aquellos con menos de 25 trabajadores, con fines de diagnóstico, prevención, fiscalización y capacitación. Su uso no requiere la participación de expertos. También puede ser aplicado en empresas mayores con el fin de tener una imagen general del nivel de riesgo de cada empresa. Contiene 20 preguntas, las cuales evalúan las mismas dimensiones que la versión completa.

- Cuestionario SUSESO –ISTAS 21, Versión Completa:

Es la versión íntegra del protocolo. El uso de este instrumento es con fines de prevención, fiscalización o investigación en el área psicosocial. Esta versión requiere conocimiento y capacitación en el área de prevención de riesgos y/o salud mental. Debe

ser aplicado en lugares con más de 25 trabajadores. Compone 142 preguntas divididas en agrupadas en 19 subdimensiones y 5 dimensiones.

2.4.3 Objetivos del Protocolo

El objetivo principal del protocolo definido por el MINSAL es “identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.”, a continuación se presentan sus objetivos específicos indicados en el Protocolo:

Objetivos específicos:

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

2.4.4 Dimensiones y preguntas.

El cuestionario ISTAS 21 – SUSESO, versión breve establece en 5 dimensiones, con 20 preguntas (subdimensiones) y 5 posibles respuestas; Siempre, la Mayoría de las veces, Algunas veces; Sólo unas pocas veces y Nunca. (Ver Anexo A).

A continuación se especifican las dimensiones con sus subdimensiones - preguntas, con la definición específica establecida por ISL.

1. Dimensión Exigencias psicológicas en el trabajo [19].

Esta dimensión se refiere cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondan los sentimientos, callarse la

opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida, o excesivas demandas sensoriales. (Tabla 2-1).

Tabla 2-1. Exigencias psicológicas en el trabajo

N°	Exigencias Cuantitativas:	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?
1	<i>“Se define como la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo”</i>	
2	Exigencias Cognitivas: <i>Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, manejar conocimientos. Pueden contribuir al desarrollo de la persona cuando favorece el aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades.</i>	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?
3	Exigencias emocionales: <i>Incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas.</i>	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?
4	Exigencias de esconder emociones: <i>Afectan tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador/a esconde al público, colegas y jefaturas.</i>	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarla?
5	Exigencias Sensoriales: <i>Exigencia laboral en relación con los sentidos, que representan una parte importante de las exigencias impuestas por el trabajo y se dan cuando el trabajo requiere mucha concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión</i>	¿Su Trabajo requiere atención constante?

Fuente: Elaboración propia basada en Dimensiones de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

2. Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, como por ejemplo cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar las habilidades y conocimientos, cuando no se pueden adaptar los horarios a las necesidades familiares, o no se puede decidir cuándo se hace un descanso. (Tabla 2-2).

Tabla 2-2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

6	Influencias en el trabajo <i>Es tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar...)</i>	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?
7	Posibilidades de desarrollo en trabajo: <i>Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.</i>	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?
8	Control sobre los tiempos de trabajo <i>Complementa la dimensión de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.</i>	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero?
9	Sentido del trabajo: <i>Es poder relacionarlo con otros valores o fines que los instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio ingresos económicos)</i>	Las tareas que hace, ¿Le parecen importantes?
10	Integración en la empresa: <i>Estrechamente relacionada con la anterior, sin embargo, se concentra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo.</i>	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia?

Fuente: Elaboración propia basada en Dimensiones de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

3. Dimensión Apoyo social y calidad del liderazgo.

La falta de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, cuando haya que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros (as), con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo. (Tabla 2-3).

Tabla 2-3. Apoyo social y calidad de liderazgo

11	Claridad de rol: <i>Definición de las tareas a realizar, de los objetivos y del margen de autonomía.</i>	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
12	Conflicto de Rol: <i>Trata de las exigencias contradictorias cuando las exigencias de lo que hay que hacer entran en conflicto (ético) con las normas y valores personales generando conflictos de carácter profesional o ético</i>	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?
13	Calidad de liderazgo: <i>El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores. La calidad de la dirección exhibe una clara relación con la salud de los trabajadores, especialmente la salud mental.</i>	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?
14	Calidad de la relación con superiores: <i>El hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna.</i>	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?
15	Calidad de la relación con los compañeros/as: <i>El hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.</i>	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

Fuente: Elaboración propia basada en Dimensiones de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

4. Dimensión Compensaciones.

Cuando se falta al respeto, se provoca inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra la voluntad del trabajador, se da un trato injusto, el salario es muy bajo, etc. (Tabla 2-4).

Tabla 2-4. Compensaciones

16	Inseguridad respecto del contrato de trabajo: <i>Incluye la inseguridad de las condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de jornada y horario de trabajo, salario, forma de pago y carrera profesional.</i>	¿Está preocupado(a) por si lo(a) despiden o no le renuevan contrato?
17	Inseguridad respecto de las características del trabajo: <i>Estabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.</i>	¿Está preocupado(a) por si lo(a) cambian de tareas contra su voluntad?
18	Estima: <i>Incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo.</i>	Mis superiores me dan el reconocimiento que me merezco

Fuente: Elaboración propia basada en Dimensiones de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

5. Dimensión Doble presencia.

Responsabilidades de gran parte del trabajo doméstico y familiar. Carga de doble trabajo, lo que cuya organización puede o no permitir su

compatibilización. Este se asocia a lo mental, vitalidad, síntomas cognitivos del estrés. (Tabla 2-5).

Tabla 2-5. Doble presencia

19	Carga de tareas domésticas: <i>Cantidad de trabajos domésticos y/o familiar que depende del trabajador (a).</i>	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?
20	Preocupación por tareas domésticas: <i>Corresponde a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador (a).</i>	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

Fuente: Elaboración propia basada en Dimensiones de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

2.4.5 Evaluación de los resultados.

Los resultados del cuestionario orientarán a la organización sobre la necesidad de realizar medidas correctivas en aquellas dimensiones que muestren niveles bajos o medios de presencia del riesgo. Para ello, en el presente protocolo se deberán entregar recomendaciones de medidas correctivas, con el fin de mitigar la presencia del riesgo.

a) Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación Situación “Sin Riesgo”

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

b) Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación Situación “Riesgo Medio”

Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como “Riesgo Medio”, y la organización deberá implementar alguna(s) de las sugerencias que este protocolo entrega para las dimensiones en evaluación. La empresa aplicará medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

c) Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación Situación “Riesgo Alto”

Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 1”. En este caso, la organización tiene un plazo de 03 meses para implementar las sugerencias que este protocolo entrega para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve 06 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

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

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

Si las medidas correctivas propuestas por el protocolo no logran reducir o eliminar el nivel de riesgo y se requiera realizar intervenciones locales o completas, el empleador deberá pedir asesoría a su Organismo Administrador de la Ley con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar

esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social – SUSESO. Para diseñar las intervenciones que serán de carácter menor o local, o global cuando el riesgo sea mayor, las actividades del Organismo Administrador Ley se enmarcaran dentro de los criterios de la ley 16.744, procurando con ello mantener la causalidad directa del trabajo u oficio y el riesgo respectivo. Respecto de las dimensiones contenidas en el instrumento, cabe señalar que la dimensión “Doble presencia” debe ser evaluada, sin embargo, queda exenta de fiscalización.

Las intervenciones que requieran mayor profundidad se pueden realizar en base a la metodología del Cuestionario SUSESO/ ISTAS21 en su versión completa, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP y/u otro instrumento que defina el Organismo Administrador, siempre y cuando esté validado y su uso sea oficial para estos fines.

CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EN CONSTRUCTORA
IVESA LTDA., PROYECTO ALTO LOS ROBLES III

3. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EN CONSTRUCTORA IVESA LTDA., PROYECTO ALTO LOS ROBLES III

Frente a la obligación legal de implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, la empresa Constructora IVESA LTDA. ha incorporado la ejecución de este requisito, donde permite involucrar a la organización en un mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, de forma seria, inclusiva, participativa y profesional

La Superintendencia de Seguridad Social norma la aplicación del protocolo de factores psicosociales, para ello establece una metodología que permite la correcta implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales y además promueve la mejora continua.

La metodología de aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta, las cuales son:

1. Constitución del Comité de Aplicación
2. Difusión y sensibilización a los trabajadores
3. Aplicar el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, versión breve o larga, dependiendo de la situación.
4. Análisis y presentación de resultado, y el diseño o propuesta de medidas de intervención.
5. Implementación de medidas
6. Monitoreos de medidas
7. Reevaluación

Para el presente estudio sólo se realizará hasta la etapa 4, que es el análisis de resultados y el diseño de las medidas preventivas.

3.1 PRIMERA ETAPA: CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN

Para iniciar el proceso de evaluación en constructora IVESA LTDA., proyecto “Alto los Robles III”, se requirió de un proceso previo de sensibilización, donde se dio a conocer los elementos centrales del protocolo y sus pasos a seguir. A la vez se informó

la importancia de tener con un Comité de Aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales (evaluador), quienes deben velar con el cumplimiento del protocolo, incluyendo la responsabilidad por la confidencialidad y anonimato en la aplicación.

El Comité fue capacitado en un seminario por la mutual asociada CChC y a la vez por un prevencionista de la empresa que es parte de la ACHS, quienes cumplen el rol de estar durante todo el proceso, para que tuvieran todas las competencias necesarias para una buena ejecución del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, en el proceso de sensibilización y difusión.

Esta es la etapa inicial y fundamental para la metodología, la creación del Comité, quienes tienen que cumplir ciertas funciones entre las cuales son:

1. Difusión del Protocolo
2. Aplicación de la encuesta
3. Análisis de los resultados
4. Retroalimentación a la organización
5. Generación de planes de mejora

El Comité de Aplicación debe realizar y fijar reuniones periódicas, así agilizar el procedimiento y dar inicio a la implementación del Protocolo, cada toma de decisión debe estar por escrito en actas que podrían ser fiscalizadas por la SUSESO, y para la toma de decisiones requerirá que estén presentes en las reuniones más del 50% de los representantes.

El Protocolo estipula que para la conformación del Comité debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo un número de diez. Los Representantes deben ser:

- Representante(s) del área administrativa
- Encargado/ experto en Prevención de riesgos.
- Representante(s) del Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Representante(s) de los trabajadores o sindicato

La selección de cada uno de los participantes fue según las instrucciones que entrega el protocolo, en el cual se indica que el Comité debe estar compuesto por personas que representen aquellos estamentos anteriormente nombrados dentro de la empresa

De acuerdo a lo anterior, en la tabla (3-1), se conformó el siguiente Comité de Aplicación de Riesgos Psicosociales indicado en la empresa constructora IVESA LTDA., en proyecto Alto los Robles III.

Tabla 3-1. Comité de Aplicación de Protocolo

Integrantes Comité de Aplicación	
Cargo	Representante
Administrador obra Alto los Robles III	Gerencia
Prevencionista de Riesgos	Prevencionista de obra
Trabajador obra	Representante CPHS
Trabajador obra	Representante de los trabajadores

Fuente: Elaboración propia, en base a requerimientos solicitados por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

3.2 SEGUNDA ETAPA: DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO A LOS TRABAJADORES.

Terminada la etapa de creación y capacitación al Comité, se comienza con un proceso de vital importancia, el cual es entregar información y responder a las dudas sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales a todos los trabajadores. Para esto, el Comité siendo los responsables de este proceso, buscó las formas de motivar, difundir y concientizar a cada trabajador del proyecto Alto los Robles III, de la constructora IVESA LTDA. con el propósito de informar de cada proceso e indicando el fin del protocolo. Esta etapa cuenta con 3 semanas de difusión, la primera medida de difusión fue la confección de trípticos informativos (ver Anexo B) y una capacitación del material entregado por la mutual, lo que contenía era información desde 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 recalcando 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, además se les informó que los resultados son utilizados para identificar las condiciones laborales

según su percepción y así mejorar la calidad de vida de la empresa. Además se les señaló la duración aproximada, y se finalizó informando quienes son los integrantes del Comité a cargo de la implementación del protocolo.

Como segunda medida de difusión se utilizaron las charlas al inicio de la jornada laboral otorgadas por el prevencionista encargado del proyecto Alto los Robles III, recordando el objetivo de forma general, reforzando la información ya entregada en la capacitación, con la participación de actores claves en la emisión de la información (jefes, supervisores, RRHH) para transmitir y motivar la participación.

Como tercera y última medida, se utilizaron correos electrónicos, para la difusión de información relativa a los riesgos psicosociales.

3.3 TERCERA ETAPA: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21

El objetivo principal de aplicar el protocolo es determinar la percepción de los trabajadores en la construcción del proyecto Alto los Robles III en relación a los factores de riesgos psicosociales que se presentan en la organización.

La participación en el proceso de evaluación es fundamental, lo ideal es contar con la colaboración de todos los trabajadores para obtener una muestra representativa. En términos metodológicos, la aplicación del instrumento es representativa con, al menos, un 70% de los trabajadores encuestados y es óptima con al menos 85% de participación, según el Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, creado por la Superintendencia de Seguridad Social.

Previo a la aplicación del instrumento deben organizarse ciertos requisitos, primero definir las fechas de cuándo serán entregados los Cuestionarios a los trabajadores, elegir el espacio físico para que ellos respondan con tranquilidad, y si se desea separar por áreas para la aplicación, estas no pueden tener menos de 25 personas dado que se perdería el anonimato de los trabajadores, por lo que se debe fusionar y agrupar como una sola unidad de análisis a más de 25 trabajadores. Cuando se determinen estos requisitos, se dará inicio a la tercera etapa del proceso de Evaluación de los Riesgos Psicosociales.

Dependiendo de los tiempos y condiciones de cada empresa, se utiliza a lo menos una sesión para la aplicación del Protocolo, donde se les instruirá a los trabajadores

sobre la forma de responder el cuestionario, y volviendo a enfatizar la confidencialidad de este.

En este proceso se busca educar a los trabajadores sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, y enfatizando en que participar de la encuesta es entregar una opinión sobre la organización con el fin de beneficiar su ambiente de trabajo, mejorar las condiciones laborales, y que finalmente repercute en la calidad de vida

3.3.1 Ejecución y Recolección de datos.

La empresa emprendió la tarea de ejecutar la aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, versión breve, de forma impresa a los miembros de su organización, “Proyecto Alto Los Robles III”, (Figura 3-1). Luego de haber realizado las reuniones para explicar cómo se llevará a cabo el proceso, y de que los trabajadores fueran informados del Cuestionario, sus principales objetivos, lo que lo define mediante charlas y trípticos, se llevó a cabo la realización del protocolo durante una sola sesión. La instancia elegida para aplicar los cuestionarios fue dentro del horario que el Departamento de Prevención utiliza para realizar sus capacitaciones, el espacio físico que se utilizó fue el Casino que tiene un espacio para 90 personas.

El total de la organización “Proyecto Alto Los Robles III” son 80 personas, 15 de ellos de la gerencia, supervisores y depto. De prevención, 65 son trabajadores constructores, por lo que se fusionaron y agruparon para respetar el anonimato de ellos. Se reiteró en una charla el día anterior y minutos antes de la entrega del Cuestionario la importancia de la participación de cada uno de ellos, y que la forma de recibir el Cuestionario contestado por ellos es totalmente confidencial, habiéndose utilizado una caja sellada para su depósito. Finalmente se agradeció la participación de cada uno de los trabajadores, indicando a la vez que más adelante se les darán a conocer los resultados obtenidos. (Figura 3-1).



Fuente: IVESA LTDA.

Figura 3-1 Aplicación Cuestionario SUSESO - ISTAS 21, Proyecto Alto los Robles III.

3.4 CUARTA ETAPA: ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21.

En total se recolectaron 74 Cuestionarios válidamente completados, del total de 80, esta diferencia se produce al detectar 6 cuestionarios que no fueron completados correctamente.

3.4.1 Tabulación de datos

Luego de recolectar los cuestionarios, estos se debían digitalizar cada una de los cuestionarios con sus respectivas respuestas a una tabla de datos disponible en un archivo Excel (figura 3-2), entregado por la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), para el análisis de resultados de la evaluación de Riesgos Psicosocial, SUSESO-ISTAS 21, la cual se puede descargar desde su página. La plantilla entregada para la digitalización de los cuestionarios está compuesta por tres pasos, que se encuentran separadas en distintas hojas dentro del mismo documento Excel.

EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL																				
CUESTIONARIO SUSES/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																				

Fuente: Planilla creada por la mutual de seguridad CChC

Figura 3-2. Ingreso de respuestas a planilla Excel

Posterior a la recolección de los cuestionarios, se realiza el ingreso de respuesta a la planilla Excel anterior utilizando la “Tabla de Conversión de Respuestas” (Figura 3-3)

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

Fuente: Planilla creada por mutual de seguridad CChC basado al manual de

Figura 3-3 Conversión de Respuestas

La tabla de conversión de resultados (respuestas) (Figura 3-3), indica los valores que corresponden a cada una de las preguntas con un valor diferente dependiendo de las respuestas (siempre, mayoría de las veces, algunas veces, sólo unas pocas veces y nunca). Este se fue realizando de manera manual y directa en la tabla de datos del archivo de la mutual. Los valores que se ingresan a la planilla Excel van del “0”, que corresponde a una puntuación baja, hasta el número “4” que es la puntuación más alta.

En la Figura 3-4 se observa el formato de la planilla del archivo Excel modificado, con los resultados y el valor obtenido usando la tabla de conversión. En la primera fila se ubican números del 1 al 20 los cuales representan a cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario y en la primera columna se ubican números del 1 al 35, que representa la cantidad de trabajadores que contestó el cuestionario del Proyecto Alto Los Robles. Para este caso se muestra una parte de los contestados en la Figura (3-4), el archivo original (ver Anexo C), reúne el total de los resultados del proyecto alto los robles, lo que son 74 resultados contestados del cuestionario.

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	1	0	0	0	4	0	2	3	0	0	0	0	1	0	0	4	0	4	4	4
002	1	0	0	0	4	0	2	3	0	0	0	2	0	2	1	2	1	3	1	1
003	0	2	0	1	4	3	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	4	4
004	0	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	4	0	4	3
005	0	2	3	2	4	0	4	0	0	1	0	2	0	0	0	4	4	0	2	4
006	0	3	1	2	4	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	3
007	0	3	2	0	3	0	2	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	2	4
008	1	1	2	3	4	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
009	1	2	1	0	4	0	2	2	2	2	0	1	0	0	1	2	2	1	3	2
010	0	4	0	0	4	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1
011	0	0	4	4	0	0	3	0	0	0	0	2	0	2	0	4	4	0	2	2
012	1	0	3	1	4	3	0	0	2	4	0	0	4	4	4	4	3	2	2	0
013	2	2	2	4	4	1	2	0	1	2	0	2	1	0	2	3	2	4	2	4
014	0	0	0	0	4	4	3	0	0	2	0	0	4	0	0	0	2	1	3	3
015	0	3	0	4	2	4	3	0	0	0	0	4	1	0	0	4	0	0	0	0
016	0	0	0	0	2	2	1	0	1	2	0	4	2	0	1	2	0	2	0	4
017	4	2	2	4	4	2	4	0	2	0	4	2	0	2	4	4	2	4	2	4
018	0	2	0	0	4	2	2	0	0	1	0	2	0	0	0	4	0	2	2	4
019	2	3	2	2	4	4	3	0	0	1	0	2	0	0	0	1	1	2	2	2
020	1	2	1	1	4	2	1	0	0	1	0	3	0	0	0	3	1	2	2	2
021	0	4	2	0	0	0	0	2	2	4	0	4	1	1	2	4	3	3	1	4
022	0	3	0	4	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	4	1	0	4
023	0	0	0	0	3	2	2	3	3	2	0	1	0	1	0	0	0	4	1	4
024	1	2	1	0	3	1	2	0	0	4	0	3	4	0	2	4	1	4	4	0
025	0	4	3	3	4	0	1	0	0	1	0	4	1	0	1	0	2	2	4	3
026	0	4	3	3	4	1	1	0	0	2	0	2	1	0	1	1	0	2	0	4
027	1	1	0	2	4	2	3	2	1	1	0	1	2	1	1	1	2	2	2	3
028	1	3	2	1	2	1	3	0	1	2	0	3	1	3	1	2	4	4	1	4
029	2	0	0	2	2	3	2	2	1	3	0	1	3	1	4	1	1	3	4	0
030	2	0	1	1	1	4	2	4	4	4	1	2	3	3	4	2	2	4	0	2
031	2	2	1	0	3	2	3	1	0	2	0	4	2	1	1	1	2	3	1	3
032	1	1	2	0	4	2	3	1	0	2	0	2	0	3	0	4	0	0	0	4
033	1	0	0	0	4	0	3	2	0	0	0	2	0	3	0	2	0	3	0	4
034	0	3	3	4	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	4	2	0	4
035	1	1	0	1	3	2	3	4	2	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	0

Fuente: Planilla creada por la mutual de seguridad CChC

Figura 3-4. Respuestas ingresadas a planilla Excel

3.4.2 Resultados obtenidos

Como ya antes mencionado, 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 deberán tomarse medidas de control. Sin embargo, si es que existe un alto porcentaje de niveles en riesgo medio, es aconsejable considerarlos para la generación de medidas de control debido que esas dimensiones presentan una alta probabilidad de convertirse en riesgo alto si las condiciones no mejoran.

Luego de ingresar las respuestas con sus respectivos valores, se analiza el puntaje de cada trabajador en la Figura 3-5, ver (Anexo D), por cada dimensión estableciendo rangos de nivel bajos, medio y alto de exposición a factores de riesgo psicosocial. Luego, se agruparon los trabajadores de cada nivel alto, medio y bajo, y eso se transforma en porcentaje sobre el total de trabajadores. De esta manera se sabe la prevalencia de cada nivel de riesgo por cada dimensión en la unidad o grupo de análisis que se está estudiando. Este resultado es mostrado en una tabla y al mismo tiempo en un sistema gráfico denominado “Semáforo”, en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo: “verde” señala que el riesgo psicosocial es bajo (factor de protección), “amarillo” señala una condición de riesgo moderado, y “rojo” una condición de riesgo alto, la cual es la peor condición de trabajo, por lo que se debe planificar y realizar una intervención inmediata.

3.4.3 Resultado Proyecto Alto los Robles III

La evaluación en el sector se realizó a 74 personas correspondientes al 92,5% del personal total del Proyecto. Al visualizar los resultados obtenidos en la Tabla 3-2 se aprecia que la primera dimensión de exigencias psicológicas se puede considerar de inmediato como riesgo bajo ya que obtiene un 50%, no existiendo señales de riesgo. En la siguiente dimensión, la de trabajo activo y desarrollo de habilidades, al igual que la dimensión anterior, arroja 50% en Riesgo Bajo. En la tercera dimensión se puede apreciar que es riesgo bajo con un 35,1% siendo mayor valor, sobre un 33,8% de riesgo medio y 31,1% de riesgo alto que, aunque ninguno supere el 50% y se considere que en general la dimensión no presenta riesgos, el riesgo alto es el más preponderante y cercano a alcanzar ese valor por lo que se debe prestar atención. La dimensión de compensaciones está catalogada como de riesgo alto debido a que presenta un 45,9% siendo el mayor valor en comparación a los otros riesgos y casi topando el límite para

considerarse un riesgo sobre el 50%, por lo que se deberá tener en consideración al momento de realizar las medidas correctivas. La última dimensión doble presencia supera totalmente todas las dimensiones, con un 70,3 % en riesgo alto

	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	5	B	5	B	1	B	8	A	8	A
2	5	B	5	B	5	M	6	A	2	M
3	7	B	5	B	3	B	1	B	8	A
4	16	A	0	B	2	B	8	A	7	A
5	11	M	5	B	2	B	8	A	6	A
6	10	M	4	B	1	B	1	B	7	A
7	8	B	2	B	4	M	0	B	6	A
8	11	M	3	B	1	B	1	B	1	B
9	8	B	8	M	2	B	5	M	5	A
10	8	B	3	B	2	B	0	B	1	B
11	8	B	3	B	4	M	8	A	4	A
12	9	M	9	A	12	A	9	A	2	M
13	14	A	6	M	5	M	9	A	6	A
14	4	B	9	A	4	M	3	M	6	A
15	9	M	7	M	5	M	4	M	0	B
16	2	B	6	M	7	A	4	M	4	A
17	16	A	8	M	12	A	10	A	6	A
18	6	B	5	B	2	B	6	A	6	A
19	13	A	8	M	2	B	4	M	4	A
20	9	M	4	B	3	B	6	A	4	A
21	6	B	8	M	8	A	10	A	5	A
22	11	M	0	B	4	M	8	A	4	A
23	3	B	12	A	2	B	4	M	5	A
24	7	B	7	M	9	A	9	A	4	A
25	14	A	2	B	6	M	4	M	7	A
26	14	A	4	B	4	M	3	M	4	A
27	8	B	9	A	5	M	5	M	5	A
28	9	M	7	M	8	A	10	A	5	A
29	6	B	11	A	9	A	5	M	4	A
30	5	B	18	A	13	A	8	A	2	M
31	8	B	8	M	8	A	6	A	4	A
32	8	B	8	M	5	M	4	M	4	A
33	5	B	5	B	5	M	5	M	4	A
34	14	A	0	B	2	B	10	A	4	A
35	6	B	14	A	8	A	6	A	3	M

Fuente: Planilla creada por el CChC

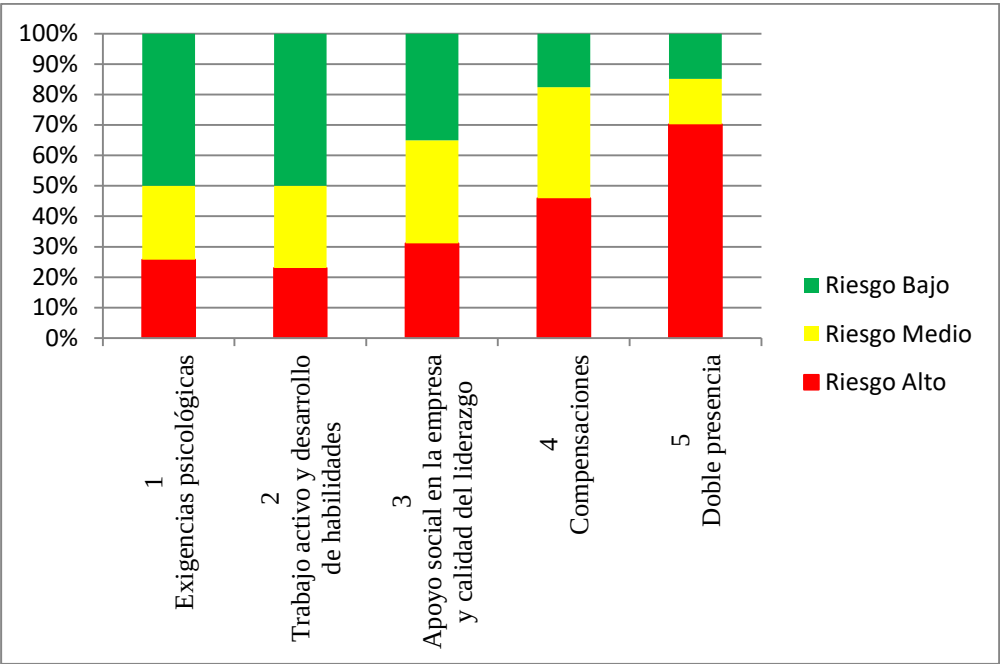
Figura 3-5. Ingreso de respuesta a Excel.

Tabla 3-2. Dimensiones de riesgo en porcentaje, Proyecto Alto Los Robles III.

Nivel de Riesgo	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	25,7	23	31,1	45,9	70,3
Riesgo Medio	24,3	27	33,8	36,5	14,9
Riesgo Bajo	50	50	35,1	17,6	14,9

Fuente: Excel creado por CChC

En el Gráfico (3-1), se indican los resultados obtenidos de la tabla anterior según color de riesgo. Analizando el color rojo de mayor riesgo, se puede apreciar que la dimensión 5 (Doble Presencia) el color rojo marca un 70% de riesgo, por lo que deben realizar medidas urgentes para cambiar la situación. Otra situación que se puede identificar con el color rojo, es la dimensión 4 (Compensación), a pesar de no superar el 50%, está al límite de convertirse en una dimensión de riesgo alto, con un 45,9%, por lo que se considerará dentro de lo crítico para realizar medidas correctivas. En cambio la dimensión 1, 2 y 3 el color predominante es el verde, por lo que presenta un riesgo bajo.



Fuente: Elaboración propia basado en Manual de uso de cuestionario SUSESO –ISTAS 21

Gráfico 3-1. Dimensiones en riesgo Proyecto Alto los Robles III

Según a los resultados obtenidos, se puede analizar en relación a la dimensión de compensación, que esta presenta un valor alto en riesgo medio, lo que significa que los trabajadores perciben un bajo reconocimiento en relación a sus labores y demuestran preocupación de su estabilidad de tiempo en el trabajo. Aunque no sea un riesgo alto, se propondrán medidas correctivas para disminuir los valores de esta dimensión.

La dimensión de doble presencia, arrojó el porcentaje de mayor riesgo. Se identificó que este resultado se produjo debido a la preocupación presente en los trabajadores producto del atraso del pago de su salario. Esto se suma a las tareas y responsabilidades

domésticas que no les es posible desarrollar a por parte de la mayoría de los constructores.

CAPÍTULO 4: MEDIDAS PROPUESTAS

4. MEDIDAS PROPUESTAS

Las medidas correctivas tienen como propósito lograr la protección eficaz de la vida y salud de los trabajadores. En toda organización existe la probabilidad de exposición a factores de riesgos psicosociales y para ellos una forma de evitarlos y/o controlarlos es actuar sobre los mismos a través de recomendaciones y medidas correctivas, las cuales ayuden a disminuir la incidencia de este tipo de riesgos.

Al mantener controlados los factores de riesgos psicosociales se ven beneficiadas ambas partes, tanto el trabajador de manera individual como la organización o empresa. Con un control de los factores de riesgos psicosociales se pueden evitar y/o disminuir índices de presentismo, ausentismo, siniestralidad y accidentabilidad, así aumentando la productividad, mejorando las relaciones interpersonales empleador-trabajador, satisfacción laboral y compromiso.

En este último capítulo se analizarán cada una de las dimensiones evaluadas, y se especificarán sobre los antecedentes que se deben considerar para realizar las medidas correctivas que se entregarán para así controlar los riesgos psicosociales detectados a través de la aplicación del Cuestionario SUSESO – ISTAS 21, versión breve.

4.1 ANÁLISIS DE DIMENSIONES

A continuación, se presenta el estudio de cada dimensión, analizando la frecuencia de respuestas por preguntas y su porcentaje de prevalencia, para así interpretar los factores de riesgos y proponer las medidas correctivas. (Ver Anexo E)

4.1.1 Análisis Dimensión Exigencias Psicológicas

La Dimensión “Exigencias Psicológicas”, está compuesta de 5 sub dimensiones relacionadas al desarrollo del trabajo y sus factores. La primera pregunta en revisar junto a sus respuestas es “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”. En este caso puede inferirse que no hay problemas con la cantidad de trabajo que deban realizar, ya que logran cumplir con los tiempos que les son entregados sin apresurarse, ya que 62 trabajadores fueron quienes respondieron a favor (83,7%) entre “siempre” o “la mayoría

de las veces”, y solamente 3 trabajadores (4,05%) respondieron “sólo unas pocas veces” o “nunca”.

La quinta pregunta del cuestionario es la que se debe revisar con mayor consideración: “¿Su trabajo requiere atención constante?”. 60 Trabajadores (81%) respondieron negativamente marcando entre “la mayoría de las veces” o “siempre”, en este caso se recomienda que la organización entregue herramientas necesarias para que el trabajador logre enfrentar correctamente el trabajo durante su jornada sin llegar a provocar un estrés u otro factor que afecte su bienestar debido a la constante atención y preocupación de hacer bien las cosas y que el trabajo lo requiera.

En general esta dimensión analizada por trabajador no se observa la presencia de riesgo, ya que de los 74 trabajadores 37 han demostrado una prevalencia de nivel “Bajo Riesgo” (color verde) correspondiente al 50% de trabajadores, En la Tabla 4-1 se presenta un resumen de la distribución de respuestas registradas. (casilla rosada representan el mayor riesgo)

Tabla 4-1.Resumen cantidad de respuestas, Dimensión Exigencias Psicológicas.

Dimensión exigencias psicológicas		Siempre/La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces/Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	62	3
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	31	26
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	19	37
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	25	40
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	60	8

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos

4.1.2 Análisis Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Esta dimensión se compone de 5 sub dimensiones, las cuales demuestran una prevalencia de nivel “Bajo riesgo” (color verde) registrando 30 trabajadores correspondiente al 50%. El Análisis a la primera pregunta se refiere a la influencia de decisión y autonomía que tiene el trabajador sobre la cantidad de trabajo asignado, el cual 38 (51,4%) de los 74 trabajadores respondieron positivamente entre “siempre” o “la mayoría de las veces”. Otra de las preguntas fue “¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?” hace referencia al control sobre los tiempos de trabajo, es importante la posibilidad de interrumpir momentáneamente la tarea, ya sea para un descanso breve o para atender obligaciones personales, si bien la mayoría de los trabajadores respondieron que siempre o casi siempre pueden hacerlo, al analizar las respuestas de mayor riesgo 27 (36,5%) trabajadores respondieron entre “sólo unas pocas veces” o “nunca”.

En la Tabla (4-2) se presenta un resumen de la distribución de respuestas registradas. (Casillas rosadas representan el mayor riesgo)

Tabla 4 -2. Resumen cantidad de respuestas, Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre/La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces/Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	38	17
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	20	27
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	53	10
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	61	6
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	42	14

Fuente: Elaboración propia, basados en los resultados obtenidos

4.1.3 Análisis Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Esta dimensión hace referencia a la claridad del rol, conflicto del rol, y la calidad en el desarrollo del trabajo. La constructora IVESA LTDA., cumple con definir las tareas que deben realizar los trabajadores, según los resultados obtenidos de las preguntas, 69 (93,2%) de los 74 el trabajador sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad, el porcentaje restante marcó “algunas veces” y un cuestionario fue marcado como “nunca”.

Otra de las preguntas fue sobre las tareas que el trabajador considera que debieran de hacerse de otra manera (subdimensión conflicto de rol) en donde puede ocurrir que si bien las labores a desempeñar se deben de hacer de la manera en que fueron explicadas por los supervisores o quien esté a cargo del proyecto, los trabajadores pueden creer que la manera como les indican que deben realizar la tarea no es la más óptima, generando desmotivación del trabajo lo que puede generar técnicas incorrectas en su realización, dentro de esta pregunta 19 marcaron negativamente siendo que “la mayoría de las veces” o “siempre” deberían hacerse las tareas de otra manera, lo que corresponde al 25,6% del total de encuestados. Estos resultados no significan la presencia de un riesgo; sin embargo, se recomienda que deben haber instancias donde se les guíe durante el procedimiento del trabajo por cualquier duda y se les invite a la vez a dar ideas y conversar de qué otras formas se pueda llevar a cabo el trabajo, así también integrando al trabajador.

Esta dimensión de 5 sub dimensiones ha mostrado una prevalencia de nivel “Bajo Riesgo” (color verde) con el 35,1% (26 trabajadores). En la Tabla 4-3 se presenta un resumen de la distribución de respuestas registradas con mayor riesgo. (Identificándose en la tabla como las casillas rosadas)

Tabla 4 -3. Resumen cantidad de respuestas - Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de Liderazgo

Dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		Siempre/La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces/Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	38	17
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	20	27

Tabla 4 -3. Resumen cantidad de respuestas - Dimensión Apoyo social en la Empresa y Calidad de Liderazgo (Continuación)

13	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	53	10
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	61	6
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	42	14

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos

4.1.4 Análisis de la Dimensión Compensaciones

Uno de los factores que están bajo análisis en la cuarta dimensión es la inseguridad laboral, las preguntas que se relacionan a ellas son: “¿Está preocupado/a por si la despiden o no le renuevan contrato?”. 28 (37,8%) personas respondieron que están preocupados, de ellos 27 (36,5%) “siempre” lo están. La otra pregunta que se le relaciona a la anterior, y está reflejado a las características del trabajo: “¿Está Preocupado/a por si le cambian las tareas contra su voluntad?”, 16 respondieron negativamente, de ellos 9 están “siempre” preocupados/as siendo el 12,16%.

Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. De esta manera no sólo se habla de la inseguridad respecto al contrato de trabajo (lo que representa una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados) sino que también se incluye la inseguridad sobre las características de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, y carrera profesional.

La última subdimensión se relaciona a la “estima” con la pregunta si los superiores les dan el reconocimiento que se merecen. Muchas veces los trabajadores piensan en todo el trabajo y esfuerzo que han realizado, sin percibir un reconocimiento adecuado por sus labores. De esta manera la estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. En este caso 24 (32,4%) tienen una percepción de que su labor no es reconocida por sus supervisores o jefes (tomando en cuenta desde las respuestas “nunca” o “sólo unas pocas veces”), de los cuales 15 (20,3%) “nunca”

perciben reconocimiento, por lo que cerca 1/3 de la muestra considerará que la compensación psicológica estaría siendo insuficiente, si se compara con el esfuerzo que el trabajador percibe que ha realizado.

En esta dimensión se demuestra una prevalencia de nivel “Riesgo Alto” (color rojo) con un 45,9% (34 trabajadores) siendo un Riesgo Psicosocial Medio por no sobrepasar el 50% que el protocolo indica, sin embargo demuestra que los trabajadores perciben alto nivel de riesgo, y deberán realizarse de igual manera medidas de control para que el riesgo psicosocial no sea alto, sino que desde ya corregirlo para disminuir su riesgo.

Tabla 4 -4. Resumen cantidad de respuestas - Dimensión Compensaciones

Dimensión compensaciones		Siempre/La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces/Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	28	29
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	16	40
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	31	24

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos

4.1.5 Análisis de la Dimensión Doble Presencia

Esta última dimensión trata de identificar aquellos trabajadores que están en una situación que recae sobre ellos la necesidad de responder al trabajo doméstico y al laboral (asalariado) de forma simultánea, tanto en el tiempo de trabajo como durante el tiempo privado, con respecto a esto la sub dimensión: “¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez” demuestra que hay una cantidad considerable de trabajadores que tienen su mente con una carga doméstica y de trabajo, del total 40 de los trabajadores se encuentra en un rango entre “siempre” o “la mayoría de las veces” siendo el 54% de los encuestados.

La otra subdimensión que se relaciona con la anterior es sobre las exigencias familiares y domésticas, 15 de los trabajadores (20,3%) contestaron que “siempre” o “la mayoría de las veces” piensan en sus responsabilidades durante la jornada laboral. Muchas de las veces los mismos trabajadores presentan dificultades para asistir al trabajo porque algún familiar está enfermo, por lo que no les queda otra opción que quedarse a cuidarlo/la. El problema que se genera es que temen perder su trabajo al no asistir.

En esta dimensión el conflicto trabajo familia genera estrés en tanto los recursos de tiempo y energía gastados en compatibilizar los roles que son limitados y tensionados por horas extras muchas de las veces, agregando altas exigencias psicológicas y físicas del empleo, además de las domésticas, provocando un alto nivel de ausencia por enfermedad tanto en hombres y mujeres, especialmente entre obreros y empleados de baja jerarquía.

Se identificó en el proceso de la aplicación del cuestionario que uno de los factores que afecta además a los trabajadores es el no pago de sueldo en la fecha que corresponde, lo que genera mayor preocupación para ellos. Esta situación genera además una desmotivación en su jornada laboral y un riesgo en el desarrollo de las actividades el estar pendiente y pensando cuándo tendrán su sueldo.

En este rubro la doble presencia su prevalencia es un nivel de “Riesgo Alto” (color rojo), con un 70,3% correspondiendo a 52 trabajadores encuestados.

Tabla 4 -5. Resumen cantidad de respuestas - Dimensión Doble Presencia

Dimensión Doble Presencia		Siempre/La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces/Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	15	33
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.)	40	19

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos

4.2 **CONSIDERACIONES PARA GENERAR MEDIDAS CORRECTIVAS**

El ausentismo o presentismo de un trabajador (Doble Presencia) y de las compensaciones que se obtienen a cambio de trabajar son factores de riesgo para la salud. Es por esto que, una vez identificados los factores de riesgo que afectan a la organización, estos se deben controlar, evitando generar daños a la salud, o disminuyendo sus efectos en los trabajadores.

De acuerdo al protocolo, es responsabilidad de la empresa aplicar las medidas correctivas frente a los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales. Sólo si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la organización deberá solicitar a la mutual a la que se encuentra adherida que se le incorpore a un programa de vigilancia. Como en este caso fueron menos de 4 dimensiones en riesgo alto, es la empresa la que será la responsable de tomar medidas de acción.

El objetivo final es generar y planificar acciones de intervención en busca de disminuir la incidencia y prevalencia de problemas de salud mental en los trabajadores relacionados a estos riesgos y prevenir futuras exposiciones en la empresa.

A continuación se abordarán ciertos puntos a considerar para guiar y proponer las medidas correctivas;

- Niveles de Intervención Psicosocial
- Medidas correctivas de acuerdo al Protocolo
- Propuestas de medidas correctivas para aquellas dimensiones de riesgo

4.2.1 **Niveles de intervención Psicosocial**

Recordando el resultado final del análisis de las cinco dimensiones correspondientes al cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Exigencias Psicológicas; Trabajo activo y desarrollo de habilidades; Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo; Compensaciones y Doble presencia) el cual arrojó mediante la evaluación de riesgos psicosociales un nivel de Riesgo Alto / Nivel 1, esto corresponde a que uno de las cinco dimensiones evaluadas en el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 presentó un nivel de riesgo alto, el cual fue la dimensión de doble presencia. Para la implementación de las medidas correctivas adecuadas al tipo de nivel de riesgo psicosocial obtenido, se revisa a continuación qué intervención se considera a realizar según el Protocolo, los cuales son:

a) Intervención primaria:

Se debe entregar información y prevención orientado a mejorar la salud laboral, enfocándose en la fuente de problemas (ejemplo: condiciones laborales, diseño del puesto de trabajo, estilo de administración/liderazgo y la organización del trabajo), con el objetivo de reducirlos factores de riesgo psicosociales. Por otra parte, con esa información, elaborar estrategias y políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos y que no se cumplan niveles altos de estrés.

b) Intervención secundaria:

Permite la detección temprana de riesgos, enfocándose en las respuestas (conductuales) de los trabajadores, reforzando sus estrategias de afrontamiento e interviniendo en las condiciones de trabajo que sean factores de riesgo psicosocial.

c) Intervención terciaria:

Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores.

De acuerdo al INSHT la Intervención Psicosocial es la definición, planificación, implementación y seguimiento de acciones preventivas concretas dirigidas a eliminar o disminuir la exposición a riesgo psicosocial. El foco de actuación son, preferentemente, las condiciones organizativas del trabajo, así como su interacción con las personas. La intervención comienza con la evaluación de los riesgos psicosociales, la implementación de las medidas preventivas y los seguimientos de éstas, para efecto del presente estudio sólo se van a proponer medidas preventivas, no su implementación y seguimiento.

Para el proyecto Alto los Robles III de la empresa Constructora IVESA LTDA., de acuerdo a lo evaluado, se logró detectar de manera temprana los riesgos psicosociales, gracias a lo cual no se evidencia el desarrollo de alguna enfermedad mental que haya afectado algún trabajador, es por esto que se desarrolla una intervención secundaria.

4.2.2 Medidas correctivas de acuerdo al Protocolo

El Protocolo establece recomendaciones y sugerencias (Tabla 4-6) que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo.

Tabla 4-6. Medidas y recomendaciones establecidas de acuerdo al Protocolo.

	Medida Sugerida	¿De qué forma llevarlo a cabo? (Ejemplos)
a)	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.
b)	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.
c)	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.
d)	Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo	Garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.
e)	Fomentar la claridad y la transparencia organizativa	Definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.
f)	Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.)	Evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador o la trabajadora. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

Tabla 4-6. Medidas y recomendaciones establecidas de acuerdo al Protocolo
(Continuación)

g)	Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo	Para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
h)	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.
i)	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 la alta doble presencia
j)	Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada.	A través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, con la mejora de los procesos productivos. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Debido a que es la empresa la responsable de tomar medidas correctivas, es recomendable utilizar el “**Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo**” del Instituto de Salud Pública, incluido en el protocolo.

Este instrumento es una lista de verificación dividida en 16 dimensiones, las que desarrolla 169 preguntas que permiten determinar las gestiones necesarias para controlar el o los factores de riesgos asociados. Si bien puede ser aplicado como el ISP lo indica, a la vez es recomendable usarlo como guía para orientar las medidas correctivas a implementar.

Las dimensiones que se encuentran en riesgo en la aplicación del cuestionario SUSESO ISTAS 21 se deben asociar a las dimensiones correspondientes del instrumento del ISP, para así revisar y ver la relevancia que tienen o no en el quehacer dentro de la organización.

A continuación se presentarán 2 Tablas, la Tabla 4-7, como prioridad, se aborda la dimensión en la cual se obtuvo un “Riesgo Alto” (Doble Presencia). En la segunda tabla (Tabla 4-8), se indica la dimensión que obtuvo un alto porcentaje en situación de riesgo alto, pero no superó el 50% (Compensaciones) por lo que también se le entregarán medidas correctivas, ya que si no se controla el riesgo psicosocial, se expone

a que exista una alta probabilidad de que en otras evaluaciones se mantenga o en el peor de los casos aumente el nivel de riesgo.

Tabla 4-7. Definiciones de las dimensiones presentes en el Instrumento ISP

Doble presencia		
Nº	Dimensión ISP	Definición
8	Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar.	Acciones programadas por parte de la empresa, que faciliten a trabajadores y trabajadoras, la compatibilidad de las obligaciones laborales con las obligaciones familiares y domésticas.

Fuente: “Instrumento de Evaluación de medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”

Tabla 4-8. Definiciones de las dimensiones presentes en el Instrumento ISP

Compensaciones		
Nº	Dimensión ISP	Definición
10	Reconocimiento en el Trabajo	Son las medidas formales y actividades informales habituales, existentes para recompensar el esfuerzo de trabajadores y trabajadoras; pudiendo ser medidas salariales, afectivas y promocionales, entre otras.
1	Estabilidad en el empleo	Se refiere a la situación de la empresa en materias de contrato, mantención de empleos, remuneración y despidos.

Fuente: “Instrumento de Evaluación de medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”

4.3 PROPUESTAS DE MEDIDAS CORRECTIVAS

Posterior al análisis cuantitativo de cada dimensión comienza la cuarta etapa, proponer medidas correctivas a aquellas dimensiones que resultaron con riesgo alto. Como anteriormente mencionado, se registraron 74 Cuestionarios totalmente contestados, alcanzando una representatividad de un 92,5%; de acuerdo a las

dimensiones en riesgo determinadas por la misma evaluación, se presentan medidas correctivas para la Dimensión Doble presencia y Compensaciones, ya que sus resultados se encuentran en un nivel de “Riesgo Alto”/ Nivel 1, a pesar de que la Dimensión Compensaciones no sobrepase el 50% también se le aplicará medidas correctivas.

En este caso de presentarse en nivel Riesgo Alto/ Nivel 1 el protocolo exige un plazo de 3 meses para que se realice una intervención, posterior a la aplicación de dichas medidas, se debe cumplir 6 meses para realizar un reevaluación, con el fin de corroborar si las medidas locales implementadas son efectivas, y por lo tanto permiten disminuir el nivel de riesgo, utilizando nuevamente el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, versión breve.

En el caso de que disminuya el nivel de riesgo se deberá reevaluar en un plazo de 2 años; pero si la situación se mantiene o aumenta el nivel de riesgo, se deberá actuar como si se obtuviera una situación de “Riesgo Alto Nivel 3; corresponde al riesgo más alto según la clasificación del Protocolo, para este caso la organización debe informar al Organismo Administrador y éste a su vez a la SEREMI de Salud y a la SUSESO, posterior, se deberá aplicar el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión completa, Ver Anexo F.

Las medidas a continuación se basaron en las recomendaciones entregadas por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y las dimensiones del Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP antes mencionados.

4.3.1 Propuesta correctiva para la Dimensión “Compensaciones”

La dimensión compensaciones de acuerdo a los resultados no se considera como una dimensión crítica. Aunque el mayor porcentaje de la dimensión se establece en nivel de “Riesgo Alto”, su valor es menor al 50%. Sin embargo, se establecerán medidas correctivas (Tabla 4-9) que permitirán mitigar los riesgos psicosociales, enfocados en la dimensión de reconocimiento de trabajo, estabilidad y características del trabajo.

Tabla 4-9. Medidas correctivas para la Dimensión Compensaciones

Dimensión (%) de trabajadores en alto riesgo	Dimensión ISP	Medidas correctivas	Actividades	Responsable
Compensaciones	Reconocimiento en el trabajo	1.Registrar en la hoja de vida del trabajador cada reconocimiento por los aportes o desempeños que obtenga dentro de la empresa	1.1 Revisar y registrar los reconocimientos en la hoja de vida del trabajador cada tres meses.	1.1 Gerencia
			1.2 Entregar bonos de reconocimiento, quienes obtengan cierta cantidad de reconocimientos en su hoja de vida (definido por gerencia). Cada semestre	1.2 Gerencia
		2. Entregar a las jefaturas y supervisores entrenamiento en la aplicación de entrega de reconocimiento durante el procedimiento de trabajo.	2. Realizar capacitaciones o talleres que entreguen herramientas sobre el reconocimiento en una organización. Cada dos meses	2. Gerencia
		3. Establecer evaluación de desempeño a trabajadores, jefes y supervisores	3.1 Informar cada semestre vía canales formales sobre la evaluación de desempeño.	3.1 Administración de obra
			3.2 Realizar evaluación anualmente.	3.2 Jefe de obra

Tabla 4-9. Medidas correctivas para la Dimensión Compensaciones (Continuación)

Compensaciones	Estabilidad de empleo	1. Establecer entrenamiento de puesto de trabajo en situación de cambio con anticipación	1. Realizar capacitaciones semanales del puesto de trabajo al que sea cambiado el trabajador. Durante 1 mes.	1. Supervisores
		2. Anticipar con tiempo en caso de reducción del personal	2. Informar de forma presencial entregando motivos cada vez que se realice esta acción.	1. Gerencia
		3. Regular que todos los contratos sea definidos.	3. Regulación semestral de que los contratos sean definidos.	3. Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia, basadas en las dimensiones del Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y recomendaciones del protocolo.

En la Figura (4-1) se entrega una Carta Gantt con el fin de planificar y programar las actividades mencionadas en la tabla anterior. La Carta Gantt está en un periodo de 3 meses que es lo que indica el Protocolo debido a la situación de riesgo Nivel 1. En este caso las actividades están fijadas desde Abril del 2018.

Compensaciones		Año 2018	Abril				Mayo				Junio			
Objetivo	Actividad	Responsable	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Reconocimiento en el trabajo.	1. Revisar y registrar los reconocimientos en la hoja de vida del trabajador.	Gerencia				X								
	1.2 Entregar bonos de reconocimiento.	Gerencia											X	
	2. Realizar capacitaciones o talleres que entreguen herramientas de reconocimiento a la organización.	Gerencia		X								X		
	3.1 Informar vía canales formales sobre la evaluación de desempeño.	Administración de obra												X
Estabilidad del empleo														
	3.2 Realizar Evaluación de desempeño.	Jefe de obra										X		
	1. Realizar capacitaciones del puesto de trabajo al que sea cambiado el trabajador.	Supervisores	X	X	X	X								
	2. Informar de forma presencial en caso de reducción del personal, entregando motivos.	Gerencia						X	X					
	3. Regulación de contratos definidos.	Recurso Humanos					X							

Fuente: Elaboración propia basado en los resultados obtenidos a partir del Cuestionario ISTAS 21

Figura 4-1. Carta Gantt basada en la dimensión Compensaciones

4.3.2 Propuesta correctiva para la Dimensión “Doble Presencia”

Tabla 4-10. Medidas correctivas para la Dimensión Doble Presencia

Dimensión (%) de trabajadores en alto riesgo	Dimensión ISP	Medidas correctivas	Actividades	Responsable
Doble Presencia	Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar	1. * Generar un protocolo en caso de emergencia o enfermedades relacionadas con familiares.	1. Charlas inductivas al respecto de este protocolo de emergencia personal a aplicar. 1 vez al mes	1. Experto en prevención

Tabla 4-10. Medidas correctivas para la dimensión doble presencia (Continuación)

Doble Presencia	Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar	2. Facilitar un medio de comunicación para recibir llamadas personales	2. Todas las semanas el supervisor de turno debe tener el equipo telefónico para llamadas en caso de emergencia.	2. Supervisor de Turno
		3. ** Revisar la posibilidad de otorgar días libres por semestre (ejemplo: 1-2 días)	3. Realizar reuniones con gerencia y analizar esta medida.	3. Gerencia
		4. *** Realizar reuniones personalizadas con cada trabajador, con motivo de conocer sus problemas y apoyar su situación	4. Realizar reuniones personalizadas con cada trabajador. Cada dos meses.	4. Jefe de obra

Fuente: Elaboración propia, basadas en las dimensiones del Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y recomendaciones del protocolo.

* Medida correctiva 1: El protocolo defina: permisos, si se recuperan o no las horas ausentes de trabajo y como se hará en caso de tener que recuperarlas, quien cubrirá al empleado en sus labores mientras se ausente, siempre facilitando y agilizando este proceso para el trabajador afectado.

** Medida correctiva 3: El motivo de los días libres es para que lo utilicen en caso de asuntos personales junto a su familia, o en caso de emergencia, siempre con previo acuerdo entre trabajador y gerencia.

***Medida Correctiva 4: El jefe de obra debe ser sometido a una capacitación con el objetivo de que obtenga las habilidades y aptitudes necesarias para tratar a los trabajadores de manera adecuada.

En la Figura (4-2) se da a conocer la Carta Gantt con el fin de planificar y programar las actividades mencionada en la tabla anterior. Al igual que en la dimensión anterior la carta Gantt está establecida en un periodo de tres meses. Estas actividades están establecidas a partir del mes de Marzo del 2018, comenzando desde ya debido al alto nivel de riesgo obtenido mediante el cuestionario.

Doble Presencia		Año 2018	Marzo				Abril				Mayo			
Objetivo	Actividad	Responsable	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar	1. Capacitaciones del protocolo de emergencia personal.	Experto en Prevención	X				X				X			
	2. Habilitar un equipo telefónico permanente a cargo del supervisor de turno para realizar llamadas en caso de emergencia.	Supervisor de turno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	3.Realizar reuniones con gerencia y analizar el establecer días libres por semestre.	Gerencia		X										
	4. Realizar reuniones personalizadas con cada trabajador.	Jefe de obra					X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos a partir del Cuestionario ISTAS 21

Figura 4-2. Carta Gantt basada en la Dimensión Doble Presencia

Ambas Carta Gantt entregadas a la empresa constructora IVESA LTDA., pueden ser revisadas en Anexo G.

CONCLUSIÓN

Mediante el presente estudio se llevó a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales por medio del Cuestionario SUSESO - ISTAS 21, versión breve en la empresa constructora IVESA LTDA., Proyecto Alto los Robles III, mediante la metodología indicada por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo contemplando las diferentes etapas con sus respectivas acciones a seguir y estrategias para facilitar el proceso.

Primeramente se llevó a cabo la conformación del Comité de Aplicación, quienes son los responsables de aplicar el Cuestionarios ISTAS 21. Mediante diferentes medios de difusión fue entregada toda la información sobre la intervención de los riesgos psicosociales, cómo funciona el cuestionario y sus objetivos de manera clara y sencilla, desarrollando finalmente con buena aceptación el cuestionario.

Se logró determinar y proponer medidas preventivas que apuntan a solucionar y disminuir aquellos niveles de riesgos psicosociales presentes dentro de la organización, las cuales se basaron en la evaluación de los resultados obtenidos,

La evaluación se llevó a cabo con el 92,5% (74 cuestionarios respondidos correctamente) de participación de la obra. La cual es bastante significativa, concluyendo que la sensibilización antes realizada cumplió satisfactoriamente el rango aceptable por el protocolo para darle validez a la aplicación.

Con respecto a las dos dimensiones con mayor insatisfacción; la primera dimensión se relaciona a la insuficiencia de estima y reconocimiento en el trabajo, lo que genera una desmotivación dentro de la organización además de la inseguridad laboral al no tener contratos definidos, obteniendo un 45,9% (34 trabajadores) en un riesgo alto dentro de la Dimensión Compensación. La segunda dimensión radica en la preocupación de la vida fuera del trabajo, la familia, el no tener facilidades en caso de urgencia o necesidades con un nivel de riesgo alto con un 70,3% (52 trabajadores). El resto de las dimensiones registraron un nivel de riesgo bajo, por lo que no requerían atención de medidas correctivas.

Las principales medidas de mejora propuestas para las dimensiones de alto riesgo son, en caso de Compensaciones, enfocado a estima y reconocimiento registrar en la hoja de vida del trabajador cada reconocimiento por los aportes o desempeños que obtenga dentro de la empresa. Otra medida es entregar a la gerencia (supervisores, jefes de turnos) entrenamiento, ya sean capacitaciones, talleres enfocados en la aplicación de entrega de reconocimiento durante el procedimiento de trabajo para así lograr un impacto positivo en el desempeño del trabajo. Para lo que es inseguridad laboral se

propone regular que todos los contratos sean definidos, y en caso de que se realice una reducción del personal, gerencia debe avisar al trabajador con un plazo de tiempo entregando los motivos.

Para la Dimensión Doble Presencia las principales medidas correctivas son: generar un protocolo en caso de emergencia o enfermedades relacionadas con familiares, donde se definan permisos, turnos por cubrir, todo para dar las facilidades necesarias al trabajador afectado por asuntos domésticos. Otra medida es realizar reuniones personalizadas con cada trabajador, con motivo de conocer cómo se va desarrollando dentro del trabajo, y conocer/apoyar alguna situación del que trabajador requiera de ayuda de la organización.

Se recomienda aplicar según las indicaciones del Instituto de Salud Pública, el “Instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales” a fin de que se evalúen y detecten las medidas adoptadas y la gestión con respecto a los riesgos psicosociales presentes en la empresa, lo cual permite mejorar y beneficiar las relaciones laborales, calidad del trabajo y la productividad.

Se recomienda a la empresa constructora IVESA LTDA., proyecto Alto los Robles III, continuar con el Comité de Aplicación y realizar el seguimiento de las actividades propuestas bajo las medidas correctivas, pudiendo a la vez realizar correcciones oportunas para lograr los objetivos en el tiempo que se hayan estipulado.

A la vez se recomienda organizar reuniones entre gerencia y trabajadores, con el fin de proponer ideas sobre cómo mejorar las tareas, o aclarar consulta respecto a sus responsabilidades.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] NETTER, Thomas. S.O.S. estrés en el trabajo: aumentan los costes del estrés en el trabajo y la incidencia de la depresión es cada vez mayor [en línea]. Revista Trabajo de la OIT, 2000, N°37 (5), <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf>. [Consulta 10 de Mayo de 2017]. ISSN 1020-0010.
- [2] Informe Anual de Estadísticas de Seguridad Social 2016 [en línea]. <https://www.suseso.cl/607/articles-40371_archivo_01.pdf>. [Consulta: 10 de Mayo de 2017]
- [3] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España). Factores psicosociales: metodología de evaluación. NTP 443.1997
- [4] MENDEZ Carrión, Alexis Andrés. Análisis de un método de evaluación de Riesgos Psicosociales en el Ambiente Laboral, para el caso de una organización chilena. Memoria (Ingeniero Civil Industrial) Santiago, Chile: Universidad de Chile, 2008. 70 h.
- [5] Kristensen, TS., Moncada, S. "Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo". Método ISTAS 21 (COPSOQ). 2002.
- [6] MONCADA, Salvador, LLORENS, Clara. Factores Psicosociales, organización del trabajo y Salud. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), Barcelona
- [7] LEVI L. Work, worker and wellbeing. An overview. En: AA.VV. A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement Proceedings of an International Meeting, Estocolmo, 27-30 mayo 1991.
- [8] Ministerio de Salud. Aprueba actualización de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Resolución 1433 EXENTA. Santiago, Chile: 2017.
- [9] MORENO Jimenez, Bernardo; BÁEZ León, Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2010. 188 p
- [10] Ivarado, Rubén, Pérez-Franco, Juan, Saavedra, Nadia, Fuentealba, Claudio, Alarcón, Alex, Marchetti, Nella, & Aranda, Waldo. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista*

médica de Chile, 140(9), 1154-1163. <<https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>>. [Consulta: 12 de Mayo de 2017]

[11] EDGARDO PÉREZ, CEO & President Homewood Corporation. Canadá. Conferencia sobre productividad y bienestar laboral. Universidad Adolfo Ibáñez. Abril 2007

[12] Evaluación de riesgos: funciones y responsabilidades [en línea]. facts, Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo. <<https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/80>>. [Consulta: 12 de Mayo de 2017]

[13] Estrés Laboral, un problema que va en aumento [En línea]. Universia Chile en internet. 29 de Abril, 2013. <<http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/04/29/1020126/estres-laboral-problema-va-aumento.html>>. [Consulta: 12 de Mayo de 2017]

[14] Estrés y sedentarismo: peligrosa combinación para el corazón [en línea].Saval net en internet.13 de Septiembre de 2010. < <https://www.savagnet.cl/mundo-medico/reportajes/19743.html>>. [Consulta 12 de Mayo de 2017]

[15] Protocolo de vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Ministerio de Salud de Chile. 2013 [en línea]. <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

[16] VALLEBUONA, Clelia. Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (ENETS 2009-2010)

[17] Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO ISTAS 21. (Basado en el Informe Final del Proyecto de Validación y Estandarización del ISTAS 21 (COPSOQ) en la población Chilena, realizado por la Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile. Santiago, Julio de 2009.

[18] Superintendencia de Seguridad Social, (2016). Panorama Mensual de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2(4):2-12

[19] Dimensiones Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, ISL, 2013.

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO SUSESO /ISTAS 21, VERSIÓN BREVE

Cuestionario SUSESO/ISTAS21

A continuación se presenta el cuestionario SUSESO ISTAS-21, estandarizado y validado para Chile, parte del "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales" del Ministerio de Salud. ¡Por favor!, **elij**a **UNA sola** respuesta para cada pregunta. Recuerde que **no existen respuestas buenas o malas**, lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

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

Fuente: Por elaboración de mutual CChC, basado en el cuestionario SUSESO.

Figura A-1. Preguntas Dimensión Exigencias Psicológicas

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

Fuente: Por elaboración de mutual CChC, basado en el cuestionario SUSESO.

Figura A-2. Preguntas Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

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

Fuente: Por elaboración de mutual CChC, basado en el cuestionario SUSESO.

Figura A-3. Preguntas Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

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

Fuente: Por elaboración de mutual CChC, basado en el cuestionario SUSESO.

Figura A-4. Cuestionario SUSESO-Istas 21, 4ta Dimensión

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

Fuente: Elaborado por mutual CChC, basado en el cuestionario de la Superintendencia de Seguridad Social

Figura A-5. Preguntas dimensión Doble Presencia

ANEXO B: TRÍPTICO INFORMATIVO DE DIFUSIÓN

¿POR QUÉ EVALUAR LA PRESENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA ORGANIZACIÓN?

- En Junio de 2013, el Ministerio de Salud oficializó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, el cual permite evaluar la presencia de factores de riesgos psicosocial que pudiesen afectar la salud de los trabajadores.
- Para la evaluación de riesgos psicosociales, en su primera fase, el Protocolo sugiere aplicar la versión corta del cuestionario SUSES0 ISTAS-21, validado para Chile en 2011 por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSES0) . Las dimensiones que evalúa que el instrumento SUSES0 ISTAS-21 son:
 - Exigencias psicológicas en el trabajo.
 - Trabajo activo y desarrollo de habilidades.
 - Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.
 - Compensaciones y estima.
 - Doble presencia.

Recuerda:

El objetivo de esta evaluación es:
"Prevenir y promover una organización del trabajo más saludable"

Agregamos valor, protegiendo a las personas

Centro de Atención de Salud Región Metropolitana

[LUGAR]	[DIRECCIÓN]	[FONO]
Sede Corporativa	Av. L.B. Bernardo O'Higgins 485a, Est. Central	561 2879900
Hospital Clínico	Av. L.B. Bernardo O'Higgins 485a, Est. Central	561 2879900
Quilicura	Parasuramericana Norte 350a, Quilicura	561 2879900
La Florida	Av. Vicente Mackenna Oriente 850a, La Florida	561 2879900
La Esmeralda	Av. La Sierra 350a, La Esmeralda	561 2879900
San Bernardo	Freixa 350, San Bernardo	561 2879900
Mejillón	San Agustín 250, Mejillón	561 2879900
San Antonio	Av. Los Tránsversales 350, San Antonio	561 2879900
Peñal	General Balmaceda 350a, Peñal	561 2879900
Providencia	Horcón Alvarado 350, Providencia	561 2879900
Vitacura	Av. Los Tránsversales 350, Vitacura	561 2879900
Agustinos	Agustinos 350, Santiago Centro	561 2879900
Puerto Alto	Torreón Bella 350, Puerto Alto	561 2879900
Las	Av. Andrés Bello 350, Local 100A, Pudahuel	561 2879900
Talagante	Elvira Alcaide 350, Talagante	561 2879900
Mapo	Av. Pajaritos 350, Mapo	561 2879900

Centro de Atención de Salud Regiones

[LUGAR]	[DIRECCIÓN]	[FONO]
Arica	Av. Argentina 2440, Arica	561 2879900
Temuco	Ovalle 350, Temuco	561 2879900
Antofagasta	Antofagasta 350, Antofagasta	561 2879900
Calama	Av. Central Sur 350, Villa Angosto, Calama	561 2879900
Copiapó	Copiapó 350, Copiapó	561 2879900
La Serena	Huamán 350, La Serena	561 2879900
Ovalle	Los Pelones 350, camino a Sotomayor, Ovalle	561 2879900
Villa del Mar	Lima 350, Villa del Mar	561 2879900
Rancagua	Av. República de Chile 350, Rancagua	561 2879900
Curtis	Av. España 350, Curtis	561 2879900
Talca	Don Primitivo 350, Talca	561 2879900
Constitución	Mac - Sur 350, Constitución	561 2879900
Linares	Freixa 350, Linares	561 2879900
Chillán	Av. Argentina 350, Chillán	561 2879900
Los Ángeles	Moody 350, Los Ángeles	561 2879900
Concepción	Acuña Concepción Talcahuano 350, Concepción	561 2879900
Temuco	Av. Holanda 350, Temuco	561 2879900
Valdivia	Av. Pral 350, Valdivia	561 2879900
Osnorio	Guillermo Núñez 350, Osorno	561 2879900
Puerto Montt	Umanita 350, Puerto Montt	561 2879900
Castro	O'Higgins 350, Castro	561 2879900
Copiapó	Escuela Lillo 350, Copiapó	561 2879900
Punta Arenas	Av. España 350, Punta Arenas	561 2879900

Integrante Red Social
Cámara Chilena de la Construcción

Fuente: Elaborado por mutual CChC basado en Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Figura B-1Tríptico informativo primera hoja



RIESGOS PSICOSOCIALES: NUEVOS DESAFÍOS PARA LA SSO

- Durante las últimas décadas nuestro país ha experimentado una serie de cambios políticos, sociales y económicos, producto de la globalización y los esfuerzos por avanzar hacia el desarrollo. Junto a ello la forma en que se desarrollaba el trabajo, y al mismo tiempo, la forma en que comprendíamos su funcionamiento, nos presenta un nuevo desafío respecto a cómo abordar la Salud Ocupacional y la Prevención de Riesgos.
- Actualmente la tendencia en Seguridad y Salud Ocupacional está determinada no solamente por el enfrentamiento de los riesgos tradicionales (físicos, químicos y biológicos), sino también por los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a cada empresa y a la manera en cómo estos influyen tanto en el bienestar del trabajador.
- Las intervenciones en riesgos psicosociales forman parte de la gestión global de la seguridad y salud ocupacional, por lo que su abordaje contribuye a optimizar la gestión de riesgos en la organización.

¿QUÉ SON LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL?

- "Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo."

Algunos de los factores de riesgo psicosocial, considerados como relevantes y a los que se debe prestar especial atención cuando se evalúan ambientes de trabajo son:

Carga laboral:

- Volumen de trabajo y presión de tiempo.
- Complejidad de las tareas.
- Acumulación de trabajo.
- Predictibilidad de la jornada (turnos).
- Exigencias contradictorias.
- Exigencias emocionales.

Control y Autonomía:

- Margen de decisión sobre el trabajo (método, orden, pausas, etc.).

Claridad de rol y expectativas:

- Existencia de descripciones de cargo (bien formuladas, claras, realistas).
- Socialización y respeto a las descripciones de cargo.
- Posibilidades de consultar y cotejar dudas cotidianas.
- Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas encomendadas.

Apoyo social de la jefatura:

- Calidad del liderazgo.
- Estilos de supervisión.
- Comunicación y participación.
- Apoyo de los compañeros de trabajo.

¿CÓMO PREVENIR LA APARICIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES?

Roles: definiendo claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.

Horario de trabajo: diseñando los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

Participación/control: favoreciendo que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.

Carga de trabajo: comprobando que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

Contenido: diseñando las tareas de forma que confieran sentido, estímulo y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.

Entorno social: creando oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo social y la ayuda directamente relacionada con el trabajo.



Agregamos Valor
Protegiendo a las
Personas



Fuente: Elaborado por mutua CChc basado en Protocolo de Vigilancia de Riesgos psicosociales en el Trabajo

Figura B-2. Tríptico informativo segunda hoja

ANEXO C: PLANILLA REGISTRO DE RESPUESTAS OBTENIDAS POR EL CUESTIONARIO SUSESO –ISTAS 21, PROYECTO ALTO LOS ROBLES III

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	1	0	0	0	4	0	2	3	0	0	0	0	1	0	0	4	0	4	4	4
002	1	0	0	0	4	0	2	3	0	0	0	2	0	2	1	2	1	3	1	1
003	0	2	0	1	4	3	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	4	4
004	0	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4	4	0	4	3
005	0	2	3	2	4	0	4	0	0	1	0	2	0	0	0	4	4	0	2	4
006	0	3	1	2	4	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	3
007	0	3	2	0	3	0	2	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	2	4
008	1	1	2	3	4	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
009	1	2	1	0	4	0	2	2	2	2	0	1	0	0	1	2	2	1	3	2
010	0	4	0	0	4	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1
011	0	0	4	4	0	0	3	0	0	0	0	2	0	2	0	4	4	0	2	2
012	1	0	3	1	4	3	0	0	2	4	0	0	4	4	4	4	3	2	2	0
013	2	2	2	4	4	1	2	0	1	2	0	2	1	0	2	3	2	4	2	4
014	0	0	0	0	4	4	3	0	0	2	0	0	4	0	0	0	2	1	3	3
015	0	3	0	4	2	4	3	0	0	0	0	4	1	0	0	4	0	0	0	0
016	0	0	0	0	2	2	1	0	1	2	0	4	2	0	1	2	0	2	0	4
017	4	2	2	4	4	2	4	0	2	0	4	2	0	2	4	4	2	4	2	4
018	0	2	0	0	4	2	2	0	0	1	0	2	0	0	0	4	0	2	2	4
019	2	3	2	2	4	4	3	0	0	1	0	2	0	0	0	1	1	2	2	2
020	1	2	1	1	4	2	1	0	0	1	0	3	0	0	0	3	1	2	2	2
021	0	4	2	0	0	0	0	2	2	4	0	4	1	1	2	4	3	3	1	4
022	0	3	0	4	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	3	4	1	0	4
023	0	0	0	0	3	2	2	3	3	2	0	1	0	1	0	0	0	4	1	4
024	1	2	1	0	3	1	2	0	0	4	0	3	4	0	2	4	1	4	4	0
025	0	4	3	3	4	0	1	0	0	1	0	4	1	0	1	0	2	2	4	3
026	0	4	3	3	4	1	1	0	0	2	0	2	1	0	1	1	0	2	0	4
027	1	1	0	2	4	2	3	2	1	1	0	1	2	1	1	1	2	2	2	3
028	1	3	2	1	2	1	3	0	1	2	0	3	1	3	1	2	4	4	1	4
029	2	0	0	2	2	3	2	2	1	3	0	1	3	1	4	1	1	3	4	0
030	2	0	1	1	1	4	2	4	4	4	1	2	3	3	4	2	2	4	0	2
031	2	2	1	0	3	2	3	1	0	2	0	4	2	1	1	1	2	3	1	3
032	1	1	2	0	4	2	3	1	0	2	0	2	0	3	0	4	0	0	0	4
033	1	0	0	0	4	0	3	2	0	0	0	2	0	3	0	2	0	3	0	4
034	0	3	3	4	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	4	2	0	4
035	1	1	0	1	3	2	3	4	2	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	0
036	1	1	0	2	3	2	3	0	1	3	0	1	3	1	2	0	0	3	1	0
037	0	4	0	0	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	4
038	1	3	3	3	4	0	1	4	4	4	2	2	0	0	0	4	3	0	0	4
039	0	2	2	0	4	0	3	0	0	0	2	2	0	0	0	4	3	0	0	4
040	1	3	3	3	4	0	3	0	0	0	2	2	0	0	0	4	3	0	0	4
041	0	2	2	1	0	3	2	3	1	0	0	1	1	0	2	2	0	4	2	3
042	0	4	3	3	4	0	1	0	0	2	1	4	1	2	3	2	4	1	2	2
043	0	0	0	0	3	2	2	3	3	2	0	1	0	1	0	0	0	4	1	4
044	1	3	2	2	2	2	2	1	0	0	0	1	3	2	1	4	2	2	0	4
045	0	3	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	4	0	2	0	0	1	0	0
046	0	2	1	0	4	0	1	0	0	2	0	2	2	1	3	0	2	2	1	0
047	0	2	0	0	1	3	2	0	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	2
048	0	2	1	3	4	0	2	2	0	0	0	2	2	0	2	2	2	4	0	2
049	1	2	1	4	1	0	3	3	0	3	0	1	0	0	0	0	0	4	4	4
050	1	4	3	3	4	3	2	0	1	2	1	3	1	2	3	0	2	2	2	2
051	1	2	2	3	4	1	2	0	0	1	0	2	0	0	0	1	1	4	0	2
052	0	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
053	1	0	1	0	4	0	1	0	0	0	0	1	1	0	2	2	1	2	2	3
054	0	4	4	3	4	0	4	0	0	0	0	4	1	1	0	2	0	2	2	0
055	2	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
056	3	1	2	3	4	0	2	0	0	3	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0
057	3	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	0	1	1	0	0	4	2
058	1	3	1	2	4	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	0	1	2	2
059	1	3	4	3	3	1	2	1	0	0	0	4	3	0	3	2	2	4	0	2
060	2	0	3	2	1	2	0	2	3	0	0	4	2	3	2	3	1	1	3	4
061	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	1
062	1	3	3	4	4	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4	4	0	2	4
063	0	1	1	1	4	0	2	1	3	4	1	2	1	0	2	2	1	1	2	3
064	2	1	3	3	4	4	3	2	2	3	0	3	3	0	3	4	2	4	2	1
065	1	1	2	3	3	3	2	0	2	4	2	3	3	1	4	2	2	4	4	4
066	0	2	0	0	4	2	3	0	0	0	0	2	0	0	0	4	4	1	0	0
067	0	4	4	0	3	3	1	2	1	4	0	2	0	0	3	1	1	3	2	3
068	1	3	2	1	4	0	0	0	0	1	0	3	1	0	1	0	0	2	0	4
069	2	3	2	1	4	3	2	3	0	0	0	2	1	3	2	1	2	2	2	3
070	1	2	1	3	4	2	3	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0
071	1	1	0	1	3	2	1	2	0	2	0	2	1	1	1	4	3	2	2	4
072	1	3	0	0	4	2	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
073	0	4	3	3	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
074	1	1	2	0	4	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	2	1	2	3

Fuente: Planilla creada por la mutual de seguridad CChC

Figura C-1.Planilla de Resultados de Evaluación Riesgos Psicosociales

ANEXO D: PLANILLA DE RESULTADOS DE NIVELES DE RIESGO POR TRABAJADOR.

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	5	B	5	B	1	B	8	A	8	A
2	5	B	5	B	5	M	6	A	2	M
3	7	B	5	B	3	B	1	B	8	A
4	16	A	0	B	2	B	8	A	7	A
5	11	M	5	B	2	B	8	A	6	A
6	10	M	4	B	1	B	1	B	7	A
7	8	B	2	B	4	M	0	B	6	A
8	11	M	3	B	1	B	1	B	1	B
9	8	B	8	M	2	B	5	M	5	A
10	8	B	3	B	2	B	0	B	1	B
11	8	B	3	B	4	M	8	A	4	A
12	9	M	9	A	12	A	9	A	2	M
13	14	A	6	M	5	M	9	A	6	A
14	4	B	9	A	4	M	3	M	6	A
15	9	M	7	M	5	M	4	M	0	B
16	2	B	6	M	7	A	4	M	4	A
17	16	A	8	M	12	A	10	A	6	A
18	6	B	5	B	2	B	6	A	6	A
19	13	A	8	M	2	B	4	M	4	A
20	9	M	4	B	3	B	6	A	4	A
21	6	B	8	M	8	A	10	A	5	A
22	11	M	0	B	4	M	8	A	4	A
23	3	B	12	A	2	B	4	M	5	A
24	7	B	7	M	9	A	9	A	4	A
25	14	A	2	B	6	M	4	M	7	A
26	14	A	4	B	4	M	3	M	4	A
27	8	B	9	A	5	M	5	M	5	A
28	9	M	7	M	8	A	10	A	5	A
29	6	B	11	A	9	A	5	M	4	A
30	5	B	18	A	13	A	8	A	2	M
31	8	B	8	M	8	A	6	A	4	A
32	8	B	8	M	5	M	4	M	4	A
33	5	B	5	B	5	M	5	M	4	A
34	14	A	0	B	2	B	10	A	4	A
35	6	B	14	A	8	A	6	A	3	M
36	7	B	9	A	7	A	3	M	1	B
37	8	B	8	M	0	B	4	M	8	A
38	14	A	13	A	4	M	7	A	4	A
39	8	B	3	B	4	M	7	A	4	A
40	14	A	3	B	4	M	7	A	4	A
41	5	B	9	A	4	M	6	A	5	A
42	14	A	3	B	11	A	7	A	4	A
43	3	B	12	A	2	B	4	M	5	A
44	10	M	5	B	7	A	8	A	4	A
45	7	B	1	B	6	M	1	B	0	B
46	7	B	3	B	8	A	4	M	1	B
47	3	B	8	M	10	A	5	M	4	A
48	10	M	4	B	6	M	8	A	2	M
49	9	M	9	A	1	B	4	M	8	A
50	15	A	8	M	10	A	4	M	4	A
51	12	A	4	B	2	B	6	A	2	M
52	4	B	4	B	0	B	0	B	0	B
53	6	B	1	B	4	M	5	M	5	A
54	15	A	4	B	6	M	4	M	2	M
55	6	B	2	B	2	B	2	B	0	B
56	13	A	5	B	3	B	3	M	0	B
57	10	M	8	M	5	M	1	B	6	A
58	11	M	8	M	8	A	2	B	4	A
59	14	A	4	B	10	A	8	A	2	M
60	8	B	7	M	11	A	5	M	7	A
61	10	M	9	A	10	A	8	A	3	M
62	15	A	4	B	2	B	8	A	6	A
63	7	B	10	A	6	M	4	M	5	A
64	13	A	14	A	9	A	10	A	3	M
65	10	M	11	A	13	A	8	A	8	A
66	6	B	5	B	2	B	9	A	0	B
67	11	M	11	A	5	M	5	M	5	A
68	11	M	1	B	5	M	2	B	4	A
69	12	A	8	M	8	A	5	M	5	A
70	11	M	5	B	1	B	3	M	0	B
71	6	B	7	M	5	M	9	A	6	A
72	8	B	5	B	1	B	0	B	2	M
73	14	A	8	M	0	B	2	B	4	A
74	8	B	2	B	2	B	6	A	5	A

Fuente: Planilla creada por el CChC

Figura D-1.Resultado del cuestionario por niveles de riesgo de cada trabajador.

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

Fuente: Planilla dado por el manual de método de uso del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versión breve

Figura D-2.Puntajes de la versión breve del Cuestionario

ANEXO E: ANÁLISIS DE RESULTADOS CUESTIONARIO ISTAS 21, VERSIÓN BREVE

Respuestas/Preguntas	Exigencias Psicológicas					Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades					Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo					Compensaciones			Doble Presencia	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Respuestas "0"	32	14	24	27	4	29	9	44	47	34	58	8	35	45	36	18	26	21	25	14
Respuestas "1"	30	12	13	13	4	9	11	9	14	8	11	14	18	14	13	11	14	10	8	5
Respuestas "2"	9	18	18	9	6	19	27	11	7	18	4	33	8	8	13	17	18	19	26	15
Respuestas "3"	2	18	14	16	12	10	21	7	4	6	0	9	9	6	7	7	7	9	4	12
Respuestas "4"	1	12	5	9	48	7	6	3	2	8	1	10	4	1	5	21	9	15	11	28
Comprobación	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74

Fuente: Planilla por elaboración propia basado en los resultados obtenidos.

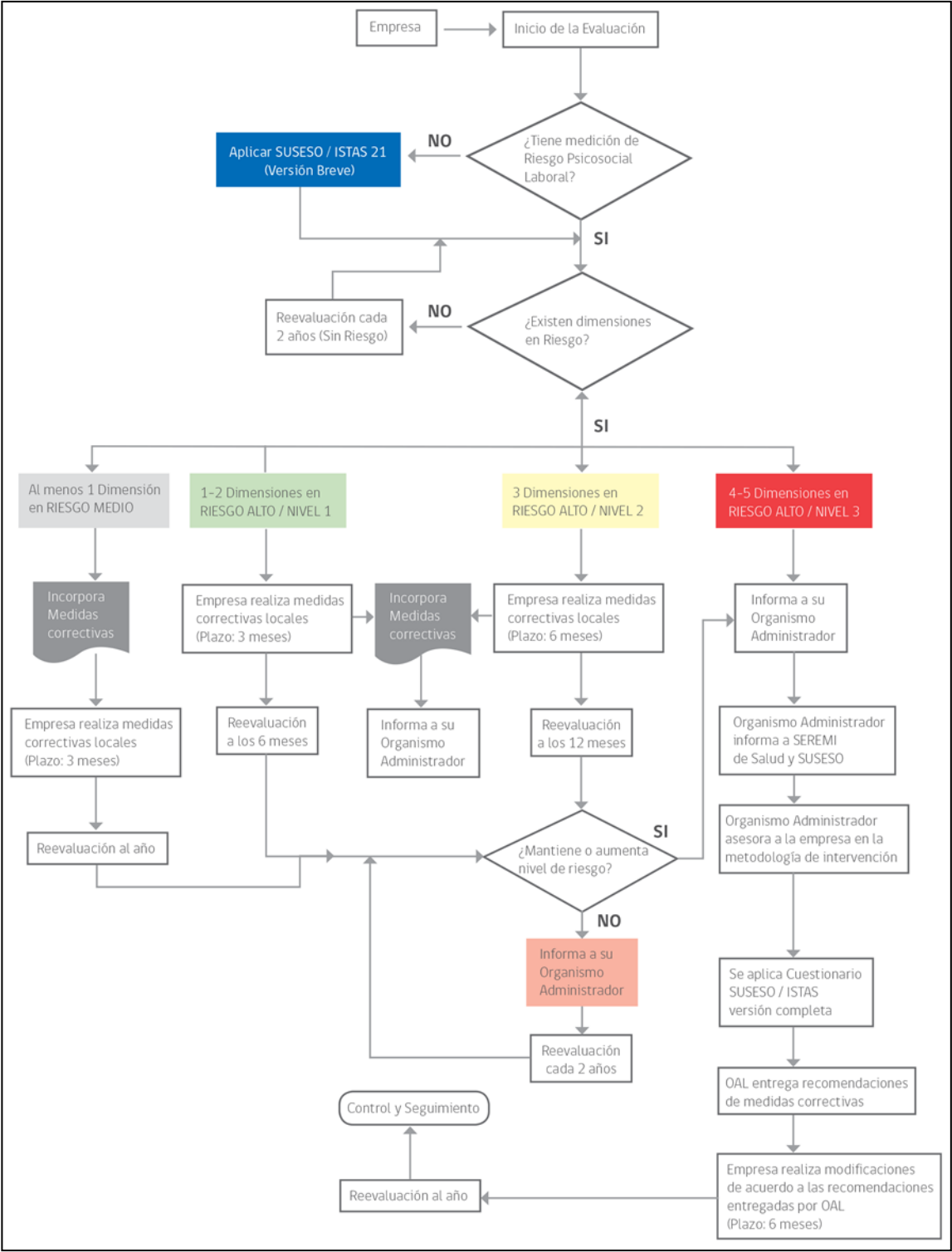
Figura E-1. Frecuencia de Respuesta por pregunta de cada Dimensión.

Total trabajadores en nivel de riesgo	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Riesgo Bajo	37	37	26	13	11
Riesgo Medio	18	20	25	27	11
Riesgo Alto	19	17	23	34	52

Fuente: Planilla por elaboración propia basado en los resultados obtenidos en relación al anexo D.

Figura E-2.Cantidad de trabajadores en situación de Riesgo.

ANEXO F: FLUJOGRAMA DEL MODELO DE VIGILANCIA



Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (SUSESO)

Figura F-1. Flujograma del modelo de vigilancia

ANEXO G: CARTA GANTT DE MEDIDAS CORRECTIVAS

Carta Gantt de Propuesta de Medidas Correctivas para Empresa Sociedad Constructora IVESA Ltda.																		
Doble Presencia		Año 2018	Marzo				Abril				Mayo							
Objetivo	Actividad	Responsable	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar	1. Capacitaciones del protocolo de emergencia personal.	Experto en Prevención	X				X				X							
	2. Habilitar un equipo telefónico permanente a cargo del supervisor de turno para realizar llamadas en caso de emergencia.	Supervisor de turno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	3.Realizar reuniones con gerencia y analizar el establecer días libres por semestre.	Gerencia		X														
	4. Realizar reuniones personalizadas con cada trabajador.	Jefe de obra					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Compensaciones																		
Objetivo	Actividad	Año 2018	Abril				Mayo				Junio							
		Responsable	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
Reconocimiento en el trabajo.	1. Revisar y registrar los reconocimientos en la hoja de vida del trabajador.	Gerencia				X												
	1.2 Entregar bonos de reconocimiento.	Gerencia														X		
	2. Realizar capacitaciones o talleres que entreguen herramientas de reconocimiento a la organización.	Gerencia		X								X						
	3.1 Informar vía canales formales sobre la evaluación de desempeño.	Administración de obra															X	
	3.2 Realizar Evaluación de desempeño.	Jefe de obra										X						
Estabilidad del empleo	1. Realizar capacitaciones del puesto de trabajo al que sea cambiado el trabajador.	Supervisores	X	X	X	X												
	2. Informar de forma presencial en caso de reducción del personal, entregando motivos.	Gerencia						X	X									
	3. Regulación de contratos definidos.	Recurso Humanos					X											

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos a partir del Cuestionario SUSESO-Istas21

Figura G-1. Carta Gantt basada en las dimensiones Compensaciones y Doble Presencia