

**UNIVERSIDAD DEL BIOBIO**

Facultad de Ciencias Empresariales

Departamento de Administración y Auditorías



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**EFFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS  
DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL**

ALUMNOS : GLADYS CONTRERAS F.  
KAREN VELASCOS P.  
PROFESOR GUÍA: MARGARITA CHIANG V.

## **CONEPCIÓN, 2007**

### **DEDICATORIAS**

*Este, es uno de los momentos más importantes de mi vida. He llegado al final de un largo camino y es el instante de agradecer a todos aquellos que hicieron posible que este sueño se cumpliera.*

*A mis padres María Graciela y José, por ser el pilar fundamental de mi vida, por brindarme su apoyo, amor y confianza en todo momento.*

*A mis hermanos Ana María y Mario Alejandro por su cariño incondicional.*

*A Valentina Emilia, mi sobrina, quién es el tesoro más valioso y apreciado que ha llegado a alegrar nuestras vidas.*

*A Dios por la vida y la salud que me concedió.*

*Por último, a aquellos que no están conmigo, pero que desde lejos comparten de la alegría que hoy invade mi vida.*

*Con todo cariño*

*Gladys*

*Tras recorrer un largo camino me detengo para dar gracias, en primer lugar, a Dios todopoderoso por hacer posible mi anhelo de convertirme en profesional y en segundo, a quienes han confiado en mis capacidades para lograr mis metas. En especial a mis padres Haydee y Manuel por el esfuerzo que han realizado para ampliar mis expectativas de vida; sobre todo a ti papito que me has brindado siempre tu amor y apoyo incondicional.*

*A mi abuelito Arturo por sus sabios consejos.*

*Al amor de mi vida José Antonio por incentivar me, colaborar me y sobre todo amarme.*

*A mis amores Maite y Martín quienes son la razón de mi existencia, lo más valioso que Dios me ha dado.*

*A mis tías María Elena, Damary y Marcia que han sido un pilar fundamental en mi vida.*

*A mis tíos David, Patricio, Reinaldo y Ricardo por ser quienes me han otorgado su cariño y confianza.*

*A Nidia, tía Ivon y Paula por estar en el momento preciso para ayudar con el cuidado de mis bebés.*

*Por último, a mis gatitos que me acompañaban en esas noches solitarias de estudio.*

*Desde lo más profundo de mi corazón gracias, muchas gracias, por ayudar a ser la persona que soy y seré*

*Karen*

## **AGRADECIMIENTOS**

Nuestros sinceros agradecimientos a nuestra profesora Margarita Chiang, por todo el tiempo y esfuerzo, que en forma desinteresada dedicó a nuestra tesis.

Extendemos nuestros agradecimientos a todos los profesores quienes hicieron lo posible por entregarnos sus conocimientos y habilidades, los cuales son fundamentales para el desempeño en nuestra vida laboral.

Por último, nuestros agradecimientos al personal de Xtreme Mining Ltda., en especial a Alejandro Candia (Gerente General), Hernán Echenique (Gerente de Finanzas), Víctor Rojas (Administrador de Contratos), Luis Escobar (Administrativo) y al personal de Codelco División Andina, Jorge Santibáñez (Jefe de Seguridad de Inspección Técnica) y Alfonso Pardo (Ingeniero en Prevención de Riesgos, Sernageomin)

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>PARTE I: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>CAPÍTULO I: SALUD Y SEGURIDAD LABORAL</b>	
<b>1 INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2 DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Salud</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Salud Laboral</b>	<b>4</b>
<b>2.2.1 Objetivos</b>	<b>4</b>
<b>2.2.2 Ciencias relacionadas con la Salud y Seguridad Laboral</b>	<b>6</b>
<b>2.2.3 Seguridad en el Trabajo</b>	<b>7</b>
<b>2.2.4 Higiene Industrial</b>	<b>8</b>
<b>2.2.4.1 Objetivos Higiene Industrial</b>	<b>8</b>
<b>3 RELACIÓN DEL TRABAJO CON LA SALUD</b>	<b>9</b>
<b>3.1 El Trabajo puede causar daño a la salud</b>	<b>10</b>
<b>3.2 El Trabajo puede agravar problemas de salud</b>	<b>12</b>
<b>4 CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO</b>	<b>12</b>
<b>4.1 Condiciones Generales e Infraestructura Sanitaria del Local de Trabajo</b>	<b>14</b>
<b>4.2 Condiciones de Seguridad</b>	<b>15</b>
<b>4.3 Riesgos del Ambiente Físico</b>	<b>17</b>
<b>4.4 Riesgos de Contaminación Química y Biológica</b>	<b>21</b>
<b>4.5 Carga de Trabajo</b>	<b>23</b>
<b>4.6 Organización del Trabajo</b>	<b>26</b>

<b>5 ACCIDENTE DE TRABAJO</b>	<b>30</b>
<b>5.1 Procedimiento Legal</b>	<b>30</b>
<b>5.2 Clasificación de los Accidentes</b>	<b>32</b>
<b>5.3 Control de los Accidentes</b>	<b>33</b>
<b>5.4 Riesgos más comunes</b>	<b>35</b>
<b>6 ENFERMEDADES PROFESIONALES</b>	<b>35</b>
<b>7 LEYES E INSTITUCIONES QUE REGULAN EL SISTEMA</b>	<b>37</b>
<b>7.1 Ministerio de Salud</b>	<b>37</b>
<b>7.2 Ministerio del Trabajo y Prevención Social</b>	<b>38</b>
<b>7.3 Ministerio de Minería</b>	<b>39</b>
<b>7.4 Ministerio de Agricultura</b>	<b>39</b>
<b>7.5 Armada de Chile</b>	<b>39</b>
<b>8 LEY N° 16.744 SEGURO SOCIAL CONTRA RIESGOS DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES</b>	<b>42</b>
<b>8.1 Objetivos del Seguro</b>	<b>42</b>
<b>8.2 Personas Protegidas</b>	<b>42</b>
<b>8.3 Afiliación</b>	<b>44</b>
<b>8.4 Administración</b>	<b>44</b>
<b>8.5 Accidentes del Trabajo</b>	<b>44</b>
<b>8.6 Enfermedades Profesionales</b>	<b>45</b>
<b>8.7 Prestaciones del Seguro</b>	<b>45</b>
<b>8.8 Conformación de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad</b>	<b>46</b>
<b>9 PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES</b>	<b>47</b>
<b>9.1 Obligaciones en Materia de Prevención de Riesgos</b>	<b>47</b>
<b>9.1.1 Obligaciones del Estado</b>	<b>47</b>
<b>9.1.2 Obligaciones de los Organismos Administradores (INP - Mutuales)</b>	<b>48</b>
<b>9.1.3 Obligaciones de los Empleadores</b>	<b>48</b>
<b>9.1.4 Obligaciones de los Trabajadores</b>	<b>49</b>
<b>9.2 Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales</b>	<b>49</b>
<b>9.3 Obligaciones de los Empleadores de Informar de los Riesgos Laborales</b>	<b>50</b>

## **CAPÍTULO II: NORMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL OHSAS 18001:1999**

<b>1 INTRODUCCIÓN</b>	<b>52</b>
<b>2 NORMAS DE GESTIÓN OHSAS</b>	<b>53</b>
<b>3 CAMPO DE APLICACIÓN</b>	<b>54</b>
<b>3.1 Normas OHSAS 18001</b>	<b>54</b>
<b>3.1.1 Alcance</b>	<b>54</b>
<b>3.1.2 Organizaciones Involucradas en el Desarrollo de las Normas OHSAS</b>	<b>55</b>
<b>3.1.3 Principales Términos y Definiciones según las Normas OHSAS 18001</b>	<b>56</b>
<b>3.1.4 Elementos del Sistema de Gestión SSO</b>	<b>59</b>
<b>3.1.5 Objetivos Principales de un Sistema de Gestión de Salud y                 Seguridad Ocupacional.</b>	<b>70</b>
<b>3.1.6 Aportes de las Normas OHSAS 18001 en un Sistema de Salud y                 Seguridad Ocupacional</b>	<b>70</b>
<b>3.1.7 Certificación de las Normas OHSAS</b>	<b>71</b>
<b>3.1.8 Beneficios de la Implementación y Certificación bajo la                 Especificación OHSAS 18001</b>	<b>71</b>
<b>4 LA INTEGRACIÓN DE LOS TRES SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	<b>72</b>
<b>4.1 Ventajas de los Sistemas Integrados</b>	<b>74</b>
<b>4.2 Desventajas de los Sistemas Integrados</b>	<b>75</b>

## **CAPÍTULO III: SATISFACCIÓN LABORAL**

<b>1 INTRODUCCIÓN</b>	<b>76</b>
<b>2 RESEÑA HISTÓRICA</b>	<b>77</b>
<b>3 DEFINICIONES</b>	<b>80</b>
<b>4 DIMENSIONES</b>	<b>81</b>
<b>4.1 Locke (1976)</b>	<b>81</b>
<b>4.2 Los 5 Factores de Peiró</b>	<b>82</b>

4.3 Beer (1964)	83
4.4 Graffin y Betteman (1986)	83
4.5 Jhons (1988)	83
4.6 Palma	83
<b>5 TEORÍAS Y MODELOS DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>84</b>
5.1 Teoría de la Aproximación Bifactorial	84
5.2 Teoría del Ajuste en el Trabajo	85
5.3 Teoría del Grupo de Referencia Social	86
5.4 Teoría de la Discrepancia	86
5.5 Modelo de la Satisfacción de Facetas	87
5.6 El Modelo de las Características de la Función	88
5.7 Modelo del Procesamiento de la Información Social.	88
5.8 Teoría de los Eventos Situacionales	89
5.9 Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral	90
<b>6 INSTRUMENTOS DE MEDIDAS</b>	<b>91</b>
6.1 Cuestionario Global de Hoppock (1935)	91
6.2 Job Satisfaction Tear Ballot (1948)	91
6.3 Cuestionario de Satisfacción Laboral Global de Brayfield Y Rothe (1951)	92
6.4 Cuestionario de Satisfacción Laboral Global de Bullock (1952)	92
6.5 Science Research Associates Employee Inventory S.R.A. (1958)	92
6.6 Porter Instrument. F.M.B.Z. (1962)	93
6.7 Cuestionario de Satisfacción de Minnesota M.S.Q. (1967)	94
6.8 Escala de Satisfacción Laboral General de Hackman y Oldham (1975)	96
6.9 Escala de Satisfacción Laboral Global Camman Et Al. (1979, 1982)	96
6.10 Escala de Caras de Kurin (1955)	96
6.11 J.D.I. Job Descriptive Índice (1969)	97
6.12 Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham (1975)	99
6.13 Index of Organizational Reactions (I.O.R.) (1976)	99
6.14 Escala General de Satisfacción de los Autores:	
Warr, Cook y Wall (1979)	

<b>6.15 Michigan Organizational Assessment Questionnaire (Moaq) (1979, 1982)</b>	
<b>101</b>	
<b>6.16 Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales</b>	
<b>S4/82 (1986)</b>	
<b>102</b>	
<b>6.16.1 Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales</b>	
<b>S20/23</b>	
<b>102</b>	
<b>6.16.2 Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales</b>	
<b>S10/12</b>	
<b>103</b>	
<b>6.16.3 Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (1990)</b>	
<b>104</b>	
<b>6.17 Job in General Scale – Jig</b>	
<b>105</b>	
<b>6.18 Escala Multidimensional de Satisfacción en el Trabajo</b>	
<b>105</b>	
<b>6.19 Taber y Alliger (1995)</b>	
<b>106</b>	
<b>7. RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON OTRAS VARIABLES</b>	
<b>107</b>	
<b>7.1 La Satisfacción Laboral como Variable Dependiente</b>	
<b>107</b>	
<b>7.1.1 Satisfacción con el Trabajo en Sí– Reto del Trabajo</b>	
<b>107</b>	
<b>7.1.2 Sistemas de Recompensas Justas</b>	
<b>108</b>	
<b>7.1.3 Condiciones Favorables de Trabajo</b>	
<b>109</b>	
<b>7.1.4 Colegas que Brinden Apoyo – Satisfacción con la Supervisión</b>	
<b>109</b>	

**7.1.5 Compatibilidad entre la Personalidad y el Puesto**

**110**

**7.1.6 Otras Variables Determinantes de la Satisfacción Laboral**

**110**

**7.2 La Satisfacción Laboral como Variable Independiente**

**114**

**7.2.1 Satisfacción y Productividad**

**114**

**7.2.2 Satisfacción y Ausentismo**

**115**

**7.2.3 Satisfacción y Rotación**

**115**

**7.2.4 Satisfacción y Salud de la Persona**

**116**

**7.3 Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral**

**116**

**8 MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN LABORAL**

**119**

**9 SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPORTAMIENTO**

**CIUDADANO ORGANIZACIONAL**

**120**

**PARTE II: ESTUDIO EMPÍRICO**

**121**

**CAPÍTULO IV: ESTUDIO EMPÍRICO**

**1 OBJETIVOS**

**121**

<b>1.1 Objetivo General</b>	
121	
<b>1.2 Objetivos Específicos</b>	
121	
<b>2 METODOLOGÍA</b>	
122	
<b>2.1 Población en Estudio</b>	
122	
<b>2.1.1 Descripción de la Empresa Xtreme Mining Ltda.</b>	
122	
<b>2.1.1.1 Organigrama de la Empresa</b>	
123	
<b>2.1.2 Codelco División Andina</b>	
124	
<b>2.2 Diseño de Muestra</b>	
124	
<b>2.3 Método de Medición</b>	
125	
<b>2.3.1 Instrumento de Medida</b>	
125	
<b>3 VARIABLES A ESTUDIAR</b>	
128	
<b>3.1 Salud y Seguridad Laboral</b>	
128	
<b>3.2 Satisfacción Laboral</b>	
129	

## **CAPITULO V: RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

### **1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO**

**130**

#### **I Parte Información General**

**130**

#### **II Parte Seguridad y Salud Laboral**

**135**

#### **III Parte Satisfacción Laboral**

**144**

### **2 ANÁLISIS DE CORRELACIONES ENTRE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Y LA SATISFACCION LABORAL**

**148**

### **CONCLUSIONES**

**155**

### **SUGERENCIAS**

**159**

### **BIBLIOGRAFÍA**

**160**

### **ANEXOS**

**162**

## INTRODUCCIÓN

Como es sabido, el hombre ha interactuado a diario con las maquinarias, herramientas y procesos, junto al avance tecnológico, los que en su mayor parte están asociados a: ambientes contaminados por sustancias químicas; ambientes ruidosos con generación de vibraciones; ambientes calurosos en su mayoría producto de los procesos, así como de la operación de diversas maquinarias y herramientas. Ello, sumado a condiciones adversas de ventilación como de iluminación, que indudablemente deterioran el ambiente de trabajo, provocado por el calor, el hacinamiento y la falta de renovación del aire en recintos cerrados. Estas condiciones ambientales de trabajo se traducen para el trabajador en un deterioro de la calidad de vida, incremento de los indicadores de accidentabilidad y de enfermedades de origen ocupacional, así como también, e indudablemente, una merma en la calidad del trabajo realizado.

Por lo tanto, hoy en día existe una mayor preocupación de las organizaciones por implementar sistemas de gestión que permitan asegurar la calidad de vida de sus trabajadores y así lograr que se sientan más satisfechos en sus puestos de trabajo y a la vez obtener un mejor rendimiento de ellos. El compromiso de la dirección respecto de la salud y la seguridad y la activa participación de los trabajadores son dos elementos esenciales de todo programa de seguridad y salud en el lugar de trabajo. La Norma Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS) apunta a esto entregando los elementos o requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de manera de habilitar a la organización para que controle sus riesgos y mejore su desempeño.

El presente trabajo responde a la inquietud sobre la seguridad y salud laboral de las personas, ya que son el activo más valioso dentro de la organización; todo tipo de organización está compuesta por personas y sin ellas no existe organización. El objetivo principal de este estudio es determinar la relación que existe entre la Seguridad y Salud Ocupacional y la Satisfacción Laboral.

Con el fin de responder al propósito planteado, el trabajo se ha desarrollado de la siguiente manera:

En la primera parte se presenta lo teórico y consta de tres capítulos. En el primer capítulo se desarrolla el tema de Seguridad y Salud Laboral, donde se profundiza acerca de los conceptos de seguridad y salud laboral, así como también los organismos involucrados y leyes que las regulan. El segundo capítulo está referido a las Normas OHSAS, en el cual se describe conceptos, elementos del sistema de gestión, principales objetivos, ventajas y desventajas que trae la implementación dicho sistema. Finalmente el tercer capítulo trata de la Satisfacción Laboral, donde se estudiará los conceptos de satisfacción laboral, así como también las variables que la afectan y las teorías, modelos e instrumentos utilizados a través del tiempo.

Todo esto servirá como base para la realización y evaluación de resultados del estudio empírico.

La segunda parte corresponde al estudio empírico y se divide en dos capítulos. El cuarto capítulo que establece los objetivos generales y específicos del estudio, la metodología y el instrumento de medida a utilizar en la aplicación de una encuesta. El quinto capítulo y final, da a conocer los resultados y conclusiones obtenidos en este estudio.

Para llevar a cabo este trabajo se utilizó material bibliográfico, anuarios publicados por instituciones relacionadas con el estudio, escritos publicados sobre el tema e información entregada por la empresa evaluada.

Finalmente, se espera que este estudio sea un aporte para directivos, ejecutivos, académicos y alumnos y además que sirva de base para futuros proyectos cuyo destino sea enriquecer el conocimiento sobre este tema.

## **PARTE I: MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO I: SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

#### **1 INTRODUCCIÓN**

La salud de los trabajadores ha sido un tema recurrente a través de la historia de diversos tipos de sociedades. Ha pasado desde una visión en que ésta era de exclusiva responsabilidad de quien ejercía algún tipo de oficio, como lo consigna el Derecho Romano, hasta la concepción contemporánea, que aborda este tema desde varios enfoques.

Se sabe que toda práctica laboral comporta determinados riesgos, de mayor o menor nivel, y todas las partes implicadas tienen el deber de lograr que ésta se realice sin perjuicio de la seguridad y la salud del trabajador. Es por esta razón que la preocupación en torno a la temática relacionada con la seguridad y la salud laboral afecta a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño y sector al que pertenezcan, hasta tal punto, que éstas, por fin se están decidiendo a tomar medidas importantes, tanto para fomentar la seguridad en sus estructuras organizativas e instalaciones, como para cumplir con las obligaciones legales aplicables en estas materias. Por tanto, en la actualidad, la prevención de riesgos laborales se ha convertido en un factor más a tener en cuenta en la gestión diaria de las empresas.

En el presente capítulo se profundizará acerca los conceptos de Seguridad y Salud Laboral, así como también los organismos involucrados y leyes que las regulan.

## **2 DEFINICIONES**

### **2.1 SALUD**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias.

Aspectos destacados relacionados con esta definición:

- Igualdad de los conceptos de bienestar y de salud.
- Integración de los aspectos sociales, psíquicos y físicos en un todo armónico.
- Adopción de un marco común para el desarrollo de políticas de salud por parte de los países firmantes.

La salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiental en que viven y trabajan.

### **2.2 SALUD LABORAL**

#### **2.2.1 OBJETIVOS**

La práctica profesional de la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores. Los principales objetivos de la salud laboral son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejerzan un

efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos con un efecto beneficioso sobre la salud y el bienestar del trabajador. Si bien estos son los objetivos centrales, también deben considerarse el tratamiento y rehabilitación de los trabajadores que han sufrido un problema de salud.

Para conseguir sus objetivos, en salud laboral se utilizan diferentes aproximaciones desde distintas especialidades y perspectivas. La seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía, la psicología o la medicina del trabajo reflejan distintas respuestas, todas ellas necesarias en función de la naturaleza y el origen del factor riesgo.

En un informe de 1950 del comité mixto de la organización internacional del trabajo (OIT) y de la organización mundial de la salud (OMS), la salud laboral se definía como la actividad que “tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para su salud, y ubicar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”<sup>1</sup>. De manera más breve, la salud laboral puede entenderse como el esfuerzo organizado de la sociedad para prevenir los problemas de salud y promover la salud de los trabajadores<sup>2</sup>.

La idea que sirve de premisa esencial a la práctica de la salud laboral es que todos los problemas de salud relacionados con el trabajo son, por definición, susceptibles de prevención, ya que sus determinantes se encuentran precisamente en las condiciones de trabajo. Una segunda premisa en la que se sustenta la salud laboral es que los centros de trabajo son lugares idóneos para establecer programas de promoción de la salud, aunque en

---

<sup>1</sup> Parmeggiani L., Ed. Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Madrid: Ministerios Del Trabajo Y Seguridad Social, 1989:2167.

<sup>2</sup> Anónimo. Conclusiones del Taller sobre Formación en Salud Laboral. VI Escola D’ Estiu de Salut Pública, 21-23/9/1994, Maó.

la práctica su desarrollo sea escaso y la mayoría de los programas en funcionamiento se encuentren todavía lejos de los principios fundamentales de la promoción de la salud.

### **2.2.2 CIENCIAS RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

Como se ha definido la Salud Laboral incluye actividades muy diversas: desde los primeros auxilios a un trabajador que ha sufrido un accidente hasta la promoción de una dieta saludable en la empresa, pasando por las actividades preventivas frente a los riesgos laborales, que en la actualidad ocupan un lugar central en la práctica de la Salud Laboral. Lógicamente para hacer frente a esta enorme diversidad de actividades hace falta la colaboración de un amplio abanico de áreas de conocimiento, algunas de estas son: Química, ingeniería o la medicina, pero también la psicología, el derecho la sociología o la economía, entre otras. Todas ellas son necesarias para dar una respuesta eficaz a los problemas de la salud relacionados con el trabajo. Pero en las últimas décadas también ha habido un desarrollo de otras especialidades, como la higiene industrial, la ergonomía o la seguridad en el trabajo.

Aplicando la definición acordada por la OMS al campo del trabajo, la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social.

Las especialidades y profesionales encargados de llevar a cabo este objetivo son:

**Ingeniería:** (especialistas en prevención de riesgos e higiene del trabajo). Cuenta con capacidades y conocimientos para adoptar medidas técnicas y organizacionales que reduzcan o eliminen el riesgo de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.

**Medicina:** (especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo). Posee la capacidad de detectar enfermedades y proponer medidas preventivas para las enfermedades causadas directamente o agravadas por el trabajo.

**Psicología:** (especialistas en psicología social, laboral y organizacional). Puede proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo.

**Sociología:** (especialistas en organizaciones). Puede proponer cambios en los aspectos organizacionales para reducir el riesgo derivado de los “factores sociales”.

**Enfermería:** mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional puede realizar una importante labor de promoción y educación para una mejor salud en trabajo.

**Ergonomía:** especialidad que tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo. Desde diversos campos profesionales se ha ido constituyendo como una disciplina integradora de las anteriores.

**2.2.3 SEGURIDAD EN EL TRABAJO:** El vocablo seguridad es definido por la Real Academia Española como “libre y exento de todo peligro, daño o riesgo”. La seguridad en el trabajo tiene como objetivo prevenir los riesgos que pueden derivar en un accidente de trabajo, y ha sido definida como “el conjunto de procedimientos y recursos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes”<sup>3</sup>. Las fuentes de dichos riesgos se encuentran en las maquinas o equipos de trabajo, en las instalaciones, los lugares de trabajo, los productos, etc.

La relación entre trabajo riesgo accidente y seguridad es evidente: el trabajo crea los riesgos, los riesgos provocan accidentes y la seguridad trata de poner los medios para eliminar los riesgos y, con ello, los accidentes y sus consecuencias humanas y materiales.

La finalidad de la seguridad laboral es evitar que se ocasionen lesiones humanas que, previsiblemente, todo accidente de trabajo puede originar.

---

<sup>3</sup> Norma UNE 81 800 83, sobre Prevención de Riesgos Derivados del Trabajo. Definiciones. Madrid: asociación española de Normalización (AENOR), 1983

La única forma eficaz de luchar contra los riesgos y de evitar los accidentes es poner en práctica las acciones preventivas que impiden que las personas por distracción, por inconsciencia, por desconocimiento, o por la causa que sea pueda ser víctima de un accidente. Acciones preventivas que surgirán del estudio de las actividades que se desarrollan, de las máquinas o útiles que se usen y de los métodos de trabajo u operaciones que se realicen

**2.2.4 HIGIENE INDUSTRIAL:** En sus orígenes, el vocablo higiene es utilizado para referirse a actuaciones preventivas con el objetivo de evitar enfermedades en la población, sean trabajadores o no. Al añadirle el término industrial, la higiene adquiere una función más específica dirigida a prevenir los efectos sobre la salud de los contaminantes en el medio laboral.

La Higiene Industrial es la disciplina que centra su actuación en los contaminantes ambientales, ya sean físicos, químicos o biológicos, presente en el medio laboral, tradicionalmente se ha definido como la especialidad técnica de prevención de las enfermedades profesionales que actúa sobre los contaminantes existentes en el ambiente de trabajo.

La definición más aceptada de higiene industrial fue realizada por la Asociación de Higiene Industrial Americana en 1980, que la define como “la ciencia que se dedica a la detección, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas en el lugar de trabajo, y que pueden ocasionar enfermedades, alterar la salud y el bienestar, o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o ciudadanos de la comunidad”<sup>4</sup>

Por lo tanto, la higiene industrial no se limita a actuar sobre los factores de riesgo que pueden generar una enfermedad profesional, sino que lo hace sobre cualquier circunstancia en que la exposición a un contaminante pueda generar una alteración del nivel de salud, asimismo la higienista tiene que intervenir en la gestión de residuos industriales y prevenir los efectos negativos de éstos sobre el medio ambiente en general y la comunidad.

#### **2.2.4.1 OBJETIVOS HIGIENE INDUSTRIAL**

---

<sup>4</sup> Ferrari B. Higiene industrial, en: enciclopedia de la seguridad y salud en el trabajo. Madrid: ministerio de trabajo y asuntos sociales, 1998.

El objetivo principal de la Higiene Industrial es lograr que los trabajadores se vean libres de enfermedades ocupacionales causadas por las sustancias que manipulan o elaboran, por los equipos, máquinas o herramientas que utilizan o por las condiciones ambientales en que se desempeñan.

La metodología de trabajo de un “Higienista Industrial” contempla cinco etapas:

1. Reconocimiento de los procesos en los ambientes de trabajo.
2. Detección de las posibles fuentes o agentes de riesgo.
3. Medición, ya sea objetiva o subjetiva, de los agentes en cuestión.
4. Evaluación de la magnitud del riesgo y daños a la salud de las personas.
5. Diseño de sistema de control del agente y/o análisis de sustitución.

### **3 RELACIÓN DEL TRABAJO CON LA SALUD**

**El trabajo es fuente de salud.** Mediante el trabajo, las personas logramos acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, algunos de estos son:

**Salario:** el salario permite a su vez la adquisición de bienes necesarios para la mantención y mejoramiento del bienestar individual y grupal; en las formas de trabajo no asalariado, el producto del trabajo puede servir directamente a una necesidad o ser intercambiado por otros bienes.

**Actividad física y mental:** los seres humanos necesitamos mantenernos en un adecuado nivel de actividad física y mental, en forma integrada y armónica, para mantener nuestro nivel de salud; en ese sentido, cualquier trabajo es mejor para la salud que la falta de trabajo.

**Contacto social:** un adecuado bienestar social es imposible sin un contacto con otros, que a su vez tiene múltiples beneficios: cooperación frente a necesidades básicas, apoyo emocional, desarrollo afectivo, etc.

**Desarrollo de una actividad con sentido:** el trabajo permite que las personas podamos “ser útiles” haciendo algo que estamos en condiciones de hacer y que sirve a una finalidad social; desde ese punto de vista, el trabajo permite “pertenecer” a la comunidad y sentirse satisfecho con sus resultados.

**Producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos:** todos los trabajos producen algo para otros, por lo tanto, mejoran el bienestar de los demás.

### **3.1 EL TRABAJO PUEDE CAUSAR DAÑO A LA SALUD**

Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo. De igual importancia son las enfermedades profesionales. Los daños a la salud por efecto del trabajo resultan de la combinación de diversos factores y mecanismos. Existe un riesgo intrínseco de materiales, máquinas y herramientas: pueden ser muy pesadas o de mucho volumen, las superficies pueden ser cortantes e irregulares, la complejidad de máquinas y herramientas puede hacer muy difícil su manejo. También influyen las características fisicoquímicas de máquinas y herramientas y las formas de energía que utilizan. Los pisos húmedos, resbalosos y/o en mal estado, locales mal iluminados, ausencia de normas de trabajo seguro; falta de elementos de protección personal y de maquinaria segura o en buen estado, son factores de riesgo que generan gran cantidad de accidentes. Las características de temperatura, humedad, ventilación, composición del aire ambiental, etc. son factores que influyen en accidentes y enfermedades, es decir, estos son factores materiales de riesgo, porque dependen de características materiales del trabajo, independientes de las personas que usen los elementos de trabajo.

Pero son los seres humanos quienes aportan un conjunto de factores llamados factores sociales del riesgo, aquí encontramos aspectos individuales de las personas: cuánto han aprendido y son capaces de aplicar adecuadamente para realizar su trabajo (calificación), edad, sexo, actitud hacia el trabajo y actitud frente al riesgo.

Otro aspecto que se determina en la relación con otras personas, son riesgo dependiente de la organización del trabajo y de las relaciones laborales. Factores de la organización del trabajo pueden ser determinantes del daño a la salud. Una jornada extensa (o un ritmo acelerado) puede resultar en fatiga del trabajador que se ve así expuesto a una mayor probabilidad de accidentarse. Otro factor importante es la claridad de las órdenes de trabajo y la coherencia entre los distintos niveles de mando.

Un trabajo intenso demanda mayor esfuerzo respiratorio que implica mayor probabilidad de aspirar sustancias tóxicas. El horario en que se desarrolla la jornada influye también en las capacidades de respuesta a eventos imprevistos y de tolerancia a agentes nocivos. De las relaciones de trabajo, un factor determinante puede ser la forma y el nivel de salarios. El salario a trato o por pieza es un factor importante de accidentes laborales en muchos talleres. Los bajos salarios, además de producir descontento y poca adhesión al trabajo (lo que lleva a descuidar las normas), inducen al trabajador a prolongar su jornada en horas extra que resultan en fatiga y menor capacidad de responder a eventualidades. Además limitan el acceso a bienes que mantienen o mejoran la salud.

Como se ve, existen muchas formas a través de las cuales el trabajo puede afectar negativamente la salud, no solamente produciendo accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Sin embargo, la legislación diseñada para proteger la Salud Laboral generalmente sólo considera estas dos formas de daño.

### **3.2 EL TRABAJO PUEDE AGRAVAR PROBLEMAS DE SALUD.**

El trabajo también puede agravar un problema de salud previamente existente. Existen muchas enfermedades causadas por más de un agente directo. En una enfermedad cardiovascular (hipertensión arterial, por ejemplo) intervienen factores como el cigarrillo, el exceso de colesterol y el sedentarismo que, por sí mismos, pueden gatillar la enfermedad, pero características del trabajo como los turnos de noche, la jornada extensa o el exceso de calor o de frío pueden ser agravantes del problema.

En el campo de la salud laboral es necesario desarrollar y profundizar investigaciones que logren precisar los mecanismos causales y las relaciones entre trabajo y salud tanto física como mental. Otra forma de daño importante es la aparición de malestares persistentes que no se constituyen en una enfermedad precisa, aunque alteran el estado de bienestar. Por ejemplo, dolores de cabeza después de trabajar en ambientes mal ventilados o con poca luz, la vista cansada, la fatiga muscular. A la larga, estos malestares crónicos van limitando las capacidades de tolerancia, de respuesta y de trabajo mismo y es probable que el desgaste que lleva asociado implique una reducción en las expectativas de vida. En el mismo sentido opera la posibilidad de contar con una alimentación adecuada o con tiempo para recrearse.

#### **4 CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO**

A continuación, clasificaremos los riesgos del trabajo de un modo que permita su identificación en un local de trabajo cualquiera. En primer lugar, denominaremos riesgo laboral a todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. Esta potencialidad se conoce ya sea por el historial de la empresa en donde se encuentra presente el riesgo o por los antecedentes tomados de otras realidades. Un riesgo profesional es aquella situación de trabajo que puede romper el equilibrio físico, mental y social de las personas.

De un adecuado análisis de los riesgos se desprenden medidas de prevención apropiadas para reducirlos o eliminarlos. Existen muchas formas de clasificar los riesgos aquí se considerarán tanto los aspectos materiales y técnicos del local y del puesto de trabajo como los aspectos sociales que afectan al trabajador o trabajadora, según el cuadro siguiente:

Factores de Riesgo	Comentario
1. Condiciones generales e infraestructura sanitaria del local de trabajo	Protección climática adecuada, disponibilidad de instalaciones sanitarias, de agua potable, de comedores.
2. Condiciones de seguridad	Condiciones que influyen en los accidentes, incluyendo las características de maquinas, equipos y herramientas, seguridad general del local y del espacio de trabajo y riesgos en las fuentes de energía.
3. Riesgos del ambiente fisico	Condiciones físicas del trabajo, que pueden ocasionar accidentes y enfermedades. Por ejemplo ruido, vibraciones, condiciones de temperatura.
4. Riesgo de contaminación química y biológica	Exposición directa a contaminantes químicos o biológicos por ser parte del proceso de trabajo.
5. Carga de trabajo	Exigencias de las tareas sobre los individuos: esfuerzos físicos, posturas de trabajo, manipulación de carga, exigencias de concentración
6. Organización del trabajo	Forma en que se organizan las tareas y se distribuyen: tiempo de trabajo, funciones y ritmo

La tabla anterior muestra los riesgos en forma separada pero, en la realidad del lugar de trabajo, se interrelacionan estrechamente entre sí. A continuación se analizará cada grupo de riesgos con más detalle, destacando normas legales que se pueden exigir y vigilar, cuando corresponda.

#### **4.1 CONDICIONES GENERALES E INFRAESTRUCTURA SANITARIA DEL LOCAL DE TRABAJO**

Todo trabajo se realiza en un espacio físico determinado, con límites más o menos precisos, ya sea que se realice en locales cerrados o al aire libre. Cuando los trabajos se realizan en locales cerrados, los locales deben contar con techumbre, pisos, paredes y ventanales en buen estado, lo cual permite protección contra el frío y reducción del riesgo de accidentes. Además, se requieren una buena ventilación e iluminación general, factores que no sólo permiten disminuir los riesgos de accidentes sino que también mejoran la sensación de confortabilidad.

Si el trabajo se realiza en espacios al aire libre, también se deben tomar medidas generales para una adecuada protección contra inclemencias climáticas. Entre las medidas sanitarias más importantes a considerar en el trabajo se encuentran la disponibilidad de agua potable y la existencia de servicios sanitarios (WC y lavamanos). Ambas condiciones, necesarias cuando las personas permanecen buena parte del día fuera de sus hogares, son exigibles en todo tipo de trabajo, industrial, de transporte, comercio o de servicios. Se requieren tanto para la prevención de infecciones y malestares gastrointestinales, así como para garantizar una confortabilidad mínima del lugar de trabajo.

En casos en que las personas se ven obligadas a alimentarse en el trabajo, se requiere la existencia de comedores limpios y con agua y mobiliario suficiente, a pesar de la extendida práctica en que grandes grupos de trabajadores deben hacer su colación en la calle o en su propio puesto de trabajo. Estas fueron las primeras medidas sanitarias adoptadas en la industria, cuando existía alto riesgo de contaminarse al ingerir alimentos en contacto con metales pesados en el puesto de trabajo. En casos especiales, los trabajadores y trabajadoras necesitarán duchas y casilleros guardarropas para realizar el cambio de ropa de calle por ropa de trabajo, cuando existe riesgo de contaminar la ropa de calle.

<b>LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD)</b>	
art. 4° al 11°:	condiciones generales de infraestructura
art. 12° al 15°:	agua potable
art. 21° al 25°:	servicios higiénicos
art. 27° al 31°:	guardarropas y comedores
art. 32° al 35°:	ventilación

art. 103°:	iluminación
------------	-------------

## 4.2 CONDICIONES DE SEGURIDAD

La seguridad implica el uso de técnicas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones en forma individual o daños materiales en equipos, máquinas, herramientas y locales. Es importante hacer notar que un riesgo se puede hacer evidente también por un daño material, sin haber llegado a afectar personas. A veces ocurren incidentes como la caída de un objeto pesado desde una cierta altura, sin llegar a causar lesiones sólo por el hecho fortuito de que la persona se había movido en ese instante.

Desde el punto de vista de la seguridad es de mucha utilidad considerar estos incidentes para adoptar medidas preventivas.

En el trabajo moderno prácticamente no existe actividad laboral que no utilice algún tipo de máquina o equipo para realizar el proceso de trabajo. Las formas en que las máquinas presentan riesgos de seguridad son:

- En sus partes móviles: donde se puede producir atrapamientos, cortes, golpes.
- En los puntos de operación: por ejemplo, superficies cortantes, punzantes, que se muevan a gran velocidad, con altas temperaturas.
- Por proyección del material que se trabaja o de partes de la propia máquina o equipo.

Las herramientas son otra fuente de riesgo, especialmente cuando presentan superficies cortantes o punzantes y cuando se accionan con motores. Al riesgo propio de las herramientas se le agrega el riesgo derivado de su utilización inadecuada. Por ejemplo, usar las herramientas diseñadas para una tarea en labores que requieren otro tipo de herramientas (un cuchillo como desatornillador). También son riesgosas las herramientas que se encuentran en mal estado (un cuchillo con filo insuficiente que obliga a aplicar mayor fuerza en su manipulación, con riesgo de provocarse una herida). Cuando máquinas, equipos y herramientas utilizan energía eléctrica, la electricidad se constituye en un factor de riesgo en sí mismo, capaz de causar lesiones e incendios.

Dentro de las condiciones generales de seguridad, las medidas generales de orden y aseo dentro del local de trabajo son de vital importancia. Gran parte de los accidentes se puede

evitar si existe un buen estado de pisos, señalización adecuada, sin obstáculos ni acumulaciones de materiales que puedan caer repentinamente sobre las personas, espacio suficiente para desplazarse sin tropezar con otros ni contra las partes fijas del local. También es necesario que exista un orden que al mismo tiempo reduzca el riesgo y haga más fácil el trabajo. Dentro de las condiciones generales de seguridad de los lugares de trabajo también consideramos el riesgo de incendios. En todo lugar de trabajo existe material que se puede inflamar y contacto con fuentes de energía, principalmente electricidad. Algunas formas frecuentes de inicio de incendios en lugares de trabajo son: cortocircuitos en instalaciones eléctricas mal hechas, sobrecargadas, y recalentamientos de artículos eléctricos (anafes, planchas, etc.).

FACTORES DE RIESGO	LEGISLACION APLICABLE:	DECRETO 594 (SALUD)
• Máquinas, equipos y herramientas.		art. 36°, 38° y 40°
• Orden y aseo general del local de trabajo.		art. 11°, 37° y 42
• Riesgo eléctrico y otras fuentes de energía (vapor, gas).		art. 39° y 41°
• Riesgo de incendios.		art. 44° a 52°

#### 4.3 RIESGOS DEL AMBIENTE FÍSICO

En todo lugar de trabajo existe un ambiente físico que rodea a las personas trabajando. Entre el ambiente y las personas se produce una interacción que puede causar daño si se sobrepasan determinados niveles de equilibrio normal. Los procesos de trabajo, en general, además producen una modificación del ambiente, muchas veces aumentando factores de riesgo. Los principales factores del ambiente físico que nos interesa conocer son:

- Ruido
- Vibraciones
- Iluminación

- Condiciones de temperatura (calor-frío)
- Radiaciones

A continuación revisaremos los principales aspectos de los factores de riesgo físico.

**Ruido:** Es un sonido molesto o que produce daño. En todos los lugares de trabajo se produce algún nivel de ruido, pero no en todos los casos constituye un riesgo. Hay tareas que, por el alto grado de concentración que exigen, se ven dificultadas si existen altos niveles de ruido. En otros casos, la permanencia de un ruido molesto de fondo aumenta la sensación de fatiga al término de la jornada o aumenta la monotonía del trabajo.

Por otra parte, el ruido dificulta la comunicación, lo que en algunas actividades puede influir en que se cometan errores y ocurran accidentes. La higiene industrial, sin embargo, suele poner el acento sólo en el riesgo de sordera y de hecho es el único aspecto que busca prevenir la legislación.

Para medir el ruido se usa un instrumento (sonómetro) que mide los “niveles de presión sonora”, expresado en decibeles.

LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD), ARTS. 70° A 82
--

Distingue tres tipos de ruido: estable, fluctuante e impulsivo; estos últimos son los que presentan un intervalo mayor de 1 segundo entre cada impulso de sonido. La legislación se basa en el siguiente principio: para reducir el riesgo de sordera, los trabajadores sólo pueden permanecer expuestos un tiempo determinado según el nivel de presión sonora medido en decibeles.
--

**Vibraciones:** Las vibraciones en el lugar de trabajo están menos diseminadas que el ruido. Se puede definir básicamente como una oscilación mecánica que se transmite al cuerpo humano. Cuando existen aparatos, máquinas, vehículos, herramientas que utilicen motores existe riesgo de vibraciones (al mismo tiempo que producen ruido). Un ejemplo son las herramientas manuales con motor, que pueden oscilar desde frecuencias medias a

frecuencias muy altas, transmitiendo vibraciones al cuerpo por la zona que entra en contacto, generalmente manos y brazos. También existen grandes aparatos fijos que producen vibraciones y que se transmiten al cuerpo a través del piso. Las máquinas en movimiento oscilan por efecto del motor y de la irregularidad de la superficie en que se desplazan, transmitiéndose al organismo también de manera global. Las personas expuestas de manera constante a vibraciones suelen sufrir problemas en el aparato del equilibrio. Cuando hay exposición directa de extremidades, especialmente manos y brazos, se producen pequeñas lesiones musculares y articulares que se van acumulando hasta llegar a transformarse en enfermedades musculoesqueléticas.

LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD. ARTS. 83° A 94°)
---

**Iluminación:** Todas las actividades laborales requieren un determinado nivel de iluminación para ejecutarse en condiciones óptimas. Una buena iluminación permite realizar la tarea, atender a las señales de alarma, reconocer a las personas que circulan por el lugar de trabajo, detectar irregularidades u obstáculos peligrosos. Además de su importancia en la calidad del trabajo y en la prevención de accidentes, permite mantener una sensación de confortabilidad en el trabajo. Cuando no es posible usar la luz natural o cuando ésta es insuficiente para el grado de exigencia visual de la tarea, se necesita recurrir a iluminación artificial.

LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD). ARTS. 103° A 106°
---

Fija valores mínimos de iluminación, expresados en Luxes como unidad de medida, según la tarea. Además fija los niveles de brillantez máxima que se pueden producir en el punto de la tarea, según su complejidad. Se establecen también las relaciones de iluminación y de brillantez entre el punto de tarea y su entorno
---

**Calor:** Se considera como un factor de riesgo físico cuando la temperatura corporal profunda se puede elevar por encima de los 38° Celsius. En tales circunstancias, el riesgo de muerte es inminente. El organismo humano produce calor en forma natural, para que no se llegue a un nivel de temperatura interna riesgoso, existen mecanismos de regulación que

funcionan automáticamente. En algunos trabajos las condiciones de temperatura que se alcanzan son tales que pueden acabar por superar las formas naturales de regulación y poner en riesgo a la persona. Una forma de bajar la temperatura interior es aumentar la ventilación, el consumo de agua y disminuir la actividad física. Si a los trabajadores de una fundición se les limitan las pausas necesarias para esa regulación natural, se los coloca en riesgo de sufrir graves accidentes por exceso de calor. Las ropas con mala ventilación son en tal sentido inadecuadas para exponerse al calor ambiental, por lo cual a veces trabajadores que aplican plaguicidas no quieren usar trajes impermeables en horas de mayor calor, a pesar del riesgo de intoxicación. Un ambiente húmedo impide que el mecanismo de sudoración del cuerpo actúe libremente y, al impedir la sudoración, se inhibe una de las formas más importantes que usa el organismo para eliminar calor y bajar la temperatura interna.

Una adecuada prevención contra el calor debe considerar:

- Reducir la exposición al calor al mínimo necesario (bajando tiempos de exposición y/o bajando temperaturas absolutas).
- Aumentar la ventilación del local.
- Proveer ropa de trabajo adecuada que permita ventilación y sudoración normales.
- Permitir pausas para reducir actividad y reponer líquidos.
- Proveer suficiente agua potable.
- Controlar los niveles de humedad en caso de ser posible.

Aunque la legislación enfatiza la prevención del riesgo de muerte inminente, el control de los niveles de calor permite también proteger máquinas y equipos sensibles, evitar el deterioro de materias primas y productos, y mejorar la confortabilidad general para todos los trabajadores y trabajadoras.

LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD). ARTS. 96° A 99°
---

Establece las formas en que se debe medir la temperatura, cómo se calcula la exposición diaria, cómo se calcula el nivel medido. Además, fija los límites de
--

exposición al calor diferenciados según la carga de trabajo (liviano, moderado o pesado, para lo cual también se fijan los rangos medibles de acuerdo al costo de energía del trabajo) y según el ritmo de trabajo (relación entre períodos de trabajo y períodos de pausa). Entrega un listado de ejemplos de trabajos y su respectivo costo energético.

**Frío:** Como factor de riesgo físico, el frío se basa en el mismo principio señalado en relación al calor. El organismo debe mantener una temperatura profunda constante (por encima de los 36° C), para lo cual produce calor. Si la temperatura exterior es baja (exposición al frío), el calor producido en forma natural se pierde aceleradamente, llegando a poner en riesgo la vida. La pérdida de calor es mayor mientras más baja es la temperatura externa y mientras mayor es la velocidad del viento, el cual ayuda a disipar más rápidamente el calor producido. Además del riesgo de congelamiento que puede amenazar la vida, el frío produce incomodidad y obliga a un mayor esfuerzo muscular, con aumento del riesgo de lesiones musculares. También desconcentra y disminuye la sensibilidad de la piel, con riesgo de accidentes. El frío produce efectos sobre el aparato respiratorio, favoreciendo la aparición de todo tipo de infecciones respiratorias, convirtiéndose también en agravante de enfermedades cardiovasculares.

**LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD)**

**art. 99°:** Definiciones y peligrosidad de las sensaciones térmicas resultantes de la temperatura ambiental medida y la velocidad del viento. Ejemplo: con una temperatura ambiental de 4° C (sobre cero), pero con un viento superior a los 50 km/hora, se alcanza una sensación térmica de -12° C (bajo cero). Con riesgo en exposición mayor de 1 hora, con una temperatura ambiental de -12° C y una velocidad del viento mayor que 32 km/hora, la sensación térmica alcanza niveles de peligro de congelamiento en 1 minuto.

**art. 100°:** Obligatoriedad de ropa térmica y aislante cuando existe exposición al frío.

**art. 101° y 102°:** Normas para cámaras frigoríficas.

#### 4.4 RIESGOS DE CONTAMINACIÓN QUÍMICA Y BIOLÓGICA

El riesgo de contaminación por sustancias químicas o por agentes biológicos se encuentra bastante extendido y no sólo en actividades industriales que tradicionalmente se han asociado con el riesgo químico. Es fácil observar que, en forma indirecta, prácticamente todos los locales de trabajo deben vigilar la contaminación por agentes químicos (ejemplo: detergentes y materiales de aseo, tintas de fotocopiadoras, etc.) y por agentes biológicos (basura de sanitarios, comedores y cocinas).

**Sustancias químicas:** El listado de sustancias químicas que llegan a los centros laborales es enorme y en constante cambio. De acuerdo a la peligrosidad principal que presenten se pueden distinguir grandes grupos de sustancias:

**Inflamables:** su peligro principal es que arden muy fácilmente en contacto con el aire, con riesgo resultante para personas y objetos materiales.

**Corrosivas:** producen destrucción de las partes del cuerpo que entran en contacto directo con la sustancia.

**Irritantes:** en contacto directo con el organismo producen irritación.

**Tóxicas:** producen daño una vez que han ingresado al organismo.

Una sustancia puede poseer propiedades de alta inflamabilidad y al mismo tiempo ser irritante sobre la piel y tóxica para el sistema nervioso. Para que el compuesto químico produzca daño, se requiere su ingreso al organismo, el cual se puede producir por tres vías:

- **Vía inhalatoria:** el químico ingresa a través de la respiración; mientras menor es el tamaño de sus partículas y mayor es la frecuencia con que se respira, aumenta el paso al organismo a través de esta vía.
- **Vía dérmica:** el químico penetra a través de la piel; los compuestos más grasos penetran con mayor facilidad (solventes, por ejemplo) y su entrada se acelera en zonas con una capa de piel delgada o con lesiones; algunos químicos van produciendo lesiones en la piel, con lo cual va aumentando su ingreso.
- **Vía digestiva:** el químico ingresa en este caso al ser ingerido; los químicos que producen lesión por contacto directo entran mucho más rápido por esta vía, por lo que también la contaminación de alimentos es una vía de ingreso accidental.

LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD). ARTS. 59° A 69°
---

Establece definiciones y límites permisibles en lugares de trabajo para un listado de sustancias químicas. Advierte cuáles sustancias son cancerígenas conocidas y cuáles sospechosas de serlo. También indica en cuáles se debe controlar la exposición por piel. Fija una lista de sustancias prohibidas. Determina los ajustes que se deben hacer a los límites permisibles cuando la jornada de trabajo excede de 45 horas semanales y cuando se trabaja en altura.
---

**Agentes biológicos:** En este caso, los agentes contaminantes son seres vivos, de tamaño microscópico, que provocan enfermedades en el ser humano. Una forma de clasificarlos es según su pertenencia a distintas especies de seres microscópicos.

En general, las medidas de prevención frente al riesgo de contaminación con agentes biológicos implica el adecuado aseo personal, medidas generales de aseo y control de plagas en los locales de trabajo, disponibilidad de agua potable, duchas y casilleros guardarropas, además de información sobre el riesgo a las personas expuestas. Cuando existe manipulación directa de animales o de desechos humanos o animales, la primera medida preventiva es la información acerca del riesgo específico, la identificación de animales sospechosos y la manipulación de acuerdo a normas escritas (en algunos casos existen disposiciones especiales dentro del Código Sanitario, especialmente para el trabajo en mataderos, casinos y en hospitales). En algunos casos, la prevención del contagio por riesgo biológico también implica la vacunación.

LEGISLACION APLICABLE A LOS AGENTES BIOLOGICOS = DECRETO 594 (SALUD)
--

Frente a este riesgo se instruyen sólo normas generales relacionadas con la higiene general del local de trabajo
--

#### 4.5 CARGA DE TRABAJO

El trabajo requiere la utilización de energía humana, que se traduce en la realización de un esfuerzo físico y mental determinado. Podemos definir la carga de trabajo como “el conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador o una

trabajadora para la realización de su tarea”. Acotar la carga de trabajo exclusivamente a los requerimientos “durante la jornada” excluye una situación bastante frecuente en muchos trabajos: los requerimientos físicos y mentales directamente relacionados con la tarea se continúan más allá de la jornada, en el espacio del hogar. Por ejemplo, el trabajo docente.

La carga de trabajo como factor de riesgo se va a estudiar en dos aspectos: la demanda de esfuerzo físico y las demandas mentales o psicológicas del trabajo. Como factores de riesgo, ambos aspectos pueden agravar o ayudar en la recuperación de enfermedades profesionales y enfermedades comunes no laborales. Cuando producen fatiga y malestares inespecíficos, aumentan el riesgo de accidentes; cuando se controlan adecuadamente, aumentan la productividad y la satisfacción con el trabajo.

**Demanda de esfuerzo físico:** En el trabajo se da una combinación de posturas, movimientos y fuerzas que se traducen en esfuerzo físico. Para mantener una postura determinada, el organismo necesita realizar un esfuerzo sostenido, que es más intenso mientras más estática es la postura y mientras mayor fuerza debe sostener. Realizar movimientos también demanda un esfuerzo físico: son más exigentes los movimientos que se realizan a mayor velocidad, usando menos grupos musculares, en postura estática y venciendo una mayor fuerza que se le opone. La fuerza que se realiza en el trabajo también implica esfuerzo físico: el levantamiento de objetos pesados obliga a realizar fuerzas, pero también mantener una postura en contra de objetos que oponen resistencia y en contra de la fuerza de gravedad. Los problemas aparecen cuando se les exige a las personas que permanezcan en una misma postura durante un tiempo excesivo, en malas posturas o que realicen movimientos y fuerzas más allá de sus capacidades.

Para prevenir la fatiga y la aparición de problemas musculoesqueléticos derivados del esfuerzo físico, se deben adoptar medidas de control sobre:

- Postura:** Promover variedad de posturas y movimientos.
- Tiempo de exposición:** Promover esquemas de pausas y rotación a tareas que aumenten la variedad y el dinamismo de posturas, fuerzas y movimientos.
- Movimientos en forma repetitiva:** Cualquier parte del cuerpo que se hace trabajar muchas veces en cortos períodos de tiempo, se daña por la falta de reposo adecuado entre un movimiento y otro.

•**Exigencia de fuerzas excesivas:** Cada grupo muscular se encuentra capacitado para realizar fuerzas dentro de un cierto rango; se debe promover el uso de equipos de apoyo.

•**Forma de realización de las fuerzas:** La capacidad de una zona muscular para realizar una fuerza también depende de la postura en que se realice dicha fuerza: mientras más mala es la postura, más disminuye la capacidad de realizar fuerzas; se debe entrenar a las personas en la realización de esfuerzos físicos.

LEGISLACION APLICABLE:
<b>Art. 193° del Código del Trabajo:</b> Sillas para el trabajo de pie.
<b>Art. 95° del Decreto 594 (Salud):</b> No se pueden trabajar más de 8 horas diarias ni más de 40 semanales en trabajo de digitación, el ritmo debe ser de 5 minutos de descanso cada 20 minutos de trabajo.
<b>Ley 19 404 (1995):</b> normas especiales para jubilación anticipada por trabajo pesado.

**Demanda de esfuerzo mental:** El trabajo, como actividad orientada al fin de obtener un producto o producir un servicio siempre produce una demanda de actividad mental. Esta demanda es clara en trabajos en que las personas deben aplicar mucho esfuerzo a interpretar datos, pero también es clara en los denominados “trabajos manuales”.

En ellos las personas deben percibir su entorno y estar atentos a las señales que éste entrega, interpretando la información dada por las características de los materiales o procesando instrucciones. Incluso el trabajo más simple obliga a pensar, a recordar los conocimientos adquiridos, a resolver problemas de manera creativa.

Todos los trabajos producen sensaciones en las personas. Desde la observación de los componentes materiales del trabajo hasta la evocación de recuerdos y sensaciones de gusto o disgusto con algún aspecto de la tarea o del entorno. En el trabajo se utilizan los conocimientos y experiencias adquiridas con fines instrumentales: todo trabajo requiere la preparación del individuo, en la escuela, instituto o universidad o como aprendiz guiado por otro. También forma parte del trabajo la utilización de destrezas y conocimientos adquiridos con fines más generales. Se intercambian informaciones, experiencias y creencias que necesitan destrezas adquiridas previamente y que ayudan a detectar intereses comunes que ayudarán a integrarse a grupos dentro del trabajo.

En el trabajo las personas interpretan lo que sucede a su alrededor en el medio material y en el medio social, el trabajo incluso moldea la forma en que se realiza esta interpretación, uno de los fenómenos psicológicos más complejos y difíciles de evaluar en el trabajo. Aunque los aspectos psicológicos implicados en el trabajo parecen apuntar a considerar su estudio desde una perspectiva individual, se reitera el carácter social de esta actividad y la necesidad de su estudio integrado.

Se considera que un esfuerzo mental excesivo o inadecuado, requerido por algunos trabajos, implica un mayor riesgo, porque además de aumentar la probabilidad de accidentes y enfermedades, generan bajas de productividad y mayor insatisfacción con el trabajo.

No existe una legislación aplicable para prevenir los riesgos derivados del esfuerzo mental.
--

#### **4.6 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

El trabajo es una actividad orientada a un fin y, por lo tanto, organizada. En la actividad laboral moderna están organizados los tiempos de trabajo, las funciones y las relaciones entre los individuos. Una organización del trabajo puede contribuir a un mejoramiento del nivel de bienestar de los trabajadores y trabajadoras o puede operar como un factor agravante del riesgo existente en los aspectos hasta ahora revisados. Por ejemplo, si los tiempos están organizados de modo que por regla se trabaja de noche, aumenta el esfuerzo físico y mental, disminuye la capacidad del organismo para recuperarse de la exposición a agentes físicos, químicos o biológicos y aumenta la probabilidad de accidentes.

**Jornada de trabajo:** La cantidad de horas que se trabajan se relaciona de diversas formas con la salud:

- Una gran cantidad de horas trabajadas implica un tiempo prolongado de exposición a algún riesgo que esté presente en el lugar de trabajo (ruido, vibraciones y esfuerzo físico). Por ejemplo, un ambiente ruidoso puede ser interpretado por algunas personas como

estimulante para desarrollar con energía la tarea, pero otras pueden considerarlo desestimulante, en tanto las desconcentra de su trabajo.

- La cantidad de horas trabajadas le resta horas al tiempo de descanso. El descanso no sólo sirve para recuperarse del esfuerzo físico y de las pequeñas lesiones que se puedan producir en el trabajo, sino también para destinarlo a la vida familiar, a los intereses individuales, a las actividades sociales.

Algunos trabajos presentan intervalos largos sin actividad durante la jornada. La legislación (que descuida el segundo aspecto mencionado antes sobre la importancia del descanso fuera del trabajo), permite extender los tiempos de permanencia en tales casos, como ocurre en trabajos de restaurantes. Entonces, no sólo hay que considerar las horas de trabajo efectivo, sino también los tiempos de permanencia en el trabajo.

En muchas situaciones de trabajo el tiempo de descanso se ve acortado por los excesivos tiempos de traslado (faenas apartadas de centros urbanos, problemas de congestión de tránsito).

Las trabajadoras mujeres ven aumentados sus tiempos de trabajo total por una desigual distribución de tareas entre los géneros dentro de la sociedad. Al trabajo remunerado de extensas jornadas se le agrega el trabajo doméstico. Por lo tanto, cuando se aborda la jornada de trabajo se deben tocar aspectos que dependen de la extensión del tiempo de trabajo en la empresa y aspectos que dependen de factores sociales globales: estado de la inequidad de género e infraestructura del transporte para los trabajadores y trabajadoras.

**Ritmo de trabajo:** Se refiere al tiempo necesario para realizar una determinada tarea, que se manifiesta en trabajar a una cierta velocidad, la que puede ser constante o variable. Uno de los grandes cambios que sufrió el trabajo moderno durante los siglos XIX y XX fue la estandarización del tiempo de trabajo. Significó la exigencia de una velocidad determinada con anterioridad, suponiendo la existencia de trabajadores ideales a los cuales se debe equiparar. Se dejan de considerar las diferencias individuales de velocidad en la realización de tareas.

Los ritmos intensos producen mayor demanda de esfuerzo físico y mental, por lo tanto, fatiga y riesgo de accidentes, además de insatisfacción. A la larga, pueden ser

improductivos. Desde distintas perspectivas, han surgido propuestas para modificar las formas de planificar el ritmo de trabajo. Un ritmo intenso se puede moderar con pausas adecuadas. Es más favorable un ritmo de trabajo que respeta la capacidad individual y la autonomía para su regulación, aunque en la práctica esto es difícil de alcanzar. Las formas de salario que dependen de una cantidad producida por unidad de tiempo, por lo general imponen ritmos forzados intensos.

Algunos trabajos imponen ritmos tan intensos que incluso se llega a prohibir la conversación entre las personas y el uso de los sanitarios, hasta la pausa única de colación. Estas formas de organizar el ritmo de trabajo además de la insatisfacción, no generan trabajo de equipo y se relacionan además con infecciones urinarias por exceso de retención, especialmente en mujeres.

**Los turnos de noche:** Se suele considerar que, dado que el día tiene 24 horas, trabajar de noche es lo mismo, sólo que en otro segmento horario. Esto no es así: al establecer trabajo nocturno se altera la fisiología normal del organismo. No se produce una adaptación, ni siquiera en los trabajadores nocturnos permanentes, porque no hay una transformación en seres humanos nocturnos. El concepto más aceptado para definir el trabajo nocturno se refiere al trabajo fuera de las horas normales de luz diurna (aproximadamente entre 07:00 y 18:00 horas).

En el mediano y largo plazo, los trabajadores en turno tienen un mayor riesgo de trastornos digestivos y cardiovasculares. Las experiencias muestran que los trabajadores en turnos enfrentan problemas para tener una vida social y familiar adecuada:

- Se afecta el tiempo disponible para dormir de día después de un turno de noche.
- Se reduce el tiempo disponible para actividades recreativas y sociales.
- Se reduce la cantidad de fines de semana libres.

El ambiente social también influye en el efecto del trabajo nocturno:

**Género:** Es mucho más difícil soportar los efectos del trabajo en turnos para mujeres que están a cargo de labores domésticas. Las trabajadoras suelen llegar a preparar desayunos o almuerzos después de su turno y no a dormir según su necesidad.

**Niños:** La presencia de niños pequeños que demandan cuidados se ha demostrado como un factor que dificulta la tolerancia al trabajo en turnos.

**Apoyo social:** Cuando el individuo que realiza trabajo nocturno cuenta con una suficiente base de apoyo social, ya sea por la existencia de una familia que le facilita las cosas (situación que suele faltar para las mujeres que trabajan) o por la existencia de programas especialmente diseñados provistos por la empresa, mejora la tolerancia al trabajo nocturno.

**Relaciones sociales de trabajo:** El trabajo es una actividad social con relaciones regladas entre los individuos. En los trabajos dependientes o subordinados se da una relación entre quien organiza o dirige el trabajo y los demás trabajadores.

Las relaciones en el trabajo se dan en diferentes niveles. Existe un nivel formal y jerárquico que queda registrado en la estructura de una empresa y que se manifiesta en las obligaciones del contrato, el cual sirve para establecer con claridad la posición precisa de un trabajador individual dentro de la empresa, en un puesto determinado, sujeto a determinadas obligaciones y bajo un mando específico. Dicha formalidad permite además que el trabajador reconozca las obligaciones que los demás tienen con él, que se expresa en su forma concreta en un horario dentro del cual se le pueden dar instrucciones y en un salario que la persona recibe a cambio de su labor. Es decir, el contrato, la precisión de una jornada diaria, el salario, la estructura jerárquica de la empresa y su cadena de mando son aspectos concretos en que se expresan relaciones sociales en el trabajo.

La relación entre los propios trabajadores es también un aspecto social del trabajo. Ella puede desarrollarse a través de estructuras formales, como sindicatos y comités de diversa naturaleza (paritarios, bipartitos, comisiones sociales). Las relaciones sociales en el trabajo también se establecen a través de mecanismos no formales, con influencia de factores emocionales. Por ejemplo, simpatía o franca hostilidad y rivalidad, lo que es válido tanto para las relaciones entre personas que ocupan un mismo nivel en la jerarquía como entre niveles diferentes.

**Comunicación:** Lo habitual es que el trabajador subordinado a un mando reciba una serie de instrucciones para realizar su trabajo. En un caso óptimo dicha información además incluye advertencias sobre precauciones que debe tomar para proteger su seguridad y la de las demás personas. Asimismo, el trabajador cuenta con alguna forma de transmitir información relevante hacia los superiores jerárquicos. La forma en que se transmite la información, su claridad y la capacidad de las personas para comprenderla son importantes

herramientas para una mejor productividad y una adecuada prevención de accidentes y enfermedades.

La comunicación también es un aspecto esencial de la convivencia humana y, en ese sentido, el espacio de trabajo es un lugar de convivencia entre personas, donde se crean redes de apoyo, amistades, se forman y fortalecen familias, entre otras importantes consecuencias de este carácter social del trabajo. Por lo mismo, favorecer la comunicación en el trabajo mejora la satisfacción.

## **5 ACCIDENTE DE TRABAJO**

El accidente del trabajo constituye la base del estudio de la Seguridad Industrial, y lo enfoca desde el punto de vista preventivo, estudiando sus causas (por qué ocurren), sus fuentes (actividades comprometidas en el accidente), sus agentes (medios de trabajo participantes), su tipo (como se producen o se desarrollan los hechos), todo ello con el fin de desarrollar la prevención.

### **5.1 PROCEDIMIENTO LEGAL**

Procedimiento legal en caso de accidente del trabajo: El empleador deberá denunciar el accidente inmediatamente de producido o dentro de las 24 horas siguientes. También podrá denunciarlo el trabajador accidentado o cualquier persona que haya tomado conocimiento de este hecho.

La denuncia se hará en la sucursal del Instituto de Normalización Previsional, INP, más cercana al lugar del accidente. Para ello se proporcionará el formulario Declaración Individual de Accidentes del Trabajo.

Recibida la denuncia, la agencia del INP extenderá la Orden de Atención que da acceso gratuito a las prestaciones médicas proporcionadas por una institución de salud en convenio con el INP: en todo el país los centros asistenciales del Sistema Nacional de Servicios de Salud y la Asociación Chilena de Seguridad y, además, en la Región Metropolitana el Hospital Clínico de la Universidad de Chile.

En casos de urgencia, la institución de salud prestará la atención médica sin la Orden de Atención, la que deberá ser presentada por el trabajador, familiar o empleador dentro del plazo máximo de un día hábil después de efectuada la atención.

Los accidentes ocurren porque las personas cometen actos incorrectos o porque los equipos, herramientas, maquinarias o lugares de trabajo no se encuentran en condiciones adecuadas. El principio de la prevención de los accidentes señala que todos los accidentes tienen causas que los originan y que se pueden evitar al identificarlas y controlarlas.

- **Causas Directas**

**Origen humano** (acción insegura): definida como cualquier acción o falta de acción de la persona que trabaja, lo que puede llevar a la ocurrencia de un accidente.

**Origen ambiental** (condición insegura): definida como cualquier condición del ambiente laboral que puede contribuir a la ocurrencia de un accidente.

No todas las acciones inseguras producen accidentes, pero la repetición de un acto incorrecto puede producir un accidente.

No todas las condiciones inseguras producen accidentes, pero la permanencia de una condición insegura en un lugar de trabajo puede producir un accidente.

- **Causas Básicas:**

**Origen Humano:** explican por qué la gente no actúa como debiera.

**No Saber:** desconocimiento de la tarea (por imitación, por inexperiencia, por improvisación y/o falta de destreza).

**No poder:**

Permanente: Incapacidad física (incapacidad visual, incapacidad auditiva), incapacidad mental o reacciones sicomotoras inadecuadas.

Temporal: adicción al alcohol y fatiga física.

**No querer:**

Motivación: apreciación errónea del riesgo, experiencias y hábitos anteriores.

Frustración: estado de mayor tensión o mayor agresividad del trabajador.

Regresión: irresponsabilidad y conducta infantil del trabajador.

Fijación: resistencia a cambios de hábitos laborales.

**Origen Ambiental:** Explican por qué existen las condiciones inseguras.

-Normas inexistentes.

-Normas inadecuadas.

-Desgaste normal de maquinarias e instalaciones causadas por el uso.

-Diseño, fabricación e instalación defectuosa de maquinaria.

-Uso anormal de maquinarias e instalaciones.

-Acción de terceros.

## **5.2 CLASIFICACION DE LOS ACCIDENTES**

No existe una clasificación única para los tipos de accidentes que ocurren en los ambientes laborales. Las estadísticas, de acuerdo a sus características, clasifican los accidentes según su tipo de acuerdo a sus objetivos. En todo caso se debe destacar que el tipo de accidente se puede definir diciendo “que es la forma en que se produce el contacto entre el accidentado y el agente”.

### **Accidentes en los que el material va hacia al hombre:**

Por golpe.

Por atrapamiento.

Por contacto.

### **Accidentes en los que el hombre va hacia el material:**

Por pegar contra.

Por contacto con.

Por prendimiento.

Por caída a nivel (por materiales botados en los pasillos, piso deteriorado, manchas de aceite en el suelo, calzado inapropiado).

Por caída a desnivel (desde escaleras o andamios).

Por aprisionamiento.

**Accidentes en los que el movimiento relativo es indeterminado:**

Por sobreesfuerzo.

Por exposición.

La ventaja de conocer la tipología de cada accidente estriba en que a cada tipo le corresponderán medidas específicas de prevención.

**5.3 CONTROL DE LOS ACCIDENTES**

El desarrollo de la Seguridad Industrial ha permitido implementar una serie de herramientas que ayudan a prevención de los accidentes y/o enfermedades de tipo ocupacional. Estos instrumentos de control están insertos en una serie de decretos de nuestra legislación con el fin de hacer obligatorios su cumplimiento.

**Comité Paritario:** el D.S. 54 del 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, reglamenta la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. Este decreto incorporó a los trabajadores como eje interno fundamental en la prevención y control de los accidentes y enfermedades profesionales en su propio lugar de trabajo. El comité paritario está formado por:

- A) 6 trabajadores nominados por el empleador, donde 3 son titulares y tres son suplentes.
- B) 6 trabajadores elegidos por sus pares mediante un proceso de votación, donde las 3 primeras mayorías son los titulares y los tres siguientes son suplentes.

**Departamento de Prevención de Riesgos:** de acuerdo a lo indicado por el Decreto 40 de 1969 Ministerio del Trabajo y Previsión Social, toda empresa con mas de 100 trabajadores debe formar un Departamento de Prevención de Riesgos, dirigido por un experto en la materia, profesional o técnico. La contratación del experto será a tiempo completo o parcial, lo que se definirá de acuerdo a los límites establecidos en el respectivo decreto, art. 10 y 11. Este departamento deberá planificar, organizar, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Además están obligados a llevar las estadísticas completas de accidentes y de

enfermedades profesionales, tales como tasa mensual de frecuencia, tasa semestral de gravedad y tasa anual de riesgos.

**Reglamento Interno:** de acuerdo a lo indicado por el Decreto 40 de 1969 Ministerio del Trabajo y Previsión Social, toda empresa o entidad estará obligada a establecer y mantener al día un reglamento interno de seguridad e higiene en el trabajo, cuyo cumplimiento será obligatorio para los trabajadores. La empresa deberá entregar gratuitamente un ejemplar del reglamento a cada trabajador.

Si la empresa o entidad ocupa normalmente 25 o más trabajadores deberá confeccionar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad (art. 149 de la ley 18.620), que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores en relación a sus labores en la empresa o establecimiento.

El procedimiento y contenidos de este reglamento están indicados por el DS.54 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

**Derecho a Saber:** El D.S.50 de 1988, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social estableció la obligación de los empleadores de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos a que están expuestos en sus labores, de las medidas preventivas y del procedimiento correcto de trabajo. Esta obligación puede estar inserta como un capítulo más dentro del reglamento interno de higiene y seguridad de la empresa.

#### **5.4 RIESGOS MÁS COMUNES**

Todo trabajo u ocupación presenta determinados riesgos. Por lo tanto, la empresa y los trabajadores deben actuar en forma preventiva para evitar que ocurran accidentes. La Seguridad Industrial es la disciplina dedicada a establecer mecanismos para que no se presenten accidentes en los lugares de trabajo.

La seguridad industrial ha identificado una serie de riesgos típicos o comunes en diversas faenas, así como también formas de trabajo y elementos de protección que permiten controlar la ocurrencia de accidentes del trabajo.

##### **Riesgos Laborales Típicos**

- Riesgo eléctrico
- Riesgo mecánico
- Riesgo por uso de herramientas de mano
- Riesgo de daño auditivo
- Riesgos por vibración
- Caídas
- Riesgo biológico
- Control de Incendios

## **6 ENFERMEDADES PROFESIONALES**

Existe una variedad de enfermedades cuyo origen puede ser situado en el trabajo, ya sea en las condiciones ambientales del lugar de trabajo, en la presencia de agentes propios o contaminantes de los procesos productivos, pero también directamente generados por la forma de trabajar, sea por los ritmos, intensidades, cargas, sistemas de turnos o la organización misma del trabajo.

Esta relación trabajo enfermedad ha sido reconocida desde los orígenes de la medicina occidental (Hipócrates 460-380 A.C.) y ha fundamentado el desarrollo de la Salud ocupacional como una subespecialidad médica. Entre los principales promotores médicos de este reconocimiento y del desarrollo de la especialidad deben mencionarse: Paracelso (1493-1541), Bernardino Ramazzinni (1633-1714), cuya obra *De Morbis Artificum* es un texto fundacional de la salud ocupacional, Alice Hamilton (1869-1970), Irving Selikoff y en Chile, a Hugo Donoso y Hernán Oyanguren. Todos ellos desarrollaron un notable trabajo de terreno y clínico para reconocer esta relación entre el trabajo y la enfermedad. Muchos de ellos debieron lidiar con un modelo de enfermedad unicausal, heredado de una interpretación simplista de las enfermedades infecciosas.

Dentro de las principales enfermedades ocupacionales se encuentran:

- Daño Auditivo
- Trastornos Musculoesqueléticos
- Intoxicaciones por metales pesados

- Intoxicaciones por pesticidas
- Intoxicaciones por solventes
- Enfermedades respiratorias asociadas a agentes inhalables
- Trastornos reproductivos
- Enfermedades neurológicas
- Lesiones a la piel
- Otros

En nuestro país, la Ley 16.744 de Accidentes y Enfermedades Laborales establece que la causalidad de las enfermedades profesionales no está en un agente sino en el trabajo, tal como precisa su artículo 7° donde define a una enfermedad profesional como aquella causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realice una persona y le produzca incapacidad o muerte. Por su parte, el Decreto Supremo 109 reconoce como agentes causantes de estas enfermedades a aquellos de carácter físico, químico, biológico y polvos, clasificación que actualmente se encuentra en revisión con el fin de incorporar una denominación más amplia y de agentes y factores físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

## **7 LEYES E INSTITUCIONES QUE REGULAN EL SISTEMA**

En Chile existen una serie de instituciones y leyes que se hacen cargo de la Salud Laboral; las mantienen dos aspectos importantes: espíritu preventivo y estimular la participación.

### **7.1 MINISTERIO DE SALUD ([www.minsal.cl](http://www.minsal.cl))**

Establece políticas de salud ocupacional en el país, las cuales deben implementarse tanto en las mutuales como en los Servicios de Salud. Prepara la normativa destinada a la protección de las personas en los ambientes de trabajo.

Rearticula los equipos de salud de los trabajadores en los Servicios de Salud, creando Unidades de Salud Ocupacional con funciones de fiscalización, investigación, vigilancia epidemiológica y promoción en salud ocupacional. La implementación de programas locales y de una Red de Vigilancia de Plaguicidas son algunos de sus logros.

Actualiza la reglamentación sanitaria vigente para los locales de trabajo.

Se coordina con otras instituciones para labores preventivas (Ministerio de Agricultura para ampliar la lista de plaguicidas prohibidos y para evaluar el ingreso de nuevas sustancias).

**Instituto de Salud Pública ( [www.ispch.cl](http://www.ispch.cl) )**

Es el laboratorio de referencia nacional en mediciones ambientales en los lugares de trabajo y exámenes a los trabajadores expuestos a agentes contaminantes.

**SEREMI de Salud de cada región**

Fiscalizan las condiciones en los ambientes de trabajo establecidas en el Decreto Supremo N° 594 del Ministerio de Salud, a través de inspecciones a industrias, empresas, talleres.

Además, realizan las siguientes acciones:

Control de la salud de los trabajadores.

Evaluación de puestos de trabajo.

Exámenes para detección de enfermedades profesionales.

Investigación de enfermedades profesionales.

Investigación de accidentes del trabajo.

**7.2 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENCIÓN SOCIAL ( [www.mintrab.gob.cl](http://www.mintrab.gob.cl) )**

Promueve Ley de Jubilación Especial para Trabajos Pesados, con lo cual se crea una Comisión Ergonómica Nacional.

Reactiva actividades del Instituto de Normalización Previsional para los cotizantes de la ley 16 744 afiliados a este sistema.

Realiza modificaciones a los reglamentos de la ley 16.744, respecto de pago de licencias, de aumentos de cotización y funcionamiento de Departamentos de Prevención.

Promueve cambios a la legislación laboral: Comités Paritarios para el sector público, facultades fiscalizadoras de la Dirección del Trabajo en materias de higiene y seguridad.

Regulariza funcionamiento tripartito de la Comisión Médica de Reclamos.

Promueve la creación de mesas tripartitas sectoriales y regionales.

**Instituto de Normalización previsional ( [www.inp.cl](http://www.inp.cl) ):** Organismo administrador de la Ley 16.744 para sus empresas afiliadas (públicas o privadas) y los Servicios de la

Administración del Estado afiliados al INP, entregando los beneficios que esta normativa establece en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

El Instituto de Normalización Previsional, asimismo, ejerce las siguientes funciones:

Calcula la tasa de siniestralidad de las empresas afiliadas.

Asesora en materia de prevención de riesgos a las empresas afiliadas.

Reconoce la calidad de “trabajo pesado” a los trabajadores afiliados.

### **Superintendencia de Seguridad Social ([www.suseso.cl](http://www.suseso.cl) )**

Instancia de apelación de los trabajadores frente a disconformidad de tratamiento de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.

Organismo que fiscaliza a las mutuales de seguridad.

### **Mutuales de Seguridad**

También son organismos administradores de la Ley 16.744 y, por lo tanto, entrega a sus afiliados todos los beneficios que establece esta normativa. Estas instituciones, al igual que el INP, tienen la obligación de asesorar a sus empresas afiliadas en materias de prevención de riesgos.

### **Dirección del Trabajo ([www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl) )**

Fiscaliza ambientes laborales para hacer cumplir el Código del Trabajo y algunos aspectos del Decreto Supremo N° 594.

### **Comisión Ergonómica Nacional**

Instancia que califica la calidad de “trabajo pesado” a solicitud de los propios trabajadores.

## **7.3 MINISTERIO DE MINERÍA**

Servicio Nacional de Geología y Minería ([www.sernageomin.cl](http://www.sernageomin.cl) )

Fiscaliza las condiciones de trabajo en las faenas relacionadas con la actividad minera.

## **7.4 MINISTERIO DE AGRICULTURA**

Servicio agrícola y ganadero ([www.sag.gob.cl](http://www.sag.gob.cl) )

Regula Plaguicidas de uso agrícola.

## 7.5 ARMADA DE CHILE

Dirección del Territorio Marítimo ([www.directemar.cl](http://www.directemar.cl))

Fiscaliza la actividad de los buzos y el trabajo en altamar.

A continuación un cuadro resumen de leyes que regulan el sistema, cómo participan las distintas instituciones y cómo pueden participar los trabajadores.

	CÓDIGO DEL TRABAJO
Instituciones que participan	Ministerio del Trabajo: Elaboración de las normas.
Aspectos relevantes para la salud laboral	Dirección del Trabajo: Fiscalización, Interpretación. Regulación del contrato, jornada, salarios, despidos, protección general y, en casos especiales, participación sindical, capacitación.
Cómo pueden participar los trabajadores	Debatir sobre reformas; integrar sindicatos (con amplias atribuciones en salud laboral); denunciar y controlar fiscalización; solicitar dictámenes interpretativos; integrar comités de capacitación.
	LEY 16.744 Y REGLAMENTOS
Instituciones que participan	Ministerio del trabajo: elaboración de normas (previsión social). Superintendencia de seguridad social: fiscalización de organismos aseguradores, resolución de reclamos. Ministerio de salud: fiscalización de servicios médicos, fiscalización de empresas, elaboración de normas. Mutualidades de empleadores: organismos aseguradores: prestación medica, económica, de rehabilitación y preventivas. Servicio de salud: colabora con el INP: prestaciones medicas, asesoría a empresas y rehabilitación a afiliados

<p>Aspectos relevantes para la salud laboral</p> <p>Cómo pueden participar los trabajadores</p>	<p>a INP.</p> <p>Dirección del trabajo: fiscalización interpretación</p> <p>Normas para funcionamiento de seguro social con carácter preventivo; listado de enfermedades profesionales e incapacidades; normas para la prevención en la empresa.</p> <p>Debatir sobre reformas; integrar Comités Paritarios; denunciar y controlar fiscalización; solicitar dictámenes interpretativos; hacer sugerencias a reglamentos internos; exigir derecho a la información de riesgo de higiene y seguridad; elegir representantes laborales al directorio de mutualidades; elegir profesionales representantes a la Comisión Médica de Reclamos.</p>
	<p>DECRETO 594 Y CODIGO SANITARIO</p>
<p>Instituciones que participan</p> <p>Aspectos relevantes para la salud laboral</p> <p>Cómo pueden participar los trabajadores</p>	<p>Ministerio de salud: elaboración de normas</p> <p>Servicio de salud: fiscalización de empresas</p> <p>Dirección del trabajo: fiscalización</p> <p>Condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo; para riesgos generales de seguridad, riesgos físicos, químicos y biológicos.</p> <p>Debatir sobre reformas; integrar Comités Paritarios de Higiene y Seguridad; denunciar y controlar fiscalización; exigir derecho a la información de riesgos; solicitar dictámenes interpretativos.</p>

## **8 LEY N° 16.744 SEGURO SOCIAL CONTRA RIESGOS DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES.**

### **Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, principios generales y sus principales aspectos**

La ley N° 16.744 fue publicada en el Diario Oficial el 1° de Febrero de 1968, en la que se logra legislar medidas de Seguridad Industrial e Higiene del Trabajo.

#### **8.1 OBJETIVOS DEL SEGURO:**

El objetivo de la Ley es que “Declara obligatorio el seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”.

#### **8.2 PERSONAS PROTEGIDAS**

- a) Todos los trabajadores por cuenta ajena; cualesquiera que sean las labores que ejecuten, sean manuales o intelectuales, o cualquiera que sea la naturaleza de la empresa, institución, servicio o persona para quien trabajen, incluso los servicios domésticos y los aprendices;
- b) Los funcionarios públicos de la administración civil del estado, municipales y de instituciones administrativamente descentralizadas del estado;
- c) Los estudiantes que deben ejecutar trabajos que signifiquen fuentes de ingreso para el plantel;
- d) Los trabajadores independientes y los trabajadores familiares
- e) Todos los estudiantes de establecimientos fiscales o particulares por los accidentes que sufran con ocasión de sus estudios o en la realización de su practica educacional;
- f) Los trabajadores que tuvieren la calidad de dirigentes, de instituciones sindicales.

**El seguro también protege a los siguientes trabajadores independientes:**

A los campesinos asignatarios de tierra en dominio individual, a los suplementeros, a los profesionales hípicas independientes, a los conductores propietarios de automóviles de alquiler, a los pirquineros y, a todos los trabajadores independientes que por el hecho de estar afiliados a una administradora de fondos de pensiones y no haber estado afecto al sistema provisional antiguo, han quedado fuera de tal protección

Los pequeños mineros artesanos, incluidos los pequeños planteros, sea que estos están afectos al antiguo o nuevo sistema de pensiones

Los conductores propietarios de vehículos motorizados de movilización colectiva, de transporte escolar y de carga, que se encuentren afectos al nuevo sistema de pensiones.

A los comerciantes autorizados para desarrollar su actividad en la vía pública o plazas, sea que se encuentren afectos al antiguo sistema provisional o al nuevo sistema de pensiones.

También quedan protegidos: los socios de sociedades de persona, socios de sociedades encomanditas por acciones, empresarios individuales y directores de sociedades en general que se desempeñen como trabajadores independientes en la respectiva sociedad o empresa, y que en tal calidad sean cotizantes, sea del antiguo o nuevo sistema de pensiones.

**Protección a los trabajadores del sector público:**

Ley N° 19.345 Dispone aplicación de la ley N° 16.744, sobre seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, a trabajadores del sector público. (Publicada en el diario oficial de 7 de noviembre de 1994).

Quedan sujetos al Seguro Contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales: los trabajadores de la administración civil del estado centralizada y descentralizada, de las instituciones de educación superior del estado y de las municipalidades incluido el personal traspasado a la administración municipal del ministerio del interior que hubieren optado por mantener su afiliación al régimen provisional de los empleados públicos; los funcionarios de la contraloría general de la república, del poder judicial , y del congreso nacional.

### **8.3 AFILIACIÓN**

La afiliación de un trabajador, hecha en una caja de previsión para los demás efectos de seguridad social, se entenderá hecha por el ministerio la ley, para este seguro, salvo que la entidad empleadora para la cual trabaje se encuentre adherida a alguna mutualidad.

Respecto de los trabajadores de contratistas o subcontratistas, deberán observarse, además, las siguientes reglas:

El dueño de la obra empresa o faena, será, subsidiariamente, responsable de las obligaciones que, en materia de afiliación y cotización, afecten a sus contratistas respecto a sus trabajadores. Igual responsabilidad afectara al contratista en relación con las obligaciones de sus subcontratistas.

### **8.4 ADMINISTRACIÓN**

- Servicio de seguro social
- Servicio nacional de salud
- Cajas de previsión
- Mutualidades de empleadores

### **8.5 ACCIDENTES DEL TRABAJO**

Se entenderá como accidente de trabajo:

Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte.

Los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo.

Los sufridos por dirigentes de instituciones sindicales a causa o con ocasión del desempeño se sus cometidos gremiales.

Se exceptúan los accidentes debidos a fuerza mayor extraña que no tenga relación alguna con el trabajo y los producidos intencionalmente por la victima. La prueba de las excepciones corresponderá al organismo administrador.

## **8.6 ENFERMEDADES PROFESIONALES**

Se entenderá por enfermedad profesional: la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

## **8.7 PRESTACIONES DEL SEGURO**

### **Definiciones**

**Entidad empleadora:** toda empresa, institución, servicio o persona que proporcione trabajo.

**Trabajador:** toda persona, empleado u obrero, que trabaje para alguna empresa, institución, servicio o persona.

### **Prestaciones Médicas**

Los beneficios que otorga esta Ley son los siguientes:

- Acceso gratuito del trabajador accidentado o enfermo hasta su curación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por el accidente o la enfermedad a las siguientes prestaciones:
- Atención médica, quirúrgica y dental en establecimientos externos o a domicilio.
- Hospitalización si fuese necesario.
- Medicamentos y productos farmacéuticos.
- Prótesis y aparatos ortopédicos y su reparación.
- Rehabilitación y reeducación profesional.
- Los gastos de traslado y cualquier otro necesario para el otorgamiento de estas prestaciones.

Además la Ley 16.744 establece para sus afiliados prestaciones económicas por incapacidad temporal o permanente originada por algún accidente del trabajo o enfermedad profesional (subsídios, indemnizaciones, pensiones).

## **8.8 CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

Decreto N° 54 Aprueba reglamento para la constitución y funcionamiento de los comités paritarios de higiene y seguridad D.O. 11.03.1969

En toda empresa, faena, sucursal o agencia en que trabajen más de 25 personas, se organizarán Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, compuestos por representantes patronales y representantes de los trabajadores, cuyas decisiones, adoptadas en el ejercicio de las atribuciones que les encomienda la Ley N° 16.744, serán obligatorias para la empresa y los trabajadores.

Si la empresa tuviere faenas, sucursales o agencias distintas, en el mismo o en diferentes lugares, en cada una de ellas deberá organizarse un Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Corresponderá al Inspector del Trabajo respectivo decidir, en caso de duda, si procede o no que se constituya el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

#### **Miembros de los comités paritarios.**

Los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad estarán compuestos por tres representantes patronales y tres representantes de los trabajadores. Además por cada miembro titular se designará, además, otro en carácter de suplente

#### **Funciones de los comités paritarios**

- Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección.
- Vigilar el cumplimiento, tanto por parte de las empresas como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
- Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.
- Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador.
- Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de los riesgos profesionales.
- Cumplir las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo,

- Promover la realización de cursos de adiestramiento destinados a la capacitación profesional de los trabajadores en organismos públicos o privados autorizados para cumplir esta finalidad o en la misma empresa, industria o faena bajo el control y dirección de esos organismos.

## **9 PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES**

### **9.1 OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**

La ley 16744/68, por su carácter preventivo, impone la promoción de acciones tendientes a evitar que ocurran accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, obligando a participar a todos los sectores involucrados en la materia:

- Estado
- Organismos administradores
- Empresas
- Trabajadores

#### **9.1.1 OBLIGACIONES DEL ESTADO**

- Prescribir todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo necesarias en las empresas o entidades a través de los servicios de salud y aplicar sanciones por incumplimiento.
- Fiscalizar la prevención, higiene y seguridad de todos los sitios de trabajo a través de los servicios del sistema de salud (SESMA en la Región Metropolitana). Sin perjuicio de las facultades que en esta materia tiene la Dirección del Trabajo (art. 184° del Código del Trabajo).
- Fiscalizar las instalaciones médicas de los organismos administradores, de la forma y condiciones como estos organismos otorguen las prestaciones médicas, y de la calidad de las actividades de prevención que realicen, a través de los servicios de salud del país.
- Fiscalización de los Organismos Administradores a través de la Superintendencia de Seguridad Social.

### **9.1.2 OBLIGACIONES DE LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES (INP - MUTUALES)**

- Prescribir todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que las empresas o entidades adheridas al organismo administrador deban implantar, indicándolas de acuerdo con las normas y reglamentos vigentes.
- Informar al Servicio de Salud (en la R.M. al SESMA) los accidentes del trabajo que les hubieren sido denunciados y que hubieren ocasionado incapacidad para el trabajo o la muerte.

### **9.1.3 OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES**

- Implementar las medidas de prevención que imponga el Servicio de Salud o el Organismo Administrador.
- Implementar las medidas de prevención dispuestas por el respectivo Departamento de Prevención y/o Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Establecer y mantener al día un Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, de acuerdo a lo establecido en el D.S. 40/69 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Establecer el Departamento de Prevención de Riesgos cuando las empresas cuenten con más de 100 trabajadores, a cargo de un experto en prevención de riesgos.
- Formar y apoyar el Comité Paritario de Higiene y Seguridad cuando las empresas cuenten con más de 25 trabajadores.
- Proporcionar gratuitamente a los trabajadores equipos e implementos de protección personal necesarios.
- Informar sobre los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores, según el trabajo realizado (Derecho a Saber).
- Efectuar exámenes de control radiológico semestral a los trabajadores expuestos a riesgo de neumoconiosis.
- Autorizar asistencia a exámenes de control a trabajadores citados por el Organismo Administrador.
- Denunciar los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

#### **9.1.4 OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

- Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad o de Higiene y Seguridad, según corresponda.
- Cumplir con las normas e instrucciones impartidas por el Servicio de Salud, el Organismo Administrador, el Departamento de Prevención de Riesgos o el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Usar y cuidar los Elementos de Protección Personal en el desarrollo de sus actividades.
- Acudir a los exámenes de control médico citados por el Organismo Administrador.

#### **9.2 DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES**

Se entenderá por Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales a aquellas dependencias a cargo de planificar, organizar, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

##### **Obligaciones del departamento de prevención de riesgos:**

- Reconocimiento y evaluación de riesgos de accidentes o enfermedades profesionales.
- Control de riesgos en el ambiente o medios de trabajo.
- Acción educativa de prevención de riesgos y de promoción de la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.
- Registro de información y evaluación estadística de resultados.
- Asesoramiento técnico a los comités paritarios, supervisores y líneas de administración técnica.

##### **Experto en prevención de riesgos**

Toda empresa que ocupe más de 100 trabajadores deberá contar con un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales dirigido por un experto en la materia.

El tamaño de la empresa y la importancia de sus riesgos determinarán la categoría del experto y definirán si la prestación de sus servicios será a tiempo completo o a tiempo

parcial. El tamaño de la empresa se mide por el número de trabajadores y la importancia de los riesgos se define por la cotización adicional genérica contemplada en el Decreto N° 110 de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

### **9.3 OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES DE INFORMAR DE LOS RIESGOS LABORALES**

Los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos.

Especialmente deben informar a los trabajadores acerca de los elementos, productos y sustancias que deban utilizar en los procesos de producción o en su trabajo, sobre la identificación de los mismos (fórmula, sinónimos, aspecto y olor), sobre los límites de exposición permisibles de esos productos, acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control y de prevención que deben adoptar para evitar tales riesgos.

Deben mantener los equipos y dispositivos técnicamente necesarios para reducir a niveles mínimos los riesgos que puedan presentarse en los sitios de trabajo.

Dar cumplimiento a las obligaciones que establece el artículo 21 a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y los Departamentos de Prevención de Riesgos, al momento de contratar a los trabajadores o de crear actividades que implican riesgos.

Las infracciones en que incurran los empleadores a las obligaciones que les impone el presente Título, serán sancionadas en conformidad con lo dispuesto en los artículos 11 y 13 del D.S. N° 173, de 1970, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 69 de la Ley N 16.744.

## **CAPÍTULO II: NORMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL OHSAS 18001:1999**

### **1 INTRODUCCIÓN**

La preocupación de las organizaciones por la implantación de sistemas para la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo eficaces aumenta día a día. En la prensa se publican continuamente nuevos accidentes, de carácter grave o incluso mortales, que han tenido lugar en el trabajo. A consecuencia de esto, las inspecciones por parte de la administración cada vez son más numerosas y severas, y son muchas las empresas que padecen ausentismo laboral o que se quejan del gran número de accidentes que tienen, sin poder evitar (aparentemente) que se produzcan.

Cada día, las normas internacionales o de aceptación internacional, como es el caso de las OHSAS 18001, avanzan como un requisito casi ineludible ante clientes exigentes que tienen sus sistemas de gestión certificados. Primero fue la Norma internacional ISO 9001, referida a Sistemas de Gestión de Calidad, luego la Norma internacional ISO 14001,

relacionadas con los sistemas de Gestión Ambiental. Y finalmente la Norma de Seguridad y Salud Ocupacional que estudiaremos en este capítulo, describiendo conceptos, elementos del sistema de gestión, principales objetivos, ventajas y desventajas que trae la implementación dicho sistema.

## **2 NORMAS DE GESTIÓN OHSAS**

Las normas OHSAS 18000 son una serie de estándares voluntarios internacionales relacionados con la gestión de seguridad y salud ocupacional. Durante el proceso de elaboración, se identificó la necesidad de desarrollar por los menos los tres siguientes documentos Normas OHSAS 18000:

- **OHSAS 18001** (Occupational Health and Safety Assessment Series): Especificaciones de Sistemas de Administración de Seguridad y la Salud Ocupacional.
- **OHSAS 18002** (Guidance for OH&S Management Systems): Sistemas de Administración de Seguridad y la Salud Ocupacional. Reglas para la implementación de OHSAS 18001.
- **OHSAS 18003**: Criteria for auditors of OH&S Management Systems.

OHSAS 18001 es una especificación de evaluación para los Sistemas de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. Fue desarrollado en respuesta a la necesidad de las compañías de cumplir con las obligaciones de seguridad y salud de manera eficiente.

Para complementar el OHSAS 18001, se publicó OHSAS 18002, que explica los requisitos de la especificación e indica como trabajar hacia la implementación y la certificación. Finalmente se aprobó el desarrollo de las especificaciones OHSAS 18001 y 18002, pero se decidió no publicar la OHSAS 18003 en espera de la publicación de la norma ISO 19011 sobre auditorías de calidad y medioambiente. Respecto a la publicación de la especificación técnica OHSAS 18003 sobre criterios de auditoría de la OHSAS 18001, ésta será de especial importancia para facilitar el desarrollo de esquemas de acreditación de los auditores y certificadores.

La OHSAS 18001 fue desarrollada para que fuera compatible con la norma de sistemas de gestión ISO 9001:1994 (Calidad) e ISO 14001:1996 (Medio Ambiente), de modo de facilitar en las organizaciones, la integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud ocupacional, si es que ellas así lo desean (**ANEXO 1**).

Esta especificación OHSAS, será revisada o modificada cuando se considere apropiado. Las revisiones se realizarán cuando sean publicadas nuevas ediciones de la ISO 9001 o de la ISO 14001, para asegurarse de que se mantiene su compatibilidad.

### **3 CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **3.1 NORMAS OHSAS 18001**

##### **3.1.1 ALCANCE**

Esta serie de Especificaciones de Evaluación de la Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Health and Safety OHSAS) entrega los requisitos para un sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), de forma de habilitar a una organización para controlar sus riesgos de SSO y mejorar su desempeño. No establece criterios específicos de desempeño SSO, ni da las especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

Esta especificación de OHSAS es aplicable a cualquier organización que desea:

- a) Establecer un sistema de gestión SSO para eliminar o minimizar el riesgo a los empleados y otras partes interesadas, que puedan estar expuestas a los riesgos de SSO asociados con sus actividades;
- b) Implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión SSO
- c) Asegurarse de la conformidad con su política de SSO que haya declarado;
- d) Demostrar tal conformidad a otros;
- e) Buscar la certificación/registro de su sistema de gestión SSO ante una organización externa; o
- f) Hacer su propia determinación y declaración de conformidad con esta especificación de OHSAS.

Todos los requisitos en esta especificación de OHSAS, se intenta que estén considerados en cualquier sistema de gestión SSO. La magnitud o alcance de la aplicación dependerá de los factores contenidos en la política de SSO de la organización, de la naturaleza de sus actividades, de los riesgos y de la complejidad de sus operaciones.

Es la intención o propósito de que esta especificación de OHSAS, se oriente a la seguridad y salud ocupacional, en lugar de la seguridad de los productos y servicios.

### **3.1.2 ORGANIZACIONES INVOLUCRADAS EN EL DESARROLLO DE LAS OHSAS 18001**

La OHSAS 18001 fue desarrollada con la participación de las siguientes organizaciones:

National Standards Authority of Ireland

South African Bureau of Standards

British Standards Institution

Bureau Veritas Quality International

Det Norske Veritas

Lloyds Register Quality Assurance

National Quality Assurance

SFS Certification

SGS Yarsley International Certification Services

Asociación Española de Normalización y Certificación

International Safety Management Organisation Ltd.

Standards and Industry Research Institute of Malaysia (Quality Assurance Services)

International Certification Services

### **3.1.3 PRINCIPALES TÉRMINOS Y DEFINICIONES SEGÚN LA NORMA OHSAS 18001**

#### **1.- Accidente**

Evento indeseado que da lugar a la muerte, enfermedad, lesión, daño u otra pérdida.

#### **2.- Auditoría**

Examen sistemático para determinar si las actividades y los resultados relacionados están en conformidad a los resultados y actividades planificadas y si estas actividades se llevan a cabo eficazmente y son convenientes para lograr la política de la organización y objetivos (vea 9)

#### **9.- Mejoramiento Continuo**

Proceso de reforzamiento del sistema de gestión SSO, que se orienta a lograr mejoramientos en el desempeño global de la Seguridad y Salud Ocupacional, de acuerdo con la política de SSO de la organización.

NOTA: No es necesario que el proceso sea aplicado simultáneamente en todas las áreas de actividad.

#### **4.- Peligro**

Fuente o situación que tiene un potencial de producir un daño, en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño al ambiente del lugar de trabajo, o a una combinación de éstos.

### **5.- Identificación de peligros**

Proceso que permite reconocer que un peligro existe (vea 4) y que a la vez permite definir sus características

### **6.- Incidente**

Evento que da lugar a un accidente o que tiene el potencial para producir un accidente.

NOTA: Un incidente en que no ocurre ninguna lesión, enfermedad, daño, u otra pérdida se denomina “cuasi-incidente”. El término “incidente” incluye los “cuasi-incidentes”.

### **7.- Partes Interesadas**

Individuos o grupos involucrados con, o afectados por, el desempeño del sistema de SSO de una organización.

### **8.- No Conformidades**

Cualquier desviación de las normas de trabajo, prácticas, procedimientos, regulaciones, desempeño del sistema de gestión, etc. Que pueda llevar, directamente o indirectamente, a una lesión o enfermedad, a un daño de propiedad, un daño al ambiente del lugar de trabajo, o a una combinación de éstos.

### **3 Objetivos**

Metas, en términos de desempeño del sistema SSO, que una organización establece por si misma

NOTA: Los objetivos deben cuantificarse en la medida que resulte práctico.

### **10.- Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)**

Condiciones y factores que afectan el bienestar: de empleados, de obreros temporales, del personal del contratista, de visitantes y de cualquier otra persona en el lugar de trabajo

### **11.- Sistema de Gestión SSO**

Parte del sistema de gestión global, que facilita la gestión de los riesgos de SOS asociados a los negocios de la organización. Esto incluye la estructura orgánica, las actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para desarrollar, implementar, lograr, analizar críticamente y mantener la política de SOS de la organización.

### **12.- Organización**

Compañía, corporación, firma, empresa, institución o asociación, o parte de ella, incorporada o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y estructura administrativa.

NOTA: Para las organizaciones con más de una unidad de negocio, una sola unidad de negocio puede definirse como una organización.

### **13.- Desempeño**

Resultados mensurables del Sistema de Gestión SSO, relacionados con el control que tiene la organización sobre los riesgos relativos a su seguridad y salud ocupacional y que se basa en su política de SSO y objetivos

NOTA: la medición de desempeño incluye la medición de actividades y resultados de gestión de SSO.

### **14.- Riesgo**

Combinación entre la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de un determinado evento peligroso.

### **15 Evaluación de riesgo**

Proceso global de estimar la magnitud de los riesgos y decidir si un riesgo es o no es tolerable

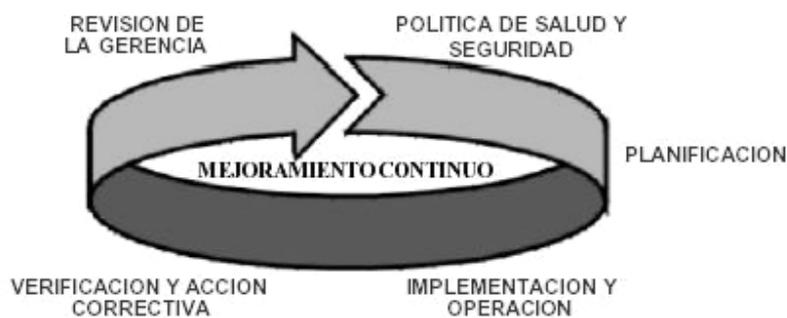
### **16 Seguridad**

Ausencia de riesgos inaceptables de daño

### **17 Riesgo tolerable**

Riesgo que se ha reducido a un nivel que puede ser aceptable para la organización, teniendo en consideración sus obligaciones legales y su propia política de SSO

### **3.1.4 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN SSO**



### **REQUISITOS GENERALES**

La organización debe establecer y mantener un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (SSO), cuyos requisitos son:

#### **1. Política SSO**

Debe existir una política de seguridad y salud ocupacional, autorizada por la alta gerencia de la organización, que establezca claramente los objetivos globales de SSO y el compromiso para mejorar el desempeño de la seguridad y salud.

La política debe:

- Ser apropiada a la naturaleza y escala de los riesgos de la SSO de la organización,
- Incluir el compromiso con el mejoramiento continuo,
- Incluir el compromiso con el cumplimiento, por lo menos, de la legislación vigente de SSO aplicable y con otros requisitos suscritos por la organización,
- Estar documentada, implementada y mantenida,
- Ser comunicada a todos los funcionarios, con el objetivo de que éstos tengan conocimiento de sus obligaciones individuales en relación a SSO,
- Que esté disponible para todas las partes interesadas, y
- Sea analizada críticamente, en forma periódica, para asegurar que ésta permanece pertinente y apropiada a la organización.

## **2. Planificación**

### **2.1 Planificación para la identificación de peligros y evaluación y control de los riesgos.**

La organización debe establecer y mantener procedimientos para la identificación continua de los peligros, para la evaluación de los riesgos y para la implementación de las medidas de control que sean necesarias. Estos procedimientos deben incluir:

- Actividades de rutina y no rutinarias,
- Actividades de todo el personal que tiene acceso a los lugares de trabajo (incluyendo subcontractados y visitantes),
- Instalaciones en los locales de trabajo, tanto las facilitadas por la organización como por otros.

La organización debe asegurar que los resultados de esas evaluaciones y los efectos de esos controles, sean considerados cuando se definan los objetivos de SSO. La organización debe documentar y mantener estas informaciones actualizadas.

La metodología de la organización para la identificación de los peligros y para la evaluación de riesgos debe:

- Ser definida respecto de su alcance, naturaleza y oportunidad para actuar de modo de asegurar que ésta sea proactiva en vez de reactiva,
- Asegurar la clasificación de riesgo y la identificación de aquellos que deben ser eliminados, o controlados, a través de actividades que estén en conformidad con lo que a lo que se define en 2.3 y 2.4,
- Ser consistente con la experiencia operacional y con la capacidad de las medidas de control de riesgos que se empleen,
- Proporcionar los requisitos de entrada para la determinación; de los requisitos de la instalación, de la identificación de las necesidades de entrenamiento y/o del desarrollo de los controles operacionales,
- Asegurar el monitoreo de las acciones requeridas para asegurar tanto la eficiencia como el plazo de implementación de las mismas.

## **2.2 Requisitos legales y otros requisitos**

La organización debe establecer y mantener procedimientos para identificar y tener acceso a la legislación y a otros requisitos de SSO, que le sean aplicables.

La organización debe mantener esta información actualizada. Debe comunicar las informaciones pertinentes sobre requisitos legales y otros requisitos, a sus funcionarios y a otras partes interesadas que sean relevantes.

## **2.3 Objetivos**

La organización debe establecer y mantener objetivos de seguridad y salud ocupacional documentados, en cada nivel y funciones pertinentes de la organización.

Al establecer y analizar en forma crítica sus objetivos, la organización debe considerar los requisitos legales y otros requisitos, los peligros y riesgos de SSO, sus opciones tecnológicas, sus requisitos financieros, operacionales y de negocios así como el punto de vista de las partes interesadas. Los objetivos deben ser compatibles con la política de SSO, incluyendo el compromiso con el mejoramiento continuo.

## **2.4 Programa de gestión de SSO**

Una organización debe establecer y mantener un programa de SSO para lograr sus objetivos. Esos programas deben incluir la documentación para:

- a) La definición de responsabilidad y autoridad en cada función y nivel pertinente de la organización, que sea necesaria para el logro de los objetivos; y
- b) Los medios y el plazo dentro del cual se deben cumplir esos objetivos.

El programa(s) de gestión de SSO debe ser analizado en forma crítica a intervalos planificados y regulares. En la medida que sea necesario, debe modificarse este programa, para atender los cambios en las actividades, en los productos, en los servicios o en las condiciones operacionales de la organización.

### **3. Implementación y Operación**

#### **3.1 Estructura y responsabilidad**

Las funciones, responsabilidades y autoridades del personal que gestiona, desarrolla y verifica actividades que tienen efecto sobre los riesgos de SSO, tanto en las actividades, como en las instalaciones y procesos de la organización, deben ser definidas, documentadas y comunicadas a fin de facilitar la gestión de seguridad y salud ocupacional.

La responsabilidad final por la SSO es de la alta gerencia. La organización debe nominar a un integrante de la alta gerencia, (por ejemplo en una gran organización, puede ser un miembro del directorio o del comité ejecutivo) y otorgarle responsabilidades específicas, para asegurar que el sistema de gestión de SSO está adecuadamente implementado y atiende los requisitos en todas las instalaciones y ámbitos de operación, dentro de la organización.

La gerencia debe proporcionar los recursos esenciales para la implementación, control y mejoramiento del sistema de gestión SSO.

NOTA: los recursos incluyen: recursos humanos, calificaciones específicas, tecnología y recursos financieros.

El representante nominado por la gerencia de la organización, debe tener funciones, responsabilidades y autoridad definida para:

- a) asegurar que los requisitos del sistema de gestión SSO sean establecidos, implementados y mantenidos de acuerdo con esta especificación OHSAS,
- b) asegurar que los informes sobre el desempeño del sistema de gestión de SSO, sean presentados a la alta gerencia para su análisis crítico y que sirvan de base para el mejoramiento del referido sistema.

Todos aquellos que tengan responsabilidad gerencial deben demostrar su compromiso, con el mejoramiento continuo del desempeño del SSO.

### **3.2 Entrenamiento, conocimiento y competencia**

El personal debe ser competente para desempeñar las tareas que puedan tener impacto sobre el SSO en el local de trabajo. La competencia debe estar definida en términos de educación apropiada, capacitación, entrenamiento y/o experiencia.

La organización debe establecer y mantener procedimientos para asegurar que sus empleados, trabajando en cada nivel y función pertinentes, estén conscientes:

- De la importancia de la conformidad con la política y procedimiento de SSO y con los requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional,
- De las consecuencias de la SSO, reales o potenciales, en sus actividades de trabajo y de los beneficios para la seguridad y salud, resultantes del mejoramiento de su desempeño personal,
- De sus funciones y responsabilidades, para lograr la conformidad con la política y procedimientos de SSO y con los requisitos del sistema de gestión, incluyendo los requisitos y preparación para la atención de emergencias (ver 3.7),
- De las potenciales consecuencias, ante la inobservancia de los procedimientos operacionales especificados.
- Los procedimientos de entrenamiento deben tener en consideración los diferentes niveles de: responsabilidad, capacidad y alfabetismo; y riesgo

### **3.3 Consulta y comunicación**

La organización debe tener procedimientos para asegurar que las informaciones pertinentes de SSO, sean comunicadas hacia y desde los funcionarios y de otras partes interesadas.

El involucramiento del personal y las instancias de comunicación deben ser documentados y las partes interesadas informadas.

Los empleados deben ser:

- Involucrados en el desarrollo y en el análisis crítico de las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos,
- Consultados cuando exista cualquier cambio que afecte su seguridad y salud en el local de trabajo,
- Representados en los asuntos de seguridad y salud, e
- Informados sobre quién es el representante(s) de los empleados, en los asuntos de sso y quién es el representante nominado por la gerencia (ver 3.1).

### **3.4 Documentación**

La organización debe establecer y mantener información, en algún medio apropiado tal como papel o medio electrónico para:

- a) Describir los elementos claves del sistema de gestión y su interacción entre ellos y
- b) Proporcionar orientación sobre la documentación relacionada.

NOTA: es importante que la documentación sea mantenida por el período mínimo requerido para su efectividad y eficiencia.

### **3.5 Control de documentos y datos**

La organización debe establecer y mantener procedimientos para el control de todos los documentos y datos exigidos por esta especificación OHSAS, para asegurar que:

- a) Puedan ser localizados,
- b) Sean periódicamente analizados, revisados cada vez que sea necesario y aprobados respecto de su adecuación por personal autorizado,
- c) Las versiones actualizadas de los documentos y datos pertinentes, estén disponibles en todos los locales donde sean ejecutadas operaciones esenciales para el efectivo funcionamiento del sistema de gestión de sso,

- d) Documentos y datos obsoletos sean oportunamente removidos de todos los puntos de emisión o uso, o de otra forma se aseguren contra un uso no previsto, y
- e) Documentos y datos, archivados y/o retenidos para propósitos legales y/o para preservación del conocimiento, estén adecuadamente identificados.

### **3.6 Control Operacional**

La organización debe identificar aquellas operaciones y actividades asociadas a los riesgos identificados, donde se requiere que sean aplicadas medidas de control. Una organización debe planificar tales actividades, inclusive las de mantención, de forma de asegurar que sean ejecutadas bajo condiciones específicas, utilizando opciones como :

- a) Estableciendo y manteniendo procedimientos documentados para considerar situaciones donde su ausencia, pueda acarrear desvíos en relación a la política de SSO y a sus objetivos,
- b) Estipulando criterios operacionales en los procedimientos,
- c) Estableciendo y manteniendo procedimientos relativos a los riesgos identificados de SSO, en bienes, en equipos y en servicios adquiridos y/o utilizados por la organización; del mismo modo comunicando a los proveedores y contratados, los procedimientos y requisitos pertinentes que deben ser atendidos,
- d) Estableciendo y manteniendo procedimientos para el diseño de las áreas de trabajo, de los procesos, de las instalaciones, de los equipamientos, de los procedimientos operacionales y de la organización del trabajo, incluyendo sus adaptaciones a las capacidades humanas, de tal forma de eliminar o reducir los riesgos de SSO en su fuente.

### **3.7 Preparación y respuesta ante emergencias**

La organización debe establecer y mantener planes y procedimientos, para identificar el potencial y atender incidentes y situaciones de emergencia, así como para prevenir y reducir las posibles enfermedades y lesiones que puedan estar asociados a ellas.

La organización debe analizar críticamente sus planes y procedimientos de preparación y atención de las emergencias, en particular después de la ocurrencia de incidentes o de situaciones de emergencia.

Una organización debe también ensayar periódicamente tales procedimientos siempre que sea práctico.

#### **4. Verificación y Acción Correctiva**

##### **4.1 Monitoreo y medición del desempeño**

La organización debe establecer y mantener procedimientos para monitorear y medir periódicamente el desempeño del SSO. Estos procedimientos deben asegurar:

- mediciones cuantitativas y cualitativas, apropiadas a las necesidades de la organización,
- monitoreo del grado de cumplimiento de los objetivos de SSO de la organización,
- medidas proactivas de desempeño, que monitoreen la conformidad con el o los programas de gestión de SSO, con los criterios operacionales y con la legislación y reglamentos aplicables,
- medidas reactivas de desempeño, para monitorear accidentes, enfermedades, incidentes (incluyendo los cuasi-accidentes) y otras evidencias históricas de deficiencias en el desempeño de la SSO,
- registro de datos y resultados del monitoreo y medición que sean suficientes para facilitar un subsecuente análisis de acción correctiva y preventiva.

Si fuera necesario contar con equipos para el monitoreo y medición del desempeño, la organización debe establecer y mantener procedimientos para la calibración y mantención de tales equipos. Se deben mantener los registros de las actividades de calibración, de mantención y de sus resultados.

##### **4.2 Accidentes, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas**

La organización debe establecer y mantener procedimientos para definir responsabilidad y autoridad para:

a) el manejo e investigación de:

- accidentes
- incidentes
- no conformidades

b) adoptar medidas para reducir cualquier consecuencia que se derive de accidentes, incidentes o no conformidades,

c) iniciar y concluir acciones correctivas y preventivas,

d) confirmar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas que se hayan adoptado.

Estos procedimientos deben requerir, que todas las acciones correctivas y preventivas que se hayan propuesto, sean analizadas críticamente utilizando el proceso de evaluación de riesgos, antes de su implementación.

Cualquier acción correctiva o preventiva que se adopte para eliminar las causas de las no conformidades, reales y potenciales, debe ser adecuada a la magnitud de los problemas y proporcional al riesgo de SSO que se haya verificado.

La organización debe implementar y registrar cualquier cambio en los procedimientos documentados, que se haya materializado con motivo de acciones correctivas y/o preventivas.

### **4.3 Registros y gestión de registros**

La organización debe establecer y mantener procedimientos para la identificación, mantención y disposición de los registros de SSO, así como de los resultados de auditorías y de los análisis críticos.

Los registros de SSO deben ser legibles e identificables, y permitir su trazabilidad hacia las actividades involucradas. Tales registros deben ser archivados y mantenidos de modo tal que permitan su pronta recuperación y su adecuada protección contra daños, deterioro o pérdidas. El período de retención debe ser establecido y registrado.

Los registros deben ser mantenidos de acuerdo a lo que sea apropiado, para el sistema y para la organización, de modo de demostrar conformidad con los requisitos de esta especificación OHSAS.

#### **4.4 Auditoría**

La organización debe establecer y mantener un programa y procedimientos para auditorías periódicas del sistema de gestión de SSO, que se deben realizar con el propósito de:

- a) Determinar si el sistema de gestión de SSO:
  - 1. Está o no, en conformidad con las disposiciones planificadas por la gestión de SSO, incluyendo los requisitos de esta especificación OHSAS,
  - 2. Ha sido o no, debidamente implementado y mantenido, y
  - 3. Es o no, efectivo en el logro de la política y los objetivos de la organización
- b) Analizar críticamente los resultados de auditorías anteriores,
- c) Proporcionar a la gerencia informaciones sobre los resultados de las auditorías.

El programa de auditoría de la organización, incluyendo cualquier cronograma, se debe basar en los resultados de las evaluaciones de riesgos de las actividades de la organización y en los resultados de auditorías anteriores. Los procedimientos de auditorías, deben proporcionar el alcance de la auditoría, la frecuencia, las metodologías y las competencias, así como las responsabilidades y requisitos relativos a la conducción de auditorías y a la presentación de los resultados.

Siempre que sea posible, las auditorías deben ser desarrolladas por personal independiente de aquellos que tienen responsabilidad directa por la actividad que está siendo evaluada.

#### **5. Revisión Crítico de la Gerencia**

La alta gerencia de la organización, y de acuerdo a intervalos que ella haya determinado, debe analizar críticamente el sistema de gestión de SSO, para asegurar su conveniencia, suficiencia y efectividad continuas. El proceso de análisis crítico debe asegurar, que las

informaciones necesarias sean recolectadas, de modo de permitir a la gerencia materializar esa evaluación. El referido análisis crítico debe ser documentado.

El análisis crítico de la gerencia debe abordar la eventual necesidad de alteraciones en la política, objetivos y otros elementos del sistema de gestión de SSO, a la luz de los resultados de las auditorías del mencionado sistema o de los cambios en las circunstancias y del compromiso con el mejoramiento continuo.

### **3.1.5 OBJETIVOS PRINCIPALES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**

- Administrar y promover la seguridad ocupacional de una organización de modo eficiente, rentable y consistente.
- Asegurar el cumplimiento de la ley y otras regulaciones aplicables.
- Planificar y priorizar mejoras en SSO de una manera gradual.
- Proveer confianza interna y externa en su desempeño.

Es importante mencionar que la legislación es un piso base, para el sistema y que, si no le es posible cumplirla totalmente, debe entonces comprometerse para desarrollar acciones que le permitan alcanzar dicha meta en un plazo determinado, todo esto en común acuerdo con la autoridad fiscalizadora,

Además en el espíritu de mejoramiento continuo del sistema está incluso la posibilidad de superar, cuando sea sustentable, los alcances de la ley.

### **3.1.6 APORTES DE LAS NORMAS OHSAS 18001 EN UN SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

- Constituyen un referente reconocido contra el cual comparar, evaluar y consolidar el sistema.
- Permiten su mejoramiento continuo.
- Aseguran su coherencia con la política y objetivos de la empresa.
- Certifican dicha conformidad ante el mundo externo.
- Al ser compatibles con las normas ISO 9001 de calidad y 14001 de Medio Ambiente, posibilitan la estructuración de un sistema integrado que evita repeticiones de procesos, documentación, registros, etc.

### **3.1.7 CERTIFICACIÓN DE LAS NORMAS OHSAS**

La certificación OHSAS permite a las organizaciones demostrar, a través de la evaluación objetiva por una tercera parte imparcial e independiente, que disponen de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales basado en el principio de la mejora continua, y que la Dirección de dichas organizaciones está involucrada e implicada en dicho sistema, a través del establecimiento y cumplimiento de una Política, y del proceso de revisión del sistema. Es un hecho innovador y diferenciador para la empresa tanto a nivel sectorial como internacional.

Además, la propia especificación OHSAS 18001, por su requisito, obliga al conocimiento y al compromiso de cumplimiento de la legislación aplicable. Proporciona una valoración externa de la eficacia del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales implantado, dado que se realiza con auditores adecuadamente cualificados, y con una amplia experiencia en sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales.

### **3.1.8 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN BAJO LA ESPECIFICACIÓN OHSAS 18001**

Entre las ventajas competitivas que implica una buena gestión de la prevención de los riesgos laborales, se pueden citar las siguientes:

- Aporta una mejora continua en la gestión, mediante la integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos y organizativos, y la utilización de metodologías, herramientas y actividades de mejora.
- Refuerza la motivación de los trabajadores, a través de la creación de un lugar y un ambiente de trabajo más ordenados, más propicios y más seguros, y de su implicación y participación en los temas relacionados con la prevención, mediante el fomento de la cultura preventiva.
- Proporciona herramientas para disminuir los incidentes y accidentes laborales, y como consecuencia de esto, reducir los gastos que estos ocasionan.
- Evita las sanciones o paralizaciones de la actividad, causadas por el incumplimiento de la legislación en materia de prevención de riesgos laborales (muchas veces desconocida por los empresarios).
- Permite obtener reducciones en las primas de algunos seguros relacionados, como por ejemplo, los seguros contra incendios.
- Proporciona una potenciación de la imagen de la empresa de cara a los clientes, la sociedad y la administración, demostrando el compromiso de la organización con la seguridad y salud de los trabajadores, en los casos en que la empresa opte por la certificación de su sistema.

## **4 LA INTEGRACIÓN DE LOS TRES SISTEMAS DE GESTIÓN**

Actualmente, la evolución de los mercados y el entorno competitivo en que se mueven las empresas ha conducido a la necesidad de una gestión organizativa que contemple aspectos tan importantes como la calidad de sus productos y/o servicios, el respeto por el medio ambiente y la garantía de de la salud de los trabajadores. Por ello, cada día son más las

empresas que toman la determinación de implantar y certificar un Sistema de Gestión como una parte de la gestión global de la organización.

Un Sistema de Gestión es un conjunto de herramientas con capacidad para hacer funcionar una organización, para administrarla y dirigirla, y para conseguir los objetivos y metas que se hayan marcado. Su diseño e implantación se basan en una estructura enfocada a planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de la organización, estableciendo un compromiso hacia la mejora. Actualmente existen diversos sistemas de Gestión que se pueden aplicar en cualquier sector empresarial, cada uno enfocado a mejorar un área distinta de la organización:

**La Gestión de la Calidad** está enfocada a crear una cultura empresarial orientada a la satisfacción de los clientes mediante la mejora de los procesos de la organización. Su finalidad será reducir defectos en los productos y/o servicios, y la mejora de la eficiencia en la producción.

**La Gestión del Medio Ambiente** está orientada a reducir aquellos efectos nocivos que la actividad de una organización pueda causar sobre el entorno ambiental, de forma que se garantice un impacto ambiental mínimo de los procesos productivos y una calidad ambiental de los productos y servicios.

**La Gestión de la Seguridad Laboral** pretende integrar la prevención de los riesgos laborales a todos los niveles jerárquicos de la organización, eliminando cualquier tipo de riesgo en la seguridad y la salud de las personas, directamente relacionado con la actividad de una empresa. Su objetivo es que todo el personal aplique una cultura preventiva del peligro asociado a cada lugar de trabajo, consecuentemente con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

La continua aparición de herramientas de gestión, especificaciones, estándares, certificaciones, códigos de buenas prácticas, etc., ha conducido a muchas empresas a plantearse una gestión integrada de su organización que englobe la calidad, la seguridad y

el medio ambiente, ya que los sistemas integrados de gestión son una solución para optimizar los esfuerzos que supone diseñar e implantar sistemas de diversos ámbitos de forma separada (reducción de costes de implantación y certificación, fácil manejo de la documentación, ahorro de los recursos técnicos y humanos disponibles, etc.)

La estructura de los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001) Medio Ambiente (ISO 14001) y Seguridad y Salud laboral (OHSAS 18001), permite que las tres normas puedan implantarse en una organización de forma integrada

#### **4.1 VENTAJAS DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS**

Podemos señalar las siguientes ventajas de la integración de los Sistemas de Gestión para una organización que tenga adquirida la cultura de la calidad (López Cachero, 1998:12):

- En general debería tener un coste menor de certificación que la certificación de los tres Sistemas de Gestión considerados independientemente (Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales).
- Las auditorías de implantación, seguimiento y revisión de los tres sistemas se realizarían al mismo tiempo, en los plazos correspondientes, por un equipo auditor polivalente. Con ello se reducirían los costes que para una organización supone la preparación de dichas auditorías.
- El registro de empresa certificada en las tres áreas de gestión se conseguiría más rápidamente al ser un único certificado para los tres Sistemas de Gestión.
- Permitiría que la certificación de cada nueva área fuese más sencilla, al no ser necesario tener en cuenta nada más que los aspectos específicos de la nueva área en cuestión.
- Sería un incentivo para la innovación en las organizaciones, que proporcionaría valor añadido a sus actuaciones.
- Simplificaría la documentación necesaria al ser ésta única, lo que traería consigo transparencia, facilidad de manejo y reducción de costes de mantenimiento.

- Al tender a un sistema único y, por lo tanto a un sistema más fácil de manejar, desarrollar y mantener, ayudaría y animaría a las organizaciones a mejorar su competitividad y su situación en el mercado. A este respecto hay que tener en cuenta que cada vez más los contratistas principales exigen a sus subcontratistas que al menos tengan el Certificado ISO 9000.
- Esta manera de trabajar en las organizaciones sensibilizaría a los poderes públicos a establecer medidas proactivas que, por un lado la fomenten, y por otro disminuya la presión intervencionista sobre las mismas en busca de la eficacia del nuevo sistema.

#### **4.2 DESVENTAJAS DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS**

- Mayor coste de implantación, en relación con un solo sistema particular de gestión. Si ya es difícil en cualquier organización poner a rodar uno solo de estos sistemas, hay que pensar lo que sería implantar los tres a la vez. Por esto la tónica actual de las organizaciones es implantar un Sistema de Gestión de la Calidad y posteriormente ir integrando la gestión medioambiental y la seguridad y salud en el trabajo.
- Mayor esfuerzo en materia de formación, de organización y de cambio de la cultura empresarial.

## **CAPÍTULO III: SATISFACCIÓN LABORAL**

### **1 INTRODUCCIÓN**

La satisfacción con el trabajo, es una de las variables más estudiadas en el ámbito de comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoopock publicó el libro JOB SATISFACTION, en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores.

- Es uno de los resultados humanos del trabajo más importante.
- Siempre ha estado implícita o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones trabajador-supervisor.

En este capítulo se estudiará los conceptos de Satisfacción Laboral, así como también las variables que la afectan y las teorías, modelos e instrumentos utilizados a través del tiempo.

## **2 RESEÑA HISTÓRICA**

Desde la década de los 30, se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente, su punto máximo en los años 60. Observándose, entonces, un cierto desinterés en el momento en que comenzó a cuestionarse la relación entre la satisfacción y la productividad.

A finales de la década del 70, y todavía con una preocupación empresarial, se observa un resurgimiento gradual del interés por la temática, aceptando la perspectiva de la satisfacción en el trabajo como una actitud con consecuencias importantes para el individuo y para la organización, como son: el absentismo y el abandono laboral.

A partir de los años 80, por este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones

entre éste y la familia; con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida.

A pesar de la cantidad y diversidad de investigaciones llevadas a cabo en torno a la satisfacción en el trabajo, la comprensión de sus causas está lejos de clarificarse. Todavía hoy, se intenta comprender dónde residen sus determinantes, si en la naturaleza del trabajo en si, en las variables del trabajador o en la satisfacción resultante de las interacciones establecidas entre el ciudadano activo (respectiva historia de vida y personalidad) y las especialidades del contexto de trabajo.

De hecho, la cantidad de investigación producida (basada principalmente, en estudios americanos) no ha sido acompañada de la necesaria calidad en el esclarecimiento de los factores subyacentes al bienestar del individuo. Locke (1976) estudió 3.300 investigaciones producidas sobre satisfacción en el trabajo hasta dicha fecha; constatando que, a pesar de que las tentativas sistematizadas del estudio de la naturaleza y causas del tema se remontan a los años 30, las actitudes del trabajador en su actividad profesional merecen ya su atención con anterioridad, contextualizadas en la evolución histórica de las teorías organizacionales.

En el ámbito de la teoría de Taylor (principio del siglo XX), ya se enfatizaban los efectos de las condiciones de trabajo (iluminación, ventilación, intervalo para descanso) y del salario y, consecuentemente, el desempeño del trabajador. Para los abordajes tayloristas, las organizaciones deberían ser un espacio de estandarización, de jerarquías de tareas y de especialización en la ejecución de las tareas.

Con la teoría de las relaciones humanas (surgidas después de las investigaciones de Mayo), que empezó a desarrollarse en la década de los 30 y alcanzó su punto máximo de influencia en los años 60, se asistió a un cambio de preocupación por las tareas a una centralización mayor en la persona. Esto, motivado por una mayor necesidad de reconocimiento social en lugar del único interés por los beneficios materiales, atribuyéndose una importancia creciente a los factores interpersonales y a la estructura informal de la organización en la determinación de la satisfacción en el trabajo.

Esta tendencia dominó, fuertemente, las investigaciones hasta la década de los 70, cuando se empezó a prestar más atención a los efectos de la naturaleza y del contenido del trabajo sobre las actitudes del individuo como profesional; procurando identificar los atributos del contexto de trabajo conducentes a una reducción de la monotonía y a un aumento de la implicación profesional.

Esta breve panorámica histórica configura aquello que Locke (1976) designó como las tres grandes escuelas del pensamiento o movimientos de investigación, que conciernen al abordaje de los factores de la Satisfacción en el Trabajo: la físico-económica; la escuela de las relaciones humanas y la escuela por el desarrollo por el trabajo, a las cuales han venido a acrecentar otras tendencias más recientes.

La escuela de las Relaciones Humanas (que, después de Mayo aparecen nombres como Lewin, Maslow y Herzberg) contribuyó al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional –evidenciando la importancia de las relaciones que se establecen en su interior y valorizando la personalidad del individuo y, principalmente, la representación que tiene de las relaciones con su papel laboral. Pero poco a poco, fueron apareciendo también nuevos horizontes, progresivamente ampliados y enriquecidos por abordajes sistemáticos (años 80) y de contingencias (años 90) de las organizaciones. Todo esto tuvo como consecuencia, implicaciones positivas para la satisfacción de los trabajadores y, una llamada creciente a la implicación, participación, responsabilidad y posicionamiento crítico.

Para la teoría general de los sistemas, las organizaciones resultan de la interdependencia e interacción entre los subsistemas estructurales y los funcionales, siendo necesario estructurar una organización basadas en las decisiones y participación del trabajo en grupo, como estrategia para aumentar la Satisfacción y la motivación en el trabajo.

Los abordajes de las contingencias –que se basan en las organizaciones con sistemas abiertos, cuyas estructuras constituyentes presentan una compleja relación consigo mismo y con contextos adyacentes-, apuntan que, sólo serán variables en el futuro de los sistemas

que tuvieran capacidad para adaptarse, permanentemente, a los cambios acelerados, comprometiéndose con objetivos y actividades

En los inicios de los años 80, las empresas consideradas excelentes apostaban por competencias como el servicio al cliente y la gestión humanista. En los años 90, “se observa una evolución hacia otro paradigma que puede denominarse el ‘capital humano’ destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación” (Peiró, 1998, p177).

### **3 DEFINICIONES**

**Locke (1976)** definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

**Gibson (1985)** afirma que la satisfacción laboral se refiere al grado en que la organización satisface las necesidades de los empleados.

**Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991)** plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

**Hulin (1991)** afirma que “los trabajos con responsabilidades pueden proporcionar pocas satisfacciones a algunas personas, debido al estrés y a los problemas que acarrea la responsabilidad; otros pueden encontrar que la responsabilidad es una fuente de sentimientos positivos. Los trabajos que suponen un desafío pueden proporcionar satisfacciones a algunos, por el modo como se sienten consigo mismos cuando han completado un encargo difícil; otros pueden encontrar irrelevantes esas autorrecompensas”. Se asegura que el grado de diferenciación de las preferencias de las personas por los

resultados del trabajo está relacionado con sus experiencias en su desarrollo y en sus niveles de aspiración.

**Garmendia y Parra Luna (1993)** añaden que la satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas: de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización, “alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”.

**Davis y Newstrom (2002)** consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. Dentro de los aspectos significativos que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros, los equipos de trabajo y las condiciones de trabajo inmediatas, sin pasar por alto, además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa.

**S. Robbins (2004)** señala a la Satisfacción Laboral como una de las variables dependientes principales en el comportamiento organizacional, es decir, es un factor fundamental que hay que explicar o pronosticar y que sufre el influjo de algún otro factor, y la define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo regular se refiere a la satisfacción laboral.

## **4. DIMENSIONES**

### **4.1 LOCKE (1976)**

En 1976, Locke identificó nueve dimensiones a saber:

- a) La Satisfacción con el Trabajo, integrando la atracción intrínseca al trabajo, la variedad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- b) La Satisfacción con el Sueldo, que considera la componente cuantitativa de la remuneración y la forma cómo es distribuida por los empleados (equidad).
- c) La Satisfacción con las Promociones, incluyendo las oportunidades de formación y otros aspectos de base que dan soporte a la promoción.
- d) La Satisfacción con el Reconocimiento, comprendiendo elogios o críticas al trabajo realizado.
- e) La Satisfacción con los Beneficios, como: las pensiones, la seguridad y las vacaciones.
- f) La Satisfacción con el Jefe, que incluye el estilo de liderazgo o las capacidades técnicas y administrativas así como, cualidades al nivel de relación interpersonal.
- g) La Satisfacción con los Colegas de Trabajo, caracterizada por las competencias de los colegas, el apoyo que ellos prestan, la amistad que manifiestan.
- h) La Satisfacción con las Condiciones de Trabajo, como por ejemplo, el horario, los periodos de descanso, el lugar de trabajo y los aspectos económicos.
- i) La Satisfacción con la Organización y con la Dirección, destacándose las políticas de beneficios y salarios.

Las seis primeras dimensiones son clasificadas por Locke (1976) como eventos o condiciones. Los tres restantes, las atribuyó a la designación de agentes.

#### **4.2. LOS 5 FACTORES DE PEIRÓ.**

Para Peiró (1994) en Cavalcante (2004), los eventos o condiciones que originan la satisfacción en el trabajo se traducen en cinco factores:

Factor1: El carácter intrínseco del Trabajo

Factor2: La Remuneración

Factor3: La Promoción

Factor4: La Seguridad del Empleo

Factor5: Las Condiciones de Trabajo

Con respecto a los agentes de la Satisfacción Laboral, este autor hace referencia a:

1. La Propia Persona
2. Los Jefes
3. Los Colegas de Trabajo
4. Los Subordinados
5. Las Características de la Organización, entre otros.

#### **4.3 BEER (1964)**

- Compañía.
- Trabajo mismo.
- Compañeros.
- Objeto del contexto.
- De trabajo.

#### **4.4 GRAFFIN Y BETTEMAN (1986)**

- Trabajo.
- Paga.
- Supervisión.
- Beneficios.
- Oportunidades de promoción.
- Condiciones de trabajo.
- Compañeros.
- Prácticas de la organización.

#### **4.5 JHONS (1988)**

- Reconocimiento.
- Beneficios.
- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros de trabajo.
- Políticas de la empresa.

#### **4.6 PALMA**

- Condiciones físicas.
- Remuneración.
- Políticas administrativas.
- Relaciones sociales.
- Desarrollo personal.
- Desempeño de tareas.
- Relación con la autoridad.

### **5 TEORÍAS Y MODELOS DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Teorías y modelos que contribuyen a la explicación de la satisfacción en el trabajo

#### **5.1 TEORÍA DE LA APROXIMACIÓN BIFACTORIAL**

Esta teoría también es conocida como "teoría dual" o "teoría de la motivación-higiene". Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg (1959) basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: "¿Que quiere la gente de sus trabajos?" . Estas respuestas se tabularon y se separaron por categorías.

Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las "necesidades de desarrollo psicológico". De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo "ausencia de satisfacción". Por otro lado, la insatisfacción laboral estaría asociada a los factores extrínsecos del trabajo (política de la compañía y la

administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores - por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado - causaría insatisfacción. Su mejoramiento- aumento de sueldo-eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1995).

Lo interesante es que para motivar al individuo, "se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos" (Atalaya, 1999, p57)

Las críticas al trabajo de Herzberg son muy numerosas, siendo las principales, las referidas a su método de reunir los datos, el cual supone que la gente puede, y desearía reportar sus experiencias de satisfacción e insatisfacción correctamente. De hecho, la gente está predispuesta y tiende a atribuirse los sucesos de éxito, mientras aluden a factores externos como causas de fracasos (Stoner y Freeman, 1994)

## **5.2 TEORÍA DEL AJUSTE EN EL TRABAJO**

Esta teoría fue desarrollada por Davis, England y Lofquist, 1964; Davis, Lofquist, 1968; Dawis, 1994. Este modelo ha sido calificado como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; es más, Dawis y Lofquist (1984) señalan que la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores.

Dawis(1994) señala que hay tres variables dependientes que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes serían:

- Las destrezas y habilidades personales
- Las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada.
- La correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades
- Las necesidades y los valores de la persona.
- Los refuerzos ocupacionales.
- La correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

### **5.3 TEORÍA DEL GRUPO DE REFERENCIA SOCIAL**

Hulen (1966) se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

### **5.4 TEORÍA DE LA DISCREPANCIA**

La teoría de la discrepancia fue elaborada por Locke (1969,1976,1984), parte del planteamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de esa persona. En este sentido, Locke (1976,1984) argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas por Locke como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado (Locke, 1976). Locke (1969, 1976) señala que la satisfacción laboral resulta de la percepción de que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades de la persona.

### **5.5 MODELO DE LA SATISFACCIÓN DE FACETAS**

El modelo de satisfacción de facetas (Lawler, 1973) considera que la satisfacción resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que deberá recibir y lo que efectivamente recibe. En este ámbito, se verifican dos procesos distintos: un proceso de comparación intrapersonal; otra de comparación interpersonal.

De acuerdo a este modelo, lo que el individuo acredita que merece recibir resulta de un proceso de comparación de sus contribuciones y de los requisitos de la función; como también de la relación percibida entre las contribuciones y los resultados obtenidos por personas que el individuo identifica como referentes.

La cantidad que debiera ser recibida (QDR), resulta: a) de la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo; b) de la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas y c) de las características del trabajo percibidas.

La percepción de las contribuciones individuales y la percepción de las contribuciones y de los resultados de los otros resultan de características individuales como, por ejemplo, las competencias, la experiencia, el esfuerzo, la formación, la edad, la antigüedad.

La percepción de las características del trabajo resulta del nivel, de la dificultad, de la cantidad de tiempo y del grado de responsabilidad inherente a las propias tareas, es decir, a la función.

La percepción de la cantidad recibida (QER), proviene: a) de la percepción de los resultados de los otros y b) de los resultados efectivamente recibidos por el propio individuo.

Al compararse la percepción de la cantidad que debe ser recibida (QDR), con la percepción de la cantidad efectivamente recibida (QER), pueden ocurrir tres situaciones:

1.  $QDR = QER$   $\longrightarrow$  Satisfacción
2.  $QDR > QER$   $\longrightarrow$  Insatisfacción
3.  $QDR < QER$   $\longrightarrow$  sentimiento de culpa; inequidad

Así, se constata que la discrepancia, o su ausencia, dependen de un proceso de comparación social con otros individuos que, de algún modo, posibilitan la interacción en el contexto de trabajo (por ejemplo, colegas de trabajo).

## **5.6 EL MODELO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN**

Según Hackman y Oldham (1980), la satisfacción en el trabajo, resulta de las características del trabajo que el individuo ejecuta. En base a este presupuesto, los autores consideran que es posible desarrollar formas ideales de organización de trabajo, a través del incremento de la variedad de aptitudes requeridas por éste, de la identidad y del significado de las tareas y de la autonomía en la función, para que el individuo pueda resolver problemas relacionados con su trabajo y obtener un feedback de las tareas ejecutadas.

En este contexto los autores desarrollaron el modelo de las características de la función (1976). Éste tiene como presupuesto el hecho de que los individuos pueden ser motivados a través de la satisfacción intrínseca que resulta del desempeño de las tareas.

Las características centrales del trabajo (variedad de aptitudes, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía de la función y feedback) influyen los estados psicológicos de los individuos que, a su vez, contribuyen a la formación del trabajador, para la satisfacción en el trabajo y para la motivación.

Las características centrales del trabajo pueden inducir tres estados psicológicos diferenciados. Así, la variedad del trabajo, la identidad y el significado de la tarea influyen en el significado que el individuo atribuye a su trabajo; la autonomía contribuye al sentido de responsabilidad personal del individuo por el trabajo que realiza; y el feedback refuerza el conocimiento acerca de los resultados del trabajo

## **5.7 MODELO DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOCIAL.**

Este modelo fue desarrollado por Salancik y Pfeffer (1978).

La premisa fundamental es que los individuos, como organismos adaptativos, adaptan las actitudes, conductas y creencias a su contexto social y a la realidad de sus situaciones y conductas pasadas y presentes.

El ambiente social de la persona es una fuente importante de información, dicho ambiente ofrece claves que utilizan los individuos para construir e interpretar los eventos y también ofrece información acerca de como deberían ser las actitudes y opiniones de la persona.

El contexto social tiene dos efectos generales sobre las actitudes y necesidades. El primero es el efecto directo de la influencia social de la información, es decir, permite a la persona la construcción directa de significado a través de las guías referentes a las creencias, actitudes y necesidades socialmente aceptables y las razones para la acción que son

aceptables. En segundo lugar, un efecto indirecto del contexto social sobre el proceso por el que se utilizan las acciones para construir actitudes y necesidades.

## **5.8 TEORÍA DE LOS EVENTOS SITUACIONALES**

Quarstein, MacAfee y Glassman (1992) intentan responder a tres preguntas. Estas son ¿por qué algunos empleados, aun ocupando puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja?, ¿por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables?

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación.

Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

## **5.9 MODELO DINÁMICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Este modelo fue elaborado por Bruggemann (1974) y Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975). Y para Bussing (1991) la satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan

un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral.

De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Las seis formas de satisfacción laboral resultantes son las siguientes:

1. La satisfacción laboral progresiva: el individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
2. La satisfacción laboral estabilizada: el individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
3. La satisfacción laboral resignada: el individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
4. La insatisfacción laboral constructiva: el individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones buscando formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.

La insatisfacción laboral fija: el individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.

La pseudo-satisfacción laboral: el individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables manteniendo su nivel de aspiraciones.

## **6 INSTRUMENTOS DE MEDIDAS**

En el presente apartado se describen los principales aspectos y características de algunos de los cuestionarios más conocidos y utilizados.

### **6.1 CUESTIONARIO GLOBAL DE HOPPOCK (1935)**

Hoppock debe ser considerado como uno de los pioneros en la elaboración de instrumentos válidos para medir las actitudes laborales. Fue autor de uno de los primeros cuestionarios conocidos: el *Job satisfaction*. Se trata de un cuestionario carente de las más elementales garantías de rigor científico pero tiene el mérito de iniciar una metodología que con la incorporación de las técnicas psicométricas pertinentes, ha llegado a ser el instrumento más utilizado para medir la satisfacción laboral en el trabajo.

Está compuesto por 4 ítems que se contestan mediante una escala de respuesta de 7 puntos. La puntuación total se obtiene sumando las puntuaciones ofrecidas en cada uno de los ítems

#### **6.2 JOB SATISFACTION TEAR BALLOT (1948)**

Kerr elaboró este cuestionario de satisfacción laboral en 1948. El Job Satisfaction Tear Ballot ha sido diseñado para poderse aplicar a una gran diversidad de organizaciones y niveles de trabajo. Garantiza el anonimato de los encuestados.

El cuestionario se compone de 10 ítems que, a su vez, tienen cinco alternativas de respuesta cada uno. Los análisis de validez y fiabilidad han sido positivos y se han obtenido correlaciones positivas con criterios extrínsecos de satisfacción laboral.

#### **6.3 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DE BRAYFILED Y ROTHE (1951)**

Este cuestionario está compuesto por 18 ítems que se contestan mediante una escala de respuesta de 5 puntos que oscila de 1. Muy en desacuerdo a 5. Muy de acuerdo. La puntuación total se obtiene sumando las puntuaciones ofrecidas en cada uno de los ítems.

#### **6.4 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL DE BULLOCK (1952)**

Este instrumento está compuesto por 10 ítems que se contestan mediante una escala de respuesta de 5 puntos.

#### **6.5 SCIENCE RESEARCH ASSOCIATES EMPLOYEE INVENTORY S.R.A. (1958)**

Es uno de los cuestionarios más utilizados y sobre el que se han realizado un mayor número de investigaciones. Originariamente se componía de 76 elementos que se agrupaban en 14 categorías:

1. Exigencias del trabajo.
2. Condiciones físicas.
3. Sueldo.
4. Beneficios.
5. Amistad y cooperación.
6. Relaciones con los mandos.
7. Confianza en la dirección.
8. Competencia técnica de los mandos.
9. Efectividad de la Administración.
10. Adecuación de la comunicación.
11. Seguridad en el puesto.
12. Categoría y reconocimiento.
13. Identificación con la empresa.
14. Oportunidades de mejora.

Además del factor general, los factores principales de satisfacción descubiertos por Wherry, mediante rotaciones ortogonales, son los de satisfacción con:

1. Los superiores.
2. Condiciones de trabajo.
3. La gerencia.
4. Compensaciones económicas.
5. Desarrollo personal.
6. Compañeros de trabajo.
7. Políticas de personal.

## 6.6 PORTER INSTRUMENT. F.M.B.Z. (1962)

El un cuestionario de satisfacción laboral *Porter Instrument* fue diseñado por L.W. Porter en el año 1962. El autor define la satisfacción laboral como la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida.

$SL = \begin{array}{l} \text{La recompensa percibida} \\ \text{Como adecuada} \end{array} \quad - \quad \begin{array}{l} \text{La recompensa obtenida} \\ \text{efectivamente} \end{array}$
---

Porter se apoya en la teoría de la motivación y la estructura de las necesidades propuestas por Maslow, si bien, prescinde de las necesidades fisiológicas, y añade una nueva escala en la pirámide: las necesidades de autonomía. Basándose en estos presupuestos, Porter construye un cuestionario que consta de quince elementos que hacen referencia a características o cualidades del puesto de trabajo. Mediante estos 15 ítems, intenta medir las necesidades del trabajador.

El cuestionario tiene tres ítems para cada una de las necesidades y sobre cada uno de los elementos, se formulan tres preguntas diferentes que deberá contestar el sujeto, puntuando en una escala desde 1 al 7:

- a. ¿En qué medida se da actualmente esta característica en su puesto de trabajo?
- b. ¿En qué medida cree que debería darse esa característica en el trabajo?
- c. ¿Qué importancia tiene para el trabajador dicha característica?

## 6.7 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE MINNESOTA M.S.Q. (1967)

El cuestionario de satisfacción laboral *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ), fue desarrollado por Weiss, Dawis, England y Lofquist en 1967. Es la segunda medida más

popular y está basado en la teoría del Ajuste en el Trabajo (Dawis et al., 1964). Asume que cada persona busca desarrollar y mantener una correspondencia entre ella y su entorno.

El M.S.Q. contiene 100 ítems, distribuidos en 20 subescalas con 5 ítems cada una, relacionadas con aspectos tales como:

1. Utilización de la capacidad.
2. Logro.
3. Actividad.
4. Progreso.
5. Autoridad.
6. Políticas y prácticas de la empresa.
7. Compensación.
8. Compañeros de trabajo.
9. Creatividad.
10. Independencia.
11. Valores morales.
12. Reconocimiento.
13. Responsabilidad.
14. Confianza.
15. Servicio social.
16. Posición social.
17. Supervisión: Relaciones humanas.
18. Supervisión: Técnica.
19. Variedad.
20. Condiciones de trabajo.

La escala de respuesta para cada ítem es de tipo Likert con 5 puntos de anclaje que oscila entre 1. Muy insatisfecho y 5. Muy satisfecho. La puntuación general se obtiene sumando las puntuaciones de los ítems.

El instrumento presenta dos escalas principales que son la escala de satisfacción laboral intrínseca y la de satisfacción laboral extrínseca, así como un índice global de satisfacción. El cuestionario presenta una serie de aseveraciones con respecto al trabajo actual de los encuestados. Estos deben contestar decidiendo cuan satisfechos se encuentran con respecto a la faceta de su trabajo descrito por la frase correspondiente.

En múltiples investigaciones se ha verificado la bondad de las cualidades psicométricas del M.S.Q. Todas las áreas resultan suficientemente fiables. En general, presenta uno de los índices más altos en cuanto a su validez convergente. Existen también varios estándares de calificación, para poder establecer comparaciones.

Posteriormente, los autores desarrollaron una versión reducida de 20 ítems para medir la satisfacción laboral global así como la satisfacción laboral intrínseca y la satisfacción laboral extrínseca.

#### **6.8 ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL DE HACKMAN Y OLDHAM (1975)**

Escala compuesta por 5 ítems, encuadrada en el *Job Diagnostic Survey*. Los ítems se responden mediante una escala de acuerdo de 7 puntos, y la puntuación final se obtiene promediando la suma de las puntuaciones ofrecidas a los ítems.

#### **6.9 ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL CAMMAN ET AL. (1979, 1982)**

Escala incluida en el *Michigan Organizational Assessment Questionnaire* (MOAQ) de Camman, Fichman, Jenkins y Klesh, 1979; Seashore, Lawler, Mirvis y Camman, 1982. Los ítems se responden mediante una escala de acuerdo a 7 ítems.

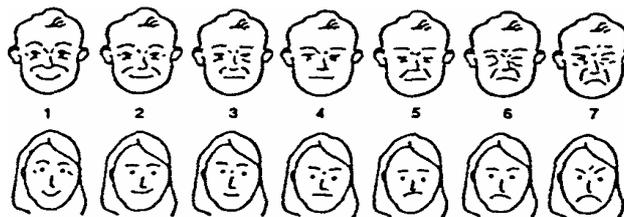
#### **6.10 ESCALA DE CARAS DE KURIN (1955)**

La Escala de Caras desarrollada por Kurin (1955) con el fin de obtener una medida de la satisfacción laboral que no dependiera de respuestas verbales. Consiste en un ítem

acompañado de 11 expresiones faciales de un varón que oscilan desde una cara con una amplia sonrisa a otra con el entrecejo profundamente fruncido. A los sujetos se les pide que indiquen cuál es la expresión que describe mejor cómo se sienten respecto a su trabajo.

Más tarde, en 1975, Dunhan y Herman desarrollaron y analizaron una versión que contenía una doble serie de caras, unas de hombre y otras de mujer, con expresiones de satisfacción comparables, concluyendo que ambas versiones podían usarse indistintamente independientemente del sexo de los sujetos que respondieran.

En cada ítem se le pide al encuestado que encierre en un círculo la cara que en la escala apropiada exprese mejor la forma en que el se siente acerca del tema que se le esta consultando.



Fuente: Kunin (1955) Dunham y Herman (1975).

En un principio, la escala fue construida para medir el índice de satisfacción general de los trabajadores con respecto al trabajo. Estudios más recientes, han evidenciado su validez y fiabilidad para evaluar, al menos, ocho dimensiones diferentes de satisfacción laboral:

1. Supervisión
2. Tipo de trabajo.
3. Volumen de trabajo
4. Sueldo.
5. Posibilidades de promoción
6. Identificación con la empresa.
7. Compañeros de trabajo.
8. Condiciones físicas.

La administración de la escala resulta muy cómoda y rápida. Siendo susceptible de ser aplicada a poblaciones prácticamente analfabetas.

### **6.11 J.D.I. JOB DESCRIPTIVE ÍNDEX (1969)**

El Job Descriptivo Index (JDI), fue desarrollado por Smith, Kendall y Hulin (1969) y revisado por Smith (1985). El índice descriptivo del trabajo es, posiblemente, el cuestionario de satisfacción laboral más utilizado. Como dicen Schneider y Dachler (1978), es el instrumento de medición más cuidadosamente desarrollado y uno de los más utilizados en todo el mundo para comprobar la satisfacción laboral.

Los autores parten de la concepción teórica de que la satisfacción laboral es una actitud que el individuo mantiene con respecto a distintos aspectos o dimensiones de su trabajo. Este instrumento puede ser considerado un método directo para medir la satisfacción laboral y consiste en una lista de adjetivos o descripciones sobre distintos aspectos del trabajo ante los que el individuo indica sus sentimientos.

El cuestionario está compuesto por 72 adjetivos o pequeñas frases frente a los que el sujeto debe indicar si el contenido del ítem describe su trabajo. La escala de respuesta presenta tres puntos: sí, no sabe/no puede decidir, y no, que se puntúan con 3, 1, y 0, respectivamente. Los 72 ítems miden 5 dimensiones de la satisfacción laboral:

1. Satisfacción con el trabajo (18 ítems).
2. Satisfacción con los ingresos (9 ítems).
3. Satisfacción con las oportunidades de promoción (9 ítems).
4. Satisfacción con la supervisión (18 ítems)
5. Satisfacción con los compañeros (18 ítems).

Sumando las puntuaciones para cada ítem se puede calcular la puntuación en cada subescala. También se puede obtener un índice global de la satisfacción laboral a partir de las distintas subescalas del cuestionario.

La estabilidad temporal de las puntuaciones obtenidas mediante el JDI ha sido objeto de diversos estudios resultando en todos los casos satisfactorias (Schneider y Dachler, 1978; Katerberg, Smith y Hoy, 1977).

### **6.12 JOB DIAGNOSTIC SURVEY DE HACKMAN Y OLDHAM (1975)**

En el marco de su *Job Diagnostic Survey* (JDS), Hackman y Oldham (1975) elaboraron 14 ítems para medir cinco dimensiones de la satisfacción laboral:

Satisfacción con el sueldo (2 ítems)

Satisfacción con la seguridad en el empleo (2 ítems)

Satisfacción social (con las relaciones con los compañeros y las posibilidades de relacionarse y ayudar a otros, 3 ítems)

Satisfacción con la supervisión (3 ítems)

Satisfacción con las posibilidades de desarrollo personal (4 ítems)

Los ítems se contestan mediante una escala de respuesta de 7 puntos que oscila entre 1. Extremadamente insatisfecho a 7. Extremadamente satisfecho.

### **6.13 INDEX OF ORGANIZATIONAL REACTIONS (I.O.R.) (1976)**

El cuestionario denominado *Índice de reacciones organizacionales* fue desarrollado por Sears, Roebuck y colaboradores en 1976. Posteriormente, ha sido objeto de muy rigurosos estudios estadísticos (Smith, 1976; Dunham, Smith y Blackburn, 1977). Consta de una serie de 42 reactivos a los que los encuestados deben contestar marcando una de las cinco alternativas posibles para cada ítem.

El cuestionario explora ocho dimensiones distintas de satisfacción laboral:

1. Supervisión.
2. Tipo de trabajo.

3. Volumen de trabajo.
4. Financiero.
5. Futuro de carrera.
6. Identificación con la empresa.
7. Compañeros de trabajo.
8. Condiciones físicas.

Los diversos análisis, que ha soportado el cuestionario, demuestran que se trata de un instrumento que cumple satisfactoriamente los requisitos que Smith, Kendall y Hulin (1969) exigen a las medidas válidas de satisfacción laboral. Además ha demostrado su validez a lo largo del tiempo para muy diversos tipos de organizaciones y puestos de trabajo. Es un método sencillo, barato, exige un mínimo de alfabetización y resulta claramente favorecido, cuando se le compara con otros instrumentos de medida comúnmente aceptados.

#### **6.14 ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN DE LOS AUTORES: WARR, COOK Y WALL ( 1979)**

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) (**ANEXO 2**) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación.

Este instrumento consta de 15 preguntas relacionadas a su trabajo, en donde cada uno consta de 7 alternativas que van desde (1) Muy Insatisfecho, hasta (7) Muy Satisfecho, acerca de los siguientes puntos:

1. Condiciones físicas del trabajo
2. Libertad para elegir el método de trabajo

3. Los compañeros de trabajo
4. Reconocimiento obtenido por un buen trabajo
5. El superior inmediato
6. Responsabilidad asignada
7. El salario recibido
8. La posibilidad de poder utilizar capacidades
9. Relaciones entre dirección y trabajadores
10. Posibilidades de promoción
11. El modo de gestión de la empresa
12. Atención prestada a las sugerencias
13. El horario de trabajo
14. Variedad de tareas realizadas
15. Estabilidad en el empleo

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

- Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 mencionados anteriormente).

#### **6.15 MICHIGAN ORGANIZATIONAL ASSESSMENT QUESTIONNAIRE (MOAQ) (1979, 1982)**

El MOAQ fue elaborado por Camman et al, 1979; Seashore et al., 1982. Incluye cuatro escalas que permiten medir cuatro dimensiones de la satisfacción laboral:

1. Satisfacción con ciertas recompensas internas (SRI)
2. Satisfacción con ciertas recompensas externas (SRE)

3. Satisfacción con las recompensas sociales (SRS)
4. Satisfacción con el sueldo (SS)

Los ítems se responden mediante una escala de respuesta de 7 puntos que oscila entre 1. Muy insatisfecho a 7. Muy satisfecho.

### **6.16 CUESTIONARIO GENERAL DE SATISFACCIÓN EN ORGANIZACIONES LABORALES S4/82 (1986)**

El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) (**ANEXO 3**) fue desarrollado por Meliá, Peiró y Calatayud en 1986. Consta de 82 ítems que se responden mediante una escala de respuesta que oscila entre 1. Muy insatisfecho a 7. Muy satisfecho.

El S4/82, permite evaluar seis factores:

1. Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización (19 ítems)
2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo (16 ítems)
3. Satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias (20 ítems)
4. Satisfacción intrínseca del trabajo (12 ítems)
5. Satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo (14 ítems)
6. Satisfacción con las relaciones interpersonales (6 ítems).

#### **6.16.1 CUESTIONARIO GENERAL DE SATISFACCIÓN EN ORGANIZACIONES LABORALES S20/23**

Debido a la longitud del *Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82)*, los autores elaboraron una forma más reducida del mismo, eliminando ítems demasiado específicos y manteniendo la utilidad diagnóstica, la fiabilidad y la validez (Meliá y Peiró, 1989a). De este modo, a partir del cuestionario S4/82, se elaboró la versión S20/23 (**ANEXO 4**) que consta de 23 ítems, extraídos a partir de los ítems del cuestionario original, mediante un proceso interactivo de análisis y selección de ítems, teniendo en

cuenta múltiples criterios de pertinencia del contenido del ítem, fiabilidad, validez y persistencia de la estructura factorial.

El cuestionario S20/23, mantiene una estructura de 5 factores:

1. Satisfacción con la supervisión (6 ítems)
2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo (5 ítems)
3. Satisfacción con las prestaciones recibidas (5 ítems)
4. Satisfacción intrínseca del trabajo (4 ítems)
5. Satisfacción con la participación (3 ítems)

En cuanto a la validez criterial el cuestionario global y sus correspondientes factores presentaban una correlación negativa y significativa con la propensión al abandono y correlaciones negativas con la tensión, el conflicto de rol y la ambigüedad de rol.

#### **6.16.2 CUESTIONARIO GENERAL DE SATISFACCIÓN EN ORGANIZACIONES LABORALES S10/12**

Los autores también han desarrollado una tercera versión del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82), de administración rápida y poco costosa, que mantiene las propiedades psicométricas de la primera y segunda versión del cuestionario (Meliá y Peiró, 1989b). Esta tercera versión, el S10/12 (**ANEXO 5**) consta de 12 ítems seleccionados a partir de los 82 ítems del S4/82, aplicando los criterios de:

- a. Contenido relevante por su nivel de pertinencia general a través de roles y organizaciones;
- b. Que contribuyeran a mantener la consistencia interna de la escala; y
- c. Que contribuyeran poderosamente a su validez criterial.

Los 12 ítems forman parte de la versión S20/23, pudiendo considerarse una forma breve de la misma. De este modo, los ítems seleccionados presentan un contenido relevante

prácticamente para cualquier rol organizacional en cualquier organización. Esta versión del cuestionario consta de tres factores:

1. Satisfacción con la supervisión (6 ítems)
2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo (4 ítems)
3. Satisfacción con las prestaciones recibidas (2 ítems)

Respecto a la validez criterial el cuestionario global y sus correspondientes factores presentaban una correlación negativa y significativa con la propensión al abandono y correlaciones negativas con la tensión, el conflicto de rol y la ambigüedad de rol.

La validez del cuestionario S20/12 mejora la escala original, por lo que, como señalan los autores, con su utilización se puede obtener una evaluación útil y breve de la satisfacción laboral teniendo muy en cuenta importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales, sin perjuicio de mantener la calidad de la medida (Meliá y Peiró, 1989b).

### **6.16.3 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26 (1990)**

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás, 1990) ofrece una medida sencilla de bajo coste, con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con un gran número de ítems.

El S21/26 (**ANEXO 6**) está compuesto de 26 ítems y se caracteriza por un formato dicotómico de respuesta (verdadero o falso) que lo hace muy indicado para el trabajo profesional. El cuestionario tiene una estructura de seis factores:

1. Satisfacción con la supervisión y participación en la organización.
2. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones
3. Satisfacción intrínseca con el trabajo
4. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo
5. Satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo
6. Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo.

El S21/26 tiene una buena validez aparente teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación que muestran los sujetos. La validez de contenido del S21/26 se apoya en el muestreo de contenido de los ítems del cuestionario S4/82. La validez criterial ha sido puesta a prueba calculando la correlación de la escala global con cuatro criterios externos medidos independientemente: ambigüedad, tensión y conflicto de rol, y propensión al abandono.

La principal innovación de este cuestionario ha sido la inclusión de una escala de respuesta dicotómica, con la consiguiente economía de tiempo en la medición, cuestión siempre de interés práctico en los contextos organizacionales salvaguardando la calidad de la medición.

#### **6.17 JOB IN GENERAL SCALE – JIG**

El Job in General Scale – JIG (Ironson, 1989) fue concebido con vistas a evaluar la Satisfacción General en el Trabajo, dejando como segundo objetivo la medida de algunas dimensiones del trabajo. Según los autores, la Satisfacción en el Trabajo no deriva de una suma de las diferentes dimensiones del trabajo, debiendo ser medida a través de una escala general.

Su estructura está compuesta por 18 ítems que se refieren, con una única palabra o a través de frases / afirmaciones cortas, a aspectos relacionados con el trabajo en términos genéricos y no con relación a dimensiones específicas del trabajo. Permite que el sujeto escoja 1 de 3 alternativas (está de acuerdo: Sí; si no sabe: ? ; está en desacuerdo: No).

#### **6.18 ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO**

La Escala Multidimensional de Satisfacción en el Trabajo de Shouksmith, Pajo y Jepsen (1990) contempla las siguientes categorías: Salario, oportunidad de ascenso, relación en el ambiente de trabajo y condiciones de trabajo.

El instrumento está dividido en 3 partes. La primera parte consta de 37 ítems y enfoca la Satisfacción en el Trabajo en relación con el salario, la oportunidad de ascenso, la relación en el ambiente de trabajo con los colegas y con el supervisor inmediato. La segunda parte comprende 5 ítems referidos a las condiciones de trabajo. La tercera parte contiene 2

preguntas abiertas, las cuales enfocan las perspectivas personales sobre la satisfacción en el trabajo.

### **6.19 TABER Y ALLIGER (1995)**

En 1995, Taber y Alliger desarrollaron un procedimiento para medir la satisfacción que producen las distintas tareas implicadas en un determinado puesto de trabajo. Este desarrollo ha sido motivado por dos factores:

1. La concepción de un puesto de trabajo no como una unidad unitaria, sino como una colección de tareas de distinta naturaleza que además pueden generar distintas reacciones subjetivas
2. La falta de estudios que aclaren cómo la satisfacción que producen las distintas tareas de un puesto se relacionan con la satisfacción global y con dimensiones específicas de la satisfacción laboral.

El procedimiento que proponen consiste básicamente en las siguientes actividades:

1. Los sujetos describen cada una de las tareas que desempeñan en el marco de su puesto de trabajo.
2. A continuación, indican la cantidad de tiempo que dedican a cada tarea.
3. Evalúan cuánto les gusta realizar cada tarea mediante una escala de cinco puntos que oscila entre 1. Me disgusta mucho a 5. Me gusta mucho.

## **7. RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON OTRAS VARIABLES**

### **7.1 LA SATISFACCIÓN LABORAL COMO VARIABLE DEPENDIENTE**

Este punto intenta responder la siguiente interrogante: ¿Qué variables relacionadas con el trabajo determinan la Satisfacción Laboral?. Entre las variables más importantes se pueden destacar:

### **7.1.1 SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO EN SI – RETO DEL TRABAJO**

Dentro de estos factores, se puede resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguiente cinco "dimensiones centrales":

**Variedad de habilidades**, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

**Identidad de la tarea**, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

**Significación de la tarea**, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

**Autonomía**, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

**Retroalimentación del puesto mismo**, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

### **7.1.2 SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS**

Este punto se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

#### **Satisfacción con el salario**

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario

versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

**Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

### **7.1.3 CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO**

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que se tratará en el siguiente punto.

### **7.1.4 COLEGAS QUE BRINDEN APOYO – SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN**

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar, sin embargo, que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante

para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

#### **7.1.5 COMPATIBILIDAD ENTRE LA PERSONALIDAD Y EL PUESTO**

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

#### **7.1.6 OTRAS VARIABLES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

##### **Edad**

La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza

en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja.

### **Género**

Las nuevas condiciones de organización social y económica, que permiten el avance extraordinario de las mujeres en el mundo del trabajo. No siempre han sido acompañadas del necesario y deseable equilibrio entre las diversas esferas de la vida y de la justa satisfacción en términos de privilegios y beneficios laborales. Se gana contactos con colegas de trabajo, algunas posibilidades de ascenso y visibilidad social pero se pierde mucha disponibilidad para la casa y la familia.

Diversos estudios han venido a revelar que, a pesar de que las mujeres disfruten, con frecuencia, de condiciones de trabajo menos privilegiadas (salario inferior y oportunidades diferenciadas), que los hombres, los niveles de satisfacción profesional parecen no diferir muchos entre ambos sexos<sup>5</sup>

### **Experiencia Laboral**

Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.

### **Nivel Ocupacional**

---

<sup>5</sup> (Weaver, 1980; Arcy et. Al., 1984; Davies et. Al., 1991; Witt & Nye, 1992; Chiu, 1998)

En cuanto al nivel ocupacional de la persona. Mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional. Como existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al salario más que al nivel de calificación. "En términos generales a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras (descritas por Herzberg) y más autonomía, interés y responsabilidad"(Dunnette, 1998, p.266).

### **Aptitudes Académicas**

En función de los patrones de aspiración personal y profesional, las aptitudes académicas tienden a hacer variar las expectativas, ya que, cuanto mayor es el grado de escolaridad conseguido, principalmente por los trabajadores jóvenes, mayores serán las posibilidades de insatisfacción con tareas poco atractivas, rutinarias o con poca autonomía y poder.

Sin embargo, para Francés (1981) la variable grado académico, "por su influencia, explica apenas una parte limitada de la variancia de los resultados de la satisfacción". De hecho, es posible que el nivel de escolaridad del individuo presente efectos indirectos en su satisfacción con el trabajo.

Un nivel de educación superior posibilita una mejor adaptación a los cambios, mayor libertad y espacio de iniciativa en el trabajo y, probablemente un lugar más elevado en la jerarquía (disponiendo, así, de más información sobre el funcionamiento de las organizaciones), o un sueldo mejor.

De este modo, las aptitudes académicas más elevadas pueden conducir a un aumento de las aspiraciones y expectativas profesionales, las cuales cuando se ven frustradas, pueden reflejarse en una percepción de una formación insuficiente, con posibles implicaciones negativas para el bienestar del sujeto, en situación de trabajo.

### **Nivel dentro de la Organización**

La relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen. En primer lugar, los profesionales y gerentes –muchos de los cuales son también propietarios- gozan de mucha mayor autonomía que los empleados de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los trabajadores de nivel inferior. Podemos concluir que la autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta orientación significa adicionalmente un mayor ingreso, entonces el nivel organizacional más alto permite lograr una mayor satisfacción.

### **Inteligencia**

La inteligencia en sí no parece ser un factor que repercuta profundamente en la satisfacción del empleado. Pero es importante, si se tiene presente el tipo de trabajo que va a ejecutar. En muchas profesiones y ocupaciones, hay un límite de inteligencia necesario para un buen rendimiento y satisfacción con el trabajo. En muchas investigaciones se ha demostrado que aquellos cuya inteligencia es demasiado alta para el trabajo que desempeñan, lo juzgan monótono y terminan por sentir tedio y descontento. De manera análoga, cuando alguien desempeña un cargo que requiere una inteligencia superior a la que posee, sentirá frustración si no logra cumplir con las exigencias.

La escolaridad es otro factor que suele relacionarse con la inteligencia. En varios estudios se ha comprobado que los de escolaridad más alta experimentan más satisfacción general con su trabajo. Es posible que consigan puestos más interesantes y de mayor autonomía, que ofrecen mejores oportunidades de satisfacer las necesidades de crecimiento.

## **Genes**

Es cuestión de genes, cuando mucho 30% de la satisfacción de un individuo puede explicarse por la herencia. Un análisis de los datos relativos a la satisfacción de una muestra de individuos, llevado a cabo durante un período de más de 50 años, encontró que los resultados individuales eran estables con el tiempo, aun cuando estas personas cambiaban de empresa y de ocupación y que por lo tanto la satisfacción de algunas personas se determina genéticamente, es decir, la disposición que pueda tener una persona sea positiva o negativa viene determinado genéticamente se mantiene con el tiempo y se transporta sobre su disposición en el trabajo.

## **7.2 LA SATISFACCIÓN LABORAL COMO VARIABLE INDEPENDIENTE**

El interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados. Los investigadores saben de este interés y por eso hay muchos estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación.

### **7.2.1 SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD**

Los empleados contentos no son siempre empleados productivos. En el plano individual, las pruebas indican que lo contrario es más exacto: es la productividad la que lleva a la satisfacción.

Es interesante observar que si dejamos el plano de los individuos y pasamos al de organización, hay un apoyo renovado a la relación original entre satisfacción y desempeño. Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellos con menos empleados satisfechos. Es muy posible que la razón de que no hayamos conseguido bastante apoyo para la hipótesis de que la satisfacción es causa de la productividad es que los estudios se han enfocado en las personas más que en las compañías y que las medidas de la productividad en el plano de los individuos no toman en cuenta todas las influencias recíprocas y las complejidades de los procesos que se desenvuelven en el trabajo. Por ende, aunque no estemos en posición de decir que un

trabajador más contento es más productivo, quizás sea cierto que las organizaciones contentas son más productivas.

### **7.2.2 SATISFACCIÓN Y AUSENTISMO**

El ausentismo se manifiesta mediante enfermedades, problemas familiares, etc. El ausentismo hace que se incurra en mayores [gastos](#) médicos, baja de productividad, incremento en [costos](#) por personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo.

El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. "La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo" (Flores, 2000, p184.)

Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado [deporte](#), y en ocasiones falta.

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del [clima](#), problemas de [transporte](#), etc. El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral.

### **7.2.3 SATISFACCIÓN Y ROTACIÓN**

La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación [demanda](#) mayores gastos en [selección de personal](#) y en [entrenamiento](#) hasta que la persona alcanza el nivel de [competencia](#) requerido. Además, afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, como son las relaciones interpersonales. Si bien existe relación entre satisfacción y rotación no toda la rotación se debe a la insatisfacción laboral

Un moderador importante de la relación entre la satisfacción y rotación es el nivel de desempeño del trabajador. En particular, el grado de satisfacción es menos importante para

predecir la rotación de los que mejor se desempeñan, porque la organización hace esfuerzos considerables por conservar a estas personas. Les dan aumentos, elogios, reconocimiento, más oportunidades de ascender, etc. Casi todo lo contrario ocurre con los que tienen un rendimiento bajo. La organización se esfuerza poco por retenerlos e incluso despliega presiones sutiles para incitarlos a renunciar. Por tanto, se espera que la satisfacción sea más importante como influencia de los empleados de bajo rendimiento para quedarse que en el caso de los más exitosos.

#### **7.2.4 SATISFACCIÓN Y SALUD DE LA PERSONA**

La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin embargo, se asume que hay una correlación positiva. Es necesario determinar hasta qué punto la persona satisfecha con su trabajo lo está también con su vida familiar, con sus amigos, etc. Sólo así se podría determinar si la [salud mental](#) es una causa o consecuencia de la satisfacción laboral.

Como lo señala Johns (1988), diferentes estudios han mostrado que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas. La asociación entre salud y satisfacción no indica que una causa la otra. Si bien no existen muchas evidencias que respalden esta postura es necesario tener en cuenta que una persona que se encuentra satisfecha en su trabajo tendrá actitudes más positivas hacia la vida lo que influirá en el [equilibrio](#) de su salud [física](#) y psicológica.

#### **7.3 RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL**

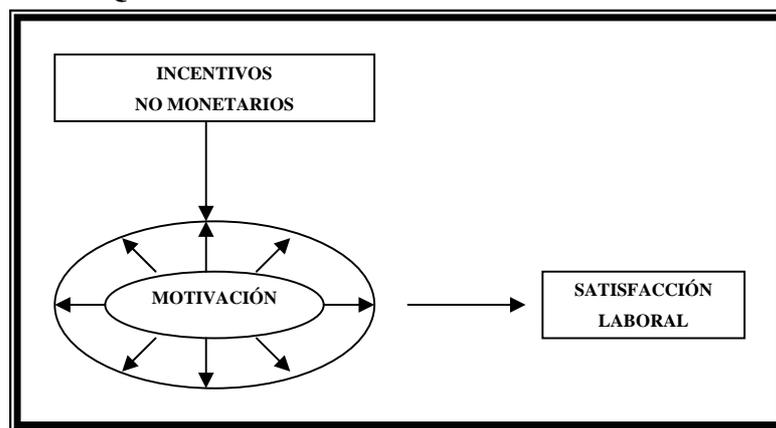
La motivación se refiere al esfuerzo que realiza una persona para satisfacer un deseo. En cambio, la satisfacción es el resultado de diversas actividades que poseen los trabajadores y que se refieren a factores tales como: salarios, reconocimiento de las capacidades, jornadas de trabajo flexibles, etc.

Al satisfacer estas necesidades laborales los trabajadores se sienten motivados por permanecer en sus puestos de trabajo y por cumplir las obligaciones que su cargo demanda. De esta forma los superiores y jefes administrativos deben ser capaces de motivar a sus subordinados haciendo uso de las técnicas del Mejoramiento Continuo, como por ejemplo:

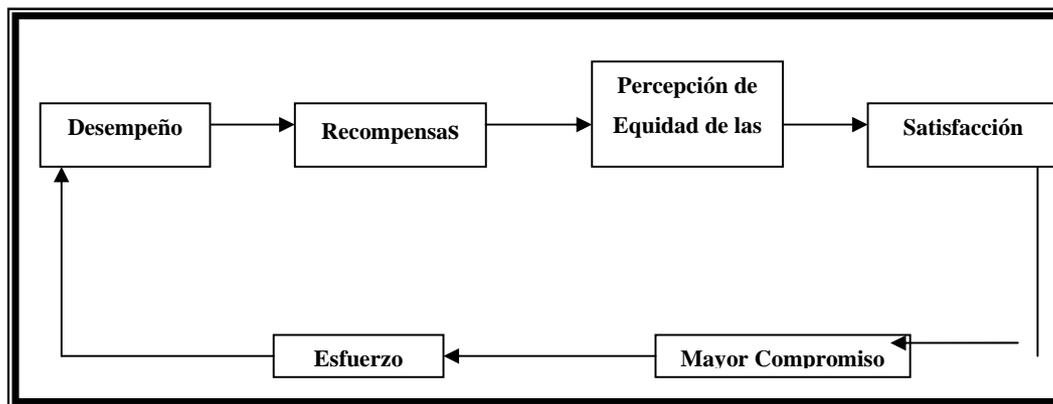
incluyendo a los empleados en alguno de los equipos de trabajo o delegando tareas. Así no sólo se alcanzarán las metas organizacionales, sino también cada empleado podrá cumplir sus propias metas y expectativas laborales, logrando además un incremento en su satisfacción laboral.

Por lo tanto, la motivación y la satisfacción del personal se ven influenciadas por el proceso de mejoramiento continuo, ya que son variables de suma importancia para la empresa que a la vez afectan directamente a la productividad de cada trabajador.

### ESQUEMA DE MOTIVACIÓN / SATISFACCIÓN



Es preciso mencionar el desempeño de los trabajadores, ya que si se tiene un mejor desempeño se recibe una mayor cantidad de recompensas económicas, sociológicas y psicológicas. Si éstas se perciben como justas y equitativas se desarrollará una mayor satisfacción al sentir que son proporcionales al rendimiento individual. Junto a este aumento de satisfacción está asociado un mayor compromiso con la empresa y un esfuerzo renovado, por lo que la persona se siente motivada a tener un desempeño más eficiente, lo cual lleva a una mayor satisfacción y así sucesivamente como se puede apreciar en el esquema:



Si la empresa se preocupa de que sus metas y objetivos consideren las expectativas personales de sus trabajadores se logra que ellos se esfuercen por hacer bien las cosas, obtengan un desempeño eficiente y se sientan satisfechos. Esto hace que la empresa funcione mejor y tenga éxito.

### **Relación entre Evaluación del Desempeño, Motivación y Satisfacción Laboral**

La evaluación del desempeño se encuentra ligada a la relación Motivación- Satisfacción Laboral a través de la teoría de motivación basada en las expectativas, la cual plantea que las personas deben saber qué se espera de ellas, cómo se medirá su rendimiento y tener confianza en que si ejercen un esfuerzo acorde con su capacidad éste generará un rendimiento satisfactorio al considerar los criterios definidos para medirlo. También deben confiar en que si actúan como se les pide alcanzarán las recompensas esperadas.

Un buen sistema de evaluación del desempeño adecuado al tipo de empresa en estudio, que sea fácil de entender, tanto para los empresarios como para los trabajadores y que se encuentre ligado a recompensas justas, permite que los trabajadores realicen un mayor esfuerzo y se sientan motivados a realizar bien sus tareas, ya que al ser reconocidos y recibir las recompensas que consideran adecuadas sentirán que pueden satisfacer mejor sus metas personales. Por ende esto conlleva a una mayor satisfacción en el empleo.

## **8 MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN LABORAL**

Los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras que se pueden catalogar según dos dimensiones, la primera si es en una forma constructiva o destructiva, y mientras que la otra se manifiesta en una forma activa o pasiva. Dentro de las posibles conductas tenemos:

**Salida:** Es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.

**Vocear:** Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.

**Lealtad:** Esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones; por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”.

**Negligencia:** Dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retraso crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores.

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan nuestras variables de desempeño: productividad, ausentismo y rotación. Pero en este modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias.

Gráficamente se tiene<sup>6</sup>:



<sup>6</sup> Stephen Robbins, "Comportamiento Organizacional". Pág.

## **9 SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPORTAMIENTO CIUDADANO ORGANIZACIONAL**

Para Stephen Robbins (2004) parece lógico suponer que la satisfacción laboral debe ser uno de los principales determinantes del comportamiento ciudadano organizacional (CCO). Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto. Asimismo, son más proclives a esforzarse más allá de su deber, pues quieren “pagar” sus expectativas positivas. En congruencia con esta manera de pensar, los primeros análisis del CCO daban por hecho que había un vínculo estrecho con la satisfacción. Sin embargo, de acuerdo con las pruebas más recientes la satisfacción influye en el CCO, pero a través de la impresión de justicia.

Hay una relación general modesta entre la satisfacción con el trabajo y el CCO. Pero la relación desaparece si se controla la justicia. Es decir, que básicamente, la satisfacción se reduce a las ideas sobre resultados, tratamiento y procedimientos justos. Si el trabajador no está de acuerdo con su supervisor en que son justos los procedimientos de la organización y los tabuladores de salarios, su satisfacción no será mucha. En cambio, si le parece que los procedimientos y los resultados son justos, se siente confiado. Cuando un empleado confía en su patrón, está más dispuesto a actuar voluntariamente por encima de los requisitos formales de su puesto.

## **PARTE II ESTUDIO EMPÍRICO**

### **CAPÍTULO IV ESTUDIO EMPÍRICO**

#### **1 OBJETIVOS**

A continuación se establecerán los objetivos generales y específicos que se deben cumplir al finalizar el estudio empírico. Tales objetivos se plantean a partir de la siguiente hipótesis:

**“La Satisfacción Laboral de los trabajadores de Xtreme Mining Ltda. empresa contratista, de Codelco División Andina, aumenta cuando las condiciones de Seguridad y Salud Laboral son favorables en su ambiente de trabajo”**

##### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la relación entre Seguridad y Salud Laboral y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Xtreme Mining Ltda.

##### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer la percepción que tienen los trabajadores acerca de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en que se desempeñan.
- Determinar el grado de conocimiento que poseen los trabajadores sobre los programas y procedimientos de seguridad y salud laboral.
- Estudiar si existe por parte de los trabajadores conocimiento de los procedimientos para evaluar el cumplimiento de la normatividad en seguridad e higiene en el trabajo o para evaluar la eficacia de las medidas de control aplicadas.

- Analizar cómo se sienten los trabajadores con respecto a la seguridad y salud laboral.
- Analizar cómo afecta los resultados del proceso de implementación de las normas de seguridad y salud ocupacional en la satisfacción laboral del personal involucrado en dicho proceso.

## **2 METODOLOGÍA**

### **2.1 POBLACIÓN EN ESTUDIO**

La población sobre la cual se realizará el estudio está constituida por los 80 trabajadores de Xtreme Mining Ltda., empresa dependiente de Codelco División Andina.

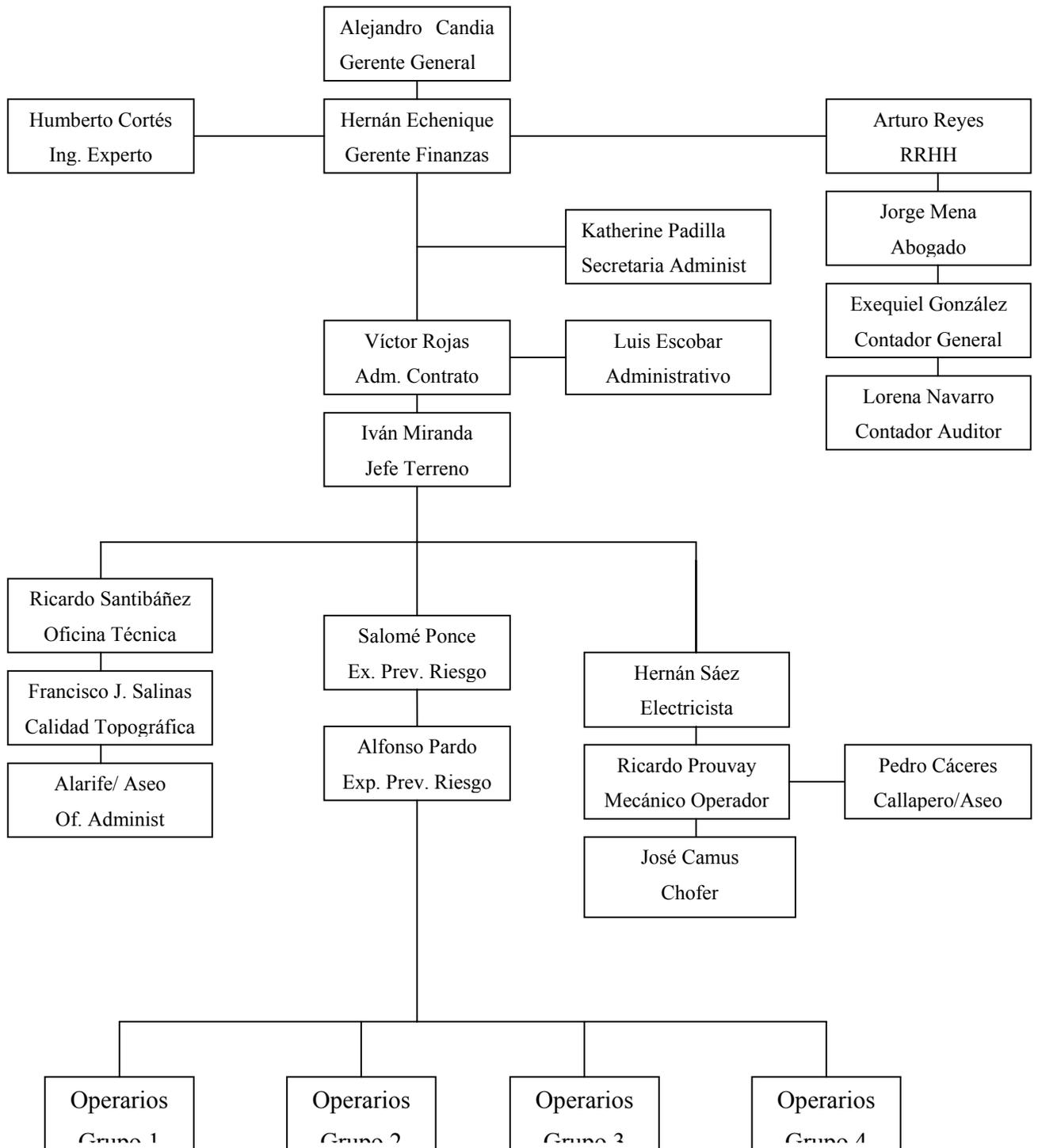
#### **2.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA XTREME MINING LTDA.**

Xtreme Mining Ltda. nació por la necesidad de contar con personal especialista en la ejecución de obras civiles con hormigones de alta resistencia, fabricados en base al Cemento Densit. Bajo los lineamientos de Densit AG y bajo la supervisión de la empresa Poliex Ltda., contratista de Codelco División Andina Se realizan una variedad importante de obras civiles, siendo la principal actividad, las obras civiles en pavimentos.

Xtreme Mining Ltda. es una empresa dedicada a proveer de:

- Hormigones de alta resistencia, principalmente a la gran minería del cobre, talleres industriales y otros.
- Fabricación insitu de hormigones
- Obras civiles de rápida puesta en operación
- Obras civiles resistentes al impacto y a la abrasión
- Asesoría en obras civiles

### **2.1.1.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**



### 2.1.2 CODELCO DIVISIÓN ANDINA

La Corporación Nacional del Cobre CODELCO CHILE, está integrada por cuatro Divisiones productoras de Cobre y subproductos: Codelco Norte (Ex Divisiones Chuquicamata y Radomiro Tomic), Salvador, Andina y El Teniente y dos Divisiones de apoyo (Casa Matriz en Santiago y Talleres en Rancagua).

Codelco, en busca de un Sistema de Gestión Integrado se ha preocupado de obtener las certificaciones ISO 9001, ISO 14001 y recientemente OHSAS 18001, la cual para lograr su implementación se acompaña de ciertas directrices (**ANEXO 7**)

División Andina se encuentra ubicada en la parte alta de la cordillera de la V región, a 38 kms. de la ciudad de Los Andes y a 50 kilómetros al nordeste de Santiago. Sus operaciones mineras, se desarrollan entre los 3.500 y 4.200 metros sobre el nivel del mar. (**ANEXO 8**)

## 2.2 DISEÑO DE MUESTRA

En el presente trabajo se aplicaron 50 encuestas, equivalente al 63% de un universo de 80 trabajadores, de las cuales 41 corresponden a respuestas válidas, equivalente al 82% de la muestra y a un 51% del universo.

	<b>N° Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Universo</b>	80	100
<b>Muestra</b>	50	63
<b>Resp. Válidas (muestra)</b>	41	82
<b>Resp. Válidas (universo)</b>	41	51

## **2.3 MÉTODO DE MEDICIÓN**

Con el objetivo de conocer cual es la situación actual de los trabajadores de la empresa en cuanto a la seguridad y salud laboral y satisfacción laboral, se realizó un estudio basado en la aplicación de una encuesta autoaplicada y anónima. Además permite ser contestada en forma autónoma por el encuestado y evita que se produzcan sesgos en los datos derivados del encuestador y encuestado, es decir, elimina posibles influencias que pudieran inducir una respuesta determinada.

### **2.3.1 INSTRUMENTO DE MEDIDA**

El instrumento de medición utilizado se divide en tres partes, las cuales pretenden obtener información sobre: Información General sobre el encuestado y su conocimiento sobre el proceso de mejoramiento de gestión, Seguridad y Salud Ocupacional, y Satisfacción Laboral.

La encuesta aplicada en Seguridad y Salud Laboral es una adaptación de la Guía Básica de Evaluación, elaborada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México (Febrero 2003), cuyos indicadores han sido obtenidos de los diferentes documentos normativos de los Sistemas de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo, como son: Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Directrices OIT), Sistema de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (BSI OHSAS 18001), Prevención de Riesgos Laborales (UNE 81900 Y 81905 EX) y Sistemas de Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo (NMX-SAST-001-2000), principalmente. **(ANEXO 9)**

La encuesta utilizada para medir la Satisfacción Laboral es una encuesta adaptada por Margarita Chiang Vega (Investigación Interna Universidad del Bío Bío 2005-2006). **(ANEXO 9)**

A continuación se detalla las preguntas de acuerdo a la información que se quiere obtener:

### **I Parte. Información General:**

Esta primera parte comprende desde la pregunta número 1 hasta la 10.

Las preguntas 1 hasta la 7 proporcionarán datos acerca de la persona encuestada:

- 1. Género**
- 2. Edad**
- 3. Estado Civil**
- 4. Unidad**
- 5. Antigüedad (meses)**
- 6. Estamento**
- 7. Calidad Jurídica**

Las preguntas 8 hasta la 10 permitirán descubrir el grado de conocimiento, participación y compromiso de los trabajadores acerca del proceso de mejoramiento de gestión.

### **II Parte. Seguridad y Salud Laboral:**

Esta parte abarca desde la pregunta número 1 hasta la 79 relacionadas con la seguridad y salud laboral y se divide, a su vez, en las siguientes áreas y sub-áreas:

#### **A. Involucramiento Directivo:** (Preguntas 1 hasta la 6)

1. Política
2. Dirección
3. Competencia

#### **B. Planeación y Aplicación:** (Preguntas 7 hasta la 38)

4. Diagnóstico
5. Programa de seguridad e higiene en el trabajo
6. Capacitación
7. Comunicación
8. Medidas de prevención y control
9. Emergencias (siniestros)

10. Contratistas

**C. Evaluación de Resultados:** (Preguntas 39 hasta la 42)

11. Estadística de accidentes y enfermedades de trabajo

**D. Evaluación Normativa:** (Preguntas 43 hasta la 54)

12. Reglamentación

**E. Evaluación Operativa:** (Preguntas 55 hasta la 66)

13. Supervisión

14. Salud en el trabajo

15. Investigación de accidentes y enfermedades

16. Auditorias

**F. Control de Información y Documentos:** (Preguntas 67 hasta la 74)

17. Documentación

**G. Evaluación Normas de Seguridad y Salud Laboral:** (Preguntas 75 hasta la 79)

18. Conocimiento

**III Parte. Satisfacción Laboral:**

Esta última parte comprende desde la pregunta número 1 hasta la 39

Las preguntas 1 hasta la 27 proporcionarán información acerca de la satisfacción del personal con respecto a su trabajo. Las preguntas 28 hasta la 35 entregarán información relacionada con la satisfacción del personal respecto a su unidad de trabajo o delegación. Finalmente, las preguntas 36 hasta la 39 permitirán determinar el nivel de satisfacción con respecto a su empresa o institución en general.

La encuesta de Satisfacción Laboral tiene los siguientes factores:

**I Satisfacción por el trabajo en general**, con 11 preguntas.

**II Satisfacción con el ambiente físico del trabajo**, con 7 preguntas.

**III Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo**, con 6 preguntas.

**IV Satisfacción con las oportunidades de desarrollo**, con 7 preguntas.

**V Satisfacción con la relación subordinado – supervisor**, con 5 preguntas.

**VI Satisfacción con la remuneración**, con 3 preguntas.

### **3. VARIABLES A ESTUDIAR**

#### **3.1 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL:**

La seguridad y salud laboral constituyen una disciplina muy amplia que abarca múltiples campos especializados. En su sentido más general, debe tender a:

- El fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación;
- La prevención entre los trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud;
- La protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud;
- La colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales;
- La adaptación de la actividad laboral a los seres humanos.

Para que la práctica en materia de seguridad y salud laboral consiga estos objetivos, son necesarias la colaboración y la participación de los empleadores y de los trabajadores en programas de seguridad y salud, y se deben tener en cuenta distintas cuestiones relativas a la medicina laboral, la higiene industrial, la toxicología, la formación, la seguridad técnica, la ergonomía, la psicología, etc.

#### **3.2 SATISFACCION LABORAL**

Hay bastante consenso acerca de que la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial, está estrechamente ligada a un conjunto de actitudes que tienen una importancia decisiva en el comportamiento y los resultados de los individuos y los colectivos. La satisfacción laboral puede considerarse que caracteriza el nivel de satisfacción de las necesidades de los

trabajadores y directivos de una organización, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las medidas o decisiones socioeconómicas y técnicas. La satisfacción laboral implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.

Una definición clásica es la de Locke (1976) que define la Satisfacción Laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”

## **CAPITULO V      RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

### **1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO**

Este análisis se inicia describiendo las tres partes de la encuesta: Información General, Seguridad y Salud Laboral, y Satisfacción Laboral.

Hay que destacar que la encuesta de Seguridad y Salud Laboral y la de Satisfacción Laboral fueron analizadas por bloques de preguntas, teniendo la primera 18 bloques donde los porcentajes obtenidos fueron agrupados en tres rangos (0-20, 40-60, 80-100) y la segunda,

6 bloques respectivamente, donde los resultados numéricos fueron agrupados en los rangos: 1-2, 3 y 4-5. (ANEXOS 10, 11 y 12)

## **I PARTE. INFORMACIÓN GENERAL:**

### **1. GÉNERO**

Todas las personas encuestadas son hombres es decir representan el 100%, esto se debe al tipo de trabajo que se realiza en una mina, no obstante, en los cargos superiores es posible encontrar mujeres.

### **2. EDAD**

La encuesta refleja que un 29% de los trabajadores se encuentran en inicio de su vida laboral, tienen entre 20 y 27 años y un alto porcentaje de estos son solteros, por lo tanto son personas jóvenes con todo un futuro laboral por delante por lo que si son motivadas en forma correcta lograrán desarrollar su potencial. El 27% de los encuestados se encuentra en el rango de edad entre 28 y 35 años, lo que indica que son personas en una edad plenamente productiva, son personas que tienen más responsabilidades y un 44% son mayores de 35 años, lo que significa que llevan gran parte de su vida trabajando por lo que tienen mayor experiencia laboral la que pueden transmitir a las personas más jóvenes.

<b>Edad</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>20 a 27</b>	12	29
<b>28 a 35</b>	11	27
<b>Mayor a 35</b>	18	44

### **3. ESTADO CIVIL**

Del total de personas encuestadas un 63% son casados, la mayor cantidad corresponde a hombres mayores de 28 años, lo que implica que tienen más obligaciones lo que podría indicar que son más responsables en su trabajo.

<b>Estado Civil</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Casado</b>	26	63
<b>Soltero</b>	15	37
<b>Otros</b>	0	0

#### **4. ANTIGÜEDAD**

Un 46% de los encuestados lleva trabajando en la organización entre 01 y 12 meses lo que indica una menor experiencia laboral. Luego, en un rango de 13 a 20 meses se encuentra trabajando el 44% de los encuestados. Por último, un 10% de los trabajadores lleva más de 20 meses en la organización. Por lo tanto, en cuanto a la antigüedad de los trabajadores en la empresa se puede concluir que por ser un trabajo de construcción dentro de la mina, constantemente se contrata y despide personal; dependiendo la duración del contrato, del desempeño de cada persona en las tareas que se le asigna.

<b>Antigüedad (meses)</b>	<b>N° Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>1 a 12</b>	19	46
<b>13 a 20</b>	18	44
<b>Más de 20</b>	4	10

#### **5. ESTAMENTO**

Del total de encuestados un 83% corresponde a operadores (dedicados a conducir maquinaria pesada), maestros y jornales (dedicados a la reparación de pistas), y el 17% restante corresponde a profesionales, administrativos o técnicos.

<b>Estamento</b>	<b>Nº Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Directivo</b>	0	0
<b>Profesional</b>	2	5
<b>Técnico</b>	3	7
<b>Administrativo</b>	2	5
<b>Operarios</b>	34	83

## 6. CALIDAD

Debemos

encuesta fue aplicada a los trabajadores de una empresa contratista por eso el alto porcentaje (90%) de trabajadores que están a contrata, del total sólo el 10% son de planta que corresponde a los profesionales, administrativos o técnicos.

## JURÍDICA

recordar que la

<b>Calidad</b>	<b>Nº Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Jurídica</b>		
<b>Planta</b>	4	10
<b>Contrata</b>	37	90
<b>Honorarios</b>	0	0

## 7. PMG PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN: GRADO DE INFORMACIÓN O CONOCIMIENTO

Al consultar al personal su grado de información o conocimiento sobre el programa de mejoramiento de gestión, los resultados indican que un 68% afirma que su grado de conocimientos es alto. Un 27% se encuentra en el rango medio, lo que significa que tienen sólo algunos conocimientos de dicho programa y un 5% tiene un escaso o nulo conocimiento del programa de mejoramiento de gestión, siendo una de las posibles causas el poco tiempo que llevan en la organización.

<b>Grado</b>	<b>Nº Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>0 a 3</b>	2	5

Bajo		
<b>4 a 7</b>	11	27
Medio		
<b>8 a 10</b>	28	68
Alto		

### 8. PMG PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN: GRADO DE PARTICIPACIÓN

Al consultar al personal por el grado de participación en los programa de mejoramiento de gestión, un 71% de los encuestados indica que ha tenido un alto grado de participación, lo que significa que la organización esta preocupada por la colaboración que sus trabajadores les otorga. Un 17% considera que ha tenido poca participación y 12% considera que es casi nula, pero debemos considerar que este porcentaje se obtuvo principalmente del personal con menos tiempo en la organización.

Grado	N°	
	Trabajadores	%
<b>0 a 3</b>	5	12
Bajo		
<b>4 a 7</b>	7	17
Medio		
<b>8 a 10</b>	29	71
Alto		

### 9. PMG PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN: GRADO DE COMPROMISO

Como resultado a esta pregunta se obtuvo que un 80% del total de las personas encuestadas se siente altamente comprometida con el programa de mejoramiento de gestión existente en la organización, esto significa que los trabajadores perciben los cambio que producen estos programas en las condiciones de trabajo, la valoración de los trabajadores, etc., es decir,

todo se traduce en mejores condiciones para desenvolverse en su lugar de trabajo, lo que implica que el trabajador se sienta más comprometido con estos cambios programado

<b>Grado</b>	<b>N°</b>	
	<b>Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>0 a 3</b> Bajo	2	5
<b>4 a 7</b> Medio	6	15
<b>8 a 10</b> Alto	33	80

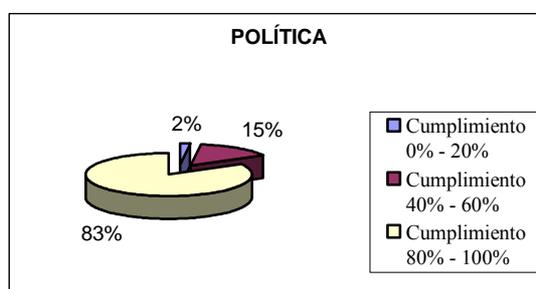
De las preguntas referidas al grado de conocimiento, participación y compromiso sobre los Programas de Mejoramiento de Gestión se aprecia que existe una relación directa entre estas variables, es decir, si los trabajadores poseen un mayor conocimiento acerca de estos programas aumentará su participación en ellos y además esto implicará un mayor grado de compromiso con su organización.

<b>Grado</b>	<b>N° Pregunta</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento</b>	7	68
<b>Participación</b>	8	71
<b>Compromiso</b>	9	80

## II PARTE. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL:

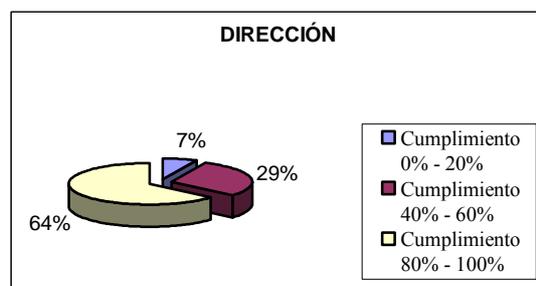
### 1. POLÍTICA

Un 83% de los trabajadores considera un grado de cumplimiento total o casi total, lo que indica que éstos en su gran mayoría poseen conocimiento acerca de la documentación que tiene la empresa referida a seguridad y salud ocupacional. Esto permite deducir que la empresa se preocupa de la seguridad y salud de sus trabajadores.



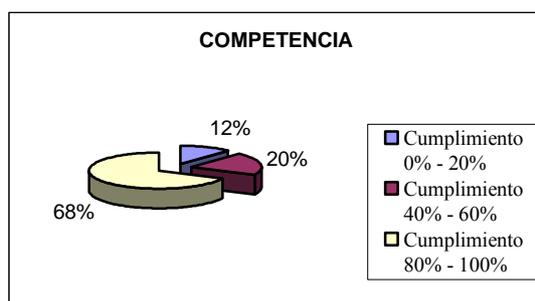
### 2. DIRECCIÓN

Se refleja una fluida comunicación entre trabajadores y supervisores, en cuanto a informar los problemas que se presentan en seguridad e higiene en el lugar de trabajo y que son notificados a la comisión de seguridad e higiene y a los trabajadores; esto se encuentra representado por un 64% de la opinión de los trabajadores que determina un alto cumplimiento en este bloque. Sin embargo, existe un promedio porcentual (29%) que denota una falta de comunicación de las soluciones a ciertas quejas de los trabajadores, es decir, el grado de cumplimiento es regular. Lo que demuestra que la dirección tiene tareas pendientes en relación a este tema.



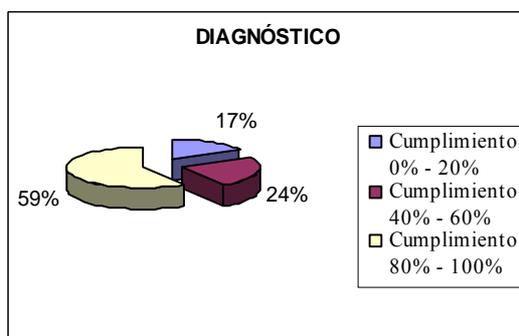
### 3. COMPETENCIA

El 68% de los trabajadores opina que están definidos los cargos y las responsabilidades en cuanto a seguridad e higiene laboral. Un 20% dice que existe un mediano grado de cumplimiento en la descripción de puestos que incluyan los aspectos de seguridad y salud laboral. Sin embargo, un 12% indica un bajo grado de cumplimiento, es decir, que hay deficiencias en la organización de los mismos, lo que podría tener relación con el grupo de trabajadores nuevos.



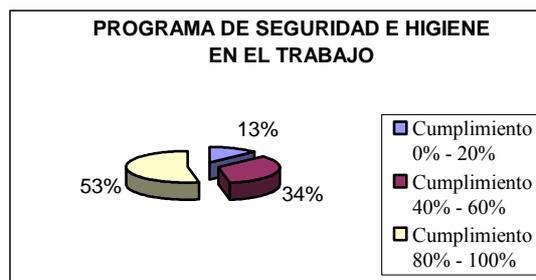
### 4. DIAGNÓSTICO

Se puede apreciar que existen los procedimientos para evaluar el cumplimiento, la eficacia y la ocurrencia de los aspectos requeridos en cuanto a seguridad e higiene ocupacional, lo cual se encuentra reflejado por un 59% de los trabajadores que afirma un alto grado de cumplimiento. Sin embargo, hay un promedio porcentual significativo de un 24% del personal que denota un desconocimiento de cómo se obtienen, planean y aplican estos procedimientos y cuáles aspectos se desarrollan. Un 17% dice que el cumplimiento es nulo o casi nulo, la posible causa de este desconocimiento total o parcial es el poco tiempo que tiene un grupo de trabajadores en la organización.



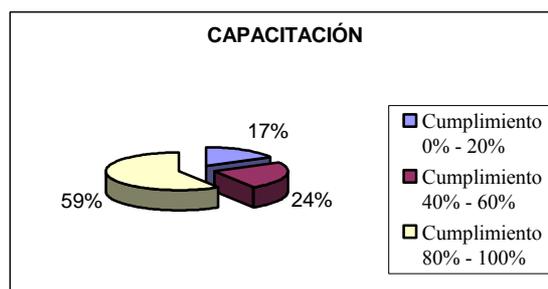
### 5. PROGRAMA DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

En este bloque el 53% de los trabajadores señala un alto grado de cumplimiento indicando que existe una preocupación en cuanto al desarrollo de programas de seguridad e higiene laboral. Es importante considerar que el 34% de los trabajadores indica un regular cumplimiento en cuanto a la normatividad y al sistema de administración de los programas.



## 6. CAPACITACIÓN

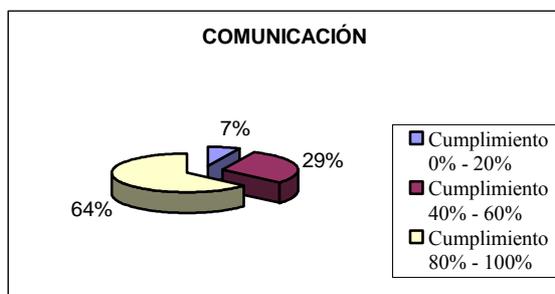
El 59% de los trabajadores considera que existe un alto grado de cumplimiento en cuanto a prevención de riesgos; la empresa otorga a los trabajadores capacitación, siendo los cursos más impartidos los referidos al uso y manejo del equipo de protección personal, a la comisión de seguridad e higiene en el trabajo y a la atención de procesos peligrosos. Un 24% de las opiniones de los trabajadores afirma un mediano cumplimiento, esto está indicado por una menor aplicación de los nuevos conocimientos de los trabajadores en la toma de decisiones y una menor capacitación en relación a la aplicación de la normatividad.



## 7. COMUNICACIÓN

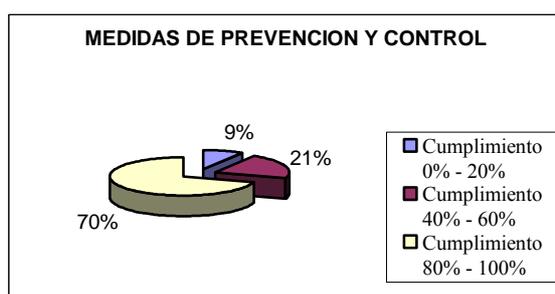
Existe una gran conformidad respecto a este tema. Un 64% de los trabajadores opina que el cumplimiento es casi total o se da por completo, lo que indica una buena recepción de

problemas de seguridad y salud ocupacional, sobre todo a nivel de supervisores y trabajadores. Sin embargo, un 29% de las opiniones refleja que hay ciertos problemas de comunicación en los procedimientos para atención de emergencias.



## 8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL

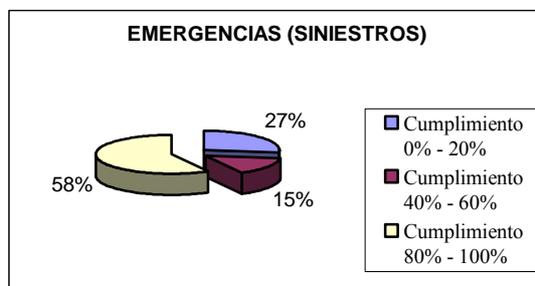
Un 70% de los trabajadores considera que se cumple con estas medidas en forma correcta, lo que indica la existencia de medidas de prevención y control a través de procedimientos: autorizados por proveedores de maquinaria y equipo riesgoso, de mantenimiento preventivo y correctivo, y sobre procesos peligrosos en el lugar de trabajo. Un 21% piensa que el grado de cumplimiento de este tema no es del todo aceptable y un bajo porcentaje (9%) opina que no se cumple con las medidas necesarias para procedimientos que incluyan medidas de seguridad.



## 9. EMERGENCIAS

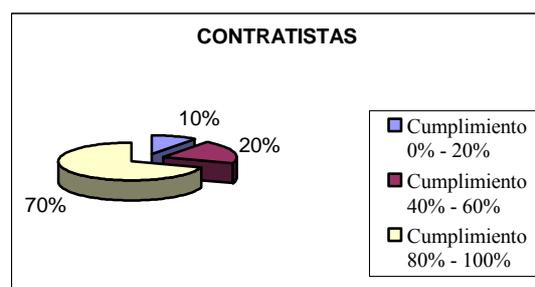
En general, los resultados (58%) permiten determinar que se cuenta con estudios de riesgo ambiental para detectar posibles siniestros, además de realizarse simulacros y tener brigadas de evacuación, es decir, se considera un alto grado de cumplimiento en cuanto a

este tema. Sin embargo, un 27% indica que para incendios y primeros auxilios no hay una buena organización de brigadas. Se puede deducir que el conocimiento de los procesos de emergencia existe, pero que no se está debidamente organizado para afrontar un evento.



## 10. CONTRATISTAS

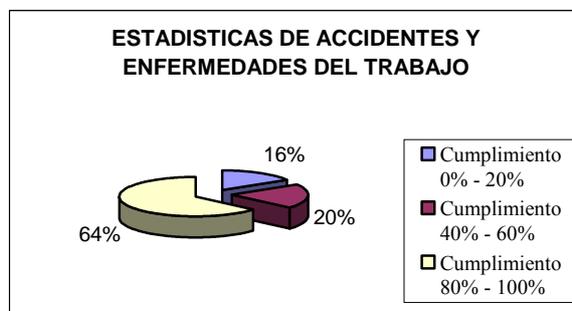
El 70% de los trabajadores indica que el grado de cumplimiento es casi total o se cumple por completo, es decir, hay una correcta supervisión y control desde el mandante hacia los contratistas, quienes antes de ser contratados son evaluados en materia de seguridad y salud laboral. Actuando de esta manera se pretende poder controlar riesgos y asegurar, al menos en teoría, el cumplimiento de las normativas; otorgando además, a tiempo, información sobre los riesgos en las diversas tareas del trabajo. Un 20% considera que este bloque alcanza un grado medio de cumplimiento, o sea, que falta que se le proporcione al personal orientación y capacitación sobre la política de la empresa y de las medidas preventivas del área en que se desempeñarán.



## 11. ESTADÍSTICA DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE TRABAJO

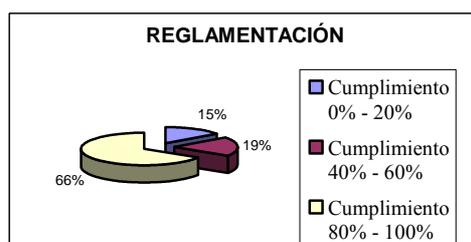
Los resultados (64%) indican que el grado de cumplimiento es alto, ya que existen tasas de incidencia de accidentes y de enfermedades de trabajo que van disminuyendo en el tiempo, porque la empresa se preocupa de cumplir su objetivo en materia de seguridad y salud laboral que es tener cero accidentes en el lugar de trabajo. Esto permite concluir que se lleva a cabo un correcto proceso de mejoramiento continuo. Sin embargo, hay un 20% de

los trabajadores con cierta inconformidad que pone aviso sobre la falta de ciertos eventos que no se están controlando y aunque no se manifiestan en resultados palpables, sí provocan molestias a los trabajadores.



## 12. REGLAMENTACIÓN

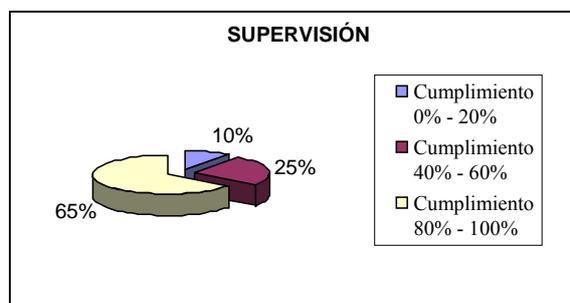
Un 66% de los trabajadores señala un alto grado de cumplimiento, es decir, se cuenta con la mayoría de los elementos necesarios para el control de riesgos y que se cumple con la reglamentación y normatividad oficial de la empresa, sobre todo en lo referido a instalaciones eléctricas; áreas de trabajo y pasillos de circulación; áreas específicas de almacenamiento; maquinaria y equipo; y equipo de protección personal y medidas preventivas colectivas. Un 19%, considera que el cumplimiento es medianamente realizado y un 15% afirma que el grado de cumplimiento del bloque es nulo o casi nulo, este descontento se manifiesta principalmente en la falta de simulacros con apoyo de brigadas capacitadas.



## 13. SUPERVISIÓN

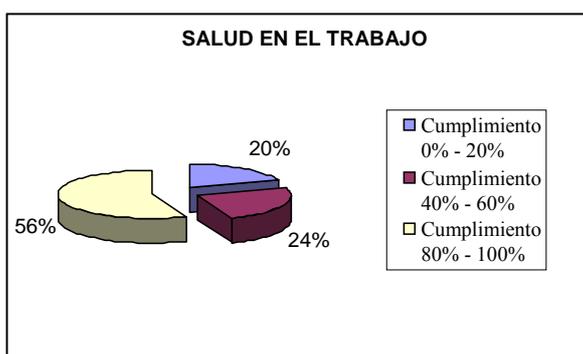
Un 65% de los trabajadores considera que el grado de cumplimiento es total o casi total respecto a este bloque, lo que indica que existe un procedimiento de supervisión documentado con las variantes según las áreas, procesos o elementos del sistema de administración de seguridad y salud laboral y una permanente preocupación por parte de los trabajadores en cuanto a la revisión del uso y manejo del equipo de protección personal, aplicación de procedimientos y medidas de seguridad, cumplimiento de normas,

etc. Sin embargo, un 10% de los trabajadores opina que hay un bajo o nulo cumplimiento en cuanto a supervisión, especialmente se observa una despreocupación en cuanto a traspasar a los trabajadores estos resultados y otorgar oportunas soluciones.



#### 14. SALUD EN EL TRABAJO

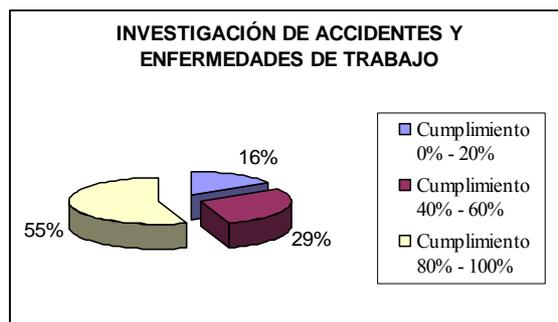
Un 56% de los trabajadores considera que se da un cumplimiento casi total o que está totalmente de acuerdo con que se toman decisiones preventivas en base a los resultados de exámenes médicos. Un 24% de los trabajadores opina que el grado de cumplimiento sobre esta materia es regular. Sin embargo, un 20% dice que esto no se cumple o es casi nulo, esto último denota que entre los trabajadores existe una percepción de falta de preocupación por parte de la empresa por la salud de los mismos.



#### 15. INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

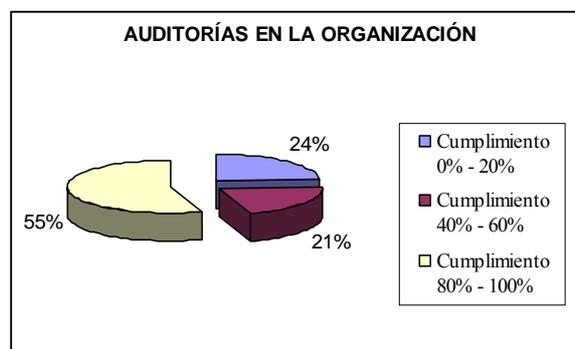
Un 55% de los trabajadores opina que existe un alto cumplimiento acerca de la investigación de accidentes y enfermedades laborales y con base a los resultados se toman decisiones a nivel operativo. Un 29% dice que se cumple medianamente estas

investigaciones. Sin embargo un 16% opina que el cumplimiento es mínimo. De todo esto se concluye que la organización sí realiza las respectivas investigaciones y otorga soluciones de acuerdo a los resultados, y que sólo un menor porcentaje de trabajadores percibe lo contrario, siendo una posible causa el poco tiempo que llevan en la organización.



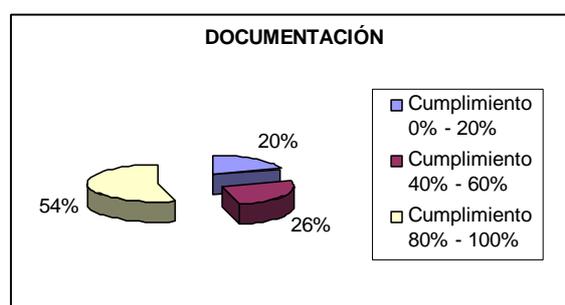
## 16. AUDITORÍAS

El 55% de los trabajadores está de acuerdo con que se cumple la realización de auditorías en toda la organización y afirman que se comunica el resultado a la alta dirección señalando la participación de los trabajadores. Sin embargo, un 24% indica que esto no se cumple, lo cual hace concluir que hay despreocupación por parte de la dirección en relación a la aplicación y comunicación de las auditorías.



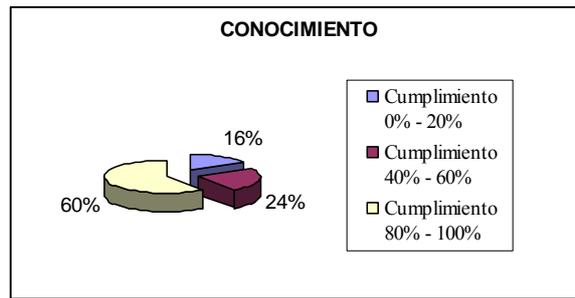
## 17. DOCUMENTACIÓN

El 54% de los encuestados indica que existe un alto grado de cumplimiento en el sistema de control de información, identificación y distribución de documentos; el cual posee un mecanismo para consultas de resultados, principalmente, de inspecciones de trabajo, supervisiones e investigación de accidentes y enfermedades. Sin embargo, se aprecia que no existe una adecuada comunicación escrita hacia los trabajadores sobre resultados y soluciones de las evaluaciones del sistema, lo que se ve reflejado en un 26% de los trabajadores. En general el principal descontento se da por el mecanismo para consulta de los resultados sobre atención de quejas.



## 18. CONOCIMIENTO

Respecto a este bloque un 60% de los trabajadores señala que el cumplimiento es casi total en cuanto a que sienten que el proceso de implementación: ha afectado su desarrollo, se han podido capacitar, mejorar su calificación como trabajador, están conformes con el sistema de gestión, etc. Se observa una buena aceptación de los trabajadores hacia la implementación de las normas de seguridad y salud laboral. Sin embargo, un 16% indica que el grado de cumplimiento es bajo o nulo, lo cual se puede explicar por el número de trabajadores que lleva menos de un año en la organización, es decir, cuando llegaron a la empresa Xtreme Mining Ltda., Codelco División Andina ya estaba certificada por lo que no vivieron el proceso y más aún no percibieron los cambios que se produjeron luego de la certificación OHSAS.



### III PARTE. SATISFACCIÓN LABORAL:

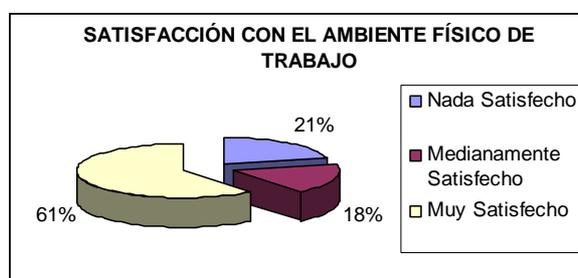
#### I SATISFACCIÓN POR TRABAJO EN GENERAL

Un 67% de los trabajadores demuestra estar muy satisfecho en la realización del trabajo en general, lo cual se ve reflejado en la buena relación que existe con sus colegas, la autonomía otorgada para tomar decisiones en sus labores, la buena relación que le entrega su unidad y por el estímulo recibido por parte de ésta. Un 20% se encuentra medianamente satisfecho, esto se ve más en que consideran que hay poca circulación de la información y bajo espíritu de colaboración entre los trabajadores, como también la poca atención que se les presta a sus sugerencias. Finalmente un 13% de los encuestados indica tener una baja satisfacción, cuyo motivo principal es el escaso apoyo administrativo que reciben y el poco reconocimiento por sus labores realizadas.



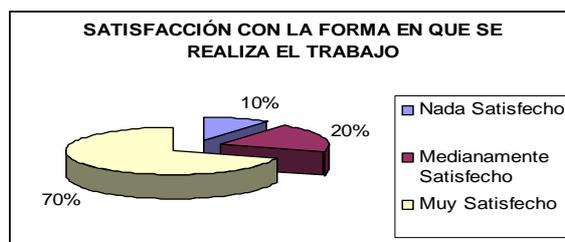
## II SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO

Al analizar este bloque, se observa que 61% de los trabajadores están muy satisfecho en su ambiente físico de trabajo, ya que existe una adecuada iluminación, disponen de un entorno y espacio físico en el pueden desarrollar en forma correcta su trabajo haciéndolo en forma más segura y saludable, libre de riesgos que impliquen algún tipo de accidente. Un 21% de los trabajadores indican tener una baja satisfacción con el ambiente físico del trabajo, influenciado este porcentaje por la poca ventilación del lugar en que se desempeñan, por lo tanto, hay que tener en cuenta que por las características de las minas (húmedo, cerrado, alta presencia de polvos) necesitan de mayor ventilación.



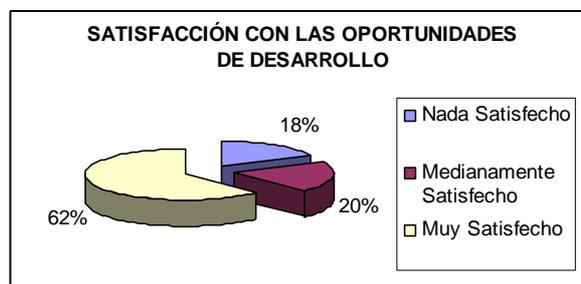
## III SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE SE REALIZA EL TRABAJO

La mayoría de los trabajadores (70%) opinan estar satisfechos con la forma en que se realiza su trabajo, lo que se refleja en las buenas relaciones con sus autoridades más próximas, la satisfacción que le produce su trabajo en si y las metas de producción que debe alcanzar. Un 20% dice estar medianamente satisfecho en la manera de desempeñarse, ya que considera que el apoyo recibido por parte de sus superiores no es el esperado por ellos. Y sólo un 10% no está conforme con la forma de realizar sus labores, esta disconformidad también se da con las oportunidades que la empresa les ofrece para realizar las cosas en que se destacan o le gustan, lo que hace pensar que la empresa les impone las tareas a realizar.



#### IV SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO

Con respecto a las oportunidades de desarrollo un 62% de los trabajadores señala que está muy satisfecho, ya que la institución le otorga estabilidad en sus funciones y además cumplen con los convenios, las disposiciones y leyes laborales. Un 20% se encuentra medianamente satisfecho, esto porque no ven oportunidades para mejorar sus puestos de trabajo y finalmente, un 18% dice tener una baja satisfacción, ya que no ven oportunidades de promoción o de hacer carrera dentro de la organización, esto último puede generar falta de motivación para desarrollar sus funciones y/o capacidades y que signifiquen beneficios tanto para ellos como para la organización.



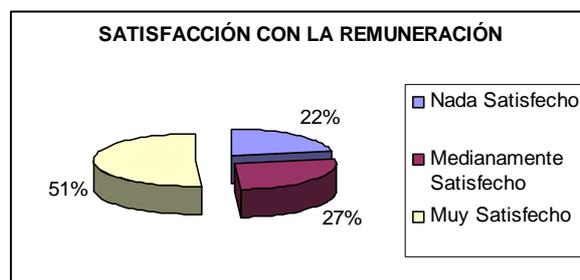
#### V SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO - SUPERVISOR

Un 68% de los trabajadores señala estar satisfecho con la relación que existe con sus superiores, ya que son supervisados de manera directa y frecuente en sus labores produciéndose un contacto más directo entre ambos. Un 21% dice estar medianamente satisfecho con dicha relación dado a que no está muy conforme con la manera en que lo dirigen y como se critica su labor. Un 11% indica una baja satisfacción de los trabajadores siendo el motivo principal la falta de reconocimiento por su esfuerzo y trabajo por parte de las autoridades.



## VI SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

Un 51% de los trabajadores dice estar satisfecho con la remuneración que se les otorga, lo que indica que aproximadamente la mitad de los trabajadores afirma no estar completamente satisfecho con el salario que recibe, lo que hace pensar que la remuneración no está acorde con sus expectativas, porque piensan que pueden recibir más por las labores que realizan y además, por tener otras referencias en base a sueldos que otorgan otras empresas de su entorno.



## 2 ANÁLISIS DE CORRELACIONES ENTRE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL. (ANEXO 13)

### 1 POLÍTICA

La existencia de una política documentada sobre seguridad y salud laboral de la empresa posee una correlación de 0,410 con la Satisfacción de los trabajadores en relación al trabajo en general y de 0,433 con la Satisfacción en cuanto a la forma en que se realiza el trabajo, es decir, una buena política de la organización referida a seguridad y salud laboral implica un aumento en la satisfacción de los trabajadores por su trabajo en general, ya que con tal política ellos perciben que la organización está preocupada por su bienestar laboral; todo esto con un nivel de significancia de 99%. Luego, con una significancia de 95%, se puede apreciar una correlación positiva en la variable política documentada de la empresa con la satisfacción de los trabajadores en cuanto a la remuneración (0,379) y con las oportunidades de desarrollo que se le ofrece (0,365)

### 2 DIRECCIÓN

Con un 99% de confianza se determina que existe una relación positiva entre la variable dirección (referida a la toma de decisiones basadas en análisis de auditorías, avances de programa de seguridad e higiene del trabajo, quejas de los trabajadores y la notificación de las decisiones a los entes respectivos) y la satisfacción con las oportunidades de desarrollo (0,568), con la forma que se realiza el trabajo (0,536), con el trabajo en general (0,522), con el ambiente físico del trabajo (0,504). Con un 95% de significancia se da una relación positiva entre esta variable y la satisfacción con la relación subordinado-supervisor (0,393), con la remuneración que recibe (0,386).

### **3 COMPETENCIA**

Con un 99% de confianza se obtiene una relación positiva entre la competencia que abarca las descripciones de puesto de trabajo que incluyen aspectos de seguridad y salud laboral con sus respectivas responsabilidades y la satisfacción por el trabajo en general con una correlación de 0,517, con el ambiente físico del trabajo (0,495) y con las oportunidades de desarrollo (0,488). Con una significación de 95% se determina que la relación que se da entre la capacitación y la forma que se realiza el trabajo (0,379), con la remuneración (0,379) y con la relación subordinado – supervisor (0,360) es positiva, pero con menor grado de influencia.

### **4 DIAGNÓSTICO**

El diagnóstico referido a la existencia de procedimientos para evaluar: el cumplimiento de la normatividad en seguridad e higiene en el trabajo, la eficacia de las medidas de control laboral y la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales; posee una correlación positiva con la satisfacción por el trabajo en general (0,528), con las oportunidades de desarrollo (0,478), con la forma que se realiza el trabajo (0,438), con el ambiente físico del trabajo (0,426) y con la remuneración (0,413), todo con un 99% de significación. Con un nivel de significancia de 95% se obtiene una correlación de 0,385 entre el diagnóstico y la satisfacción en la relación subordinado-supervisor.

## **5 PROGRAMA DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO**

En relación a los programas de seguridad e higiene en el trabajo (basados en una estructura que considera las desviaciones detectadas y el seguimiento de mejora de actividades de soporte) que posee la organización se determinó, con un 99% de significación, una correlación positiva con todos los factores de la satisfacción laboral. Así se tiene que entre esta variable y la satisfacción en el trabajo en general hay una correlación de 0,602, con las oportunidades de desarrollo es de 0,538, con la forma que se realiza el trabajo es de 0,524, con el ambiente físico del trabajo es de 0,505, con la relación subordinado-supervisor es de 0,485 y con la remuneración que recibe el trabajador es de 0,455.

## **6 CAPACITACIÓN**

Se presenta una relación positiva entre la capacitación (referida a cursos específicos para atención de emergencias, aplicación de la normatividad y sobre el uso y manejo del equipo de protección personal) que se les otorga a los trabajadores y la satisfacción en su trabajo en general (0,442) y con el ambiente físico del trabajo con una correlación de 0,438; esto con una significancia de 99%. Con un nivel de significación de 95% se aprecia con menor grado de influencia, la correlación positiva entre esta variable y la satisfacción con las oportunidades de desarrollo (0,371), con la forma que se realiza el trabajo (0,321) y con la remuneración (0,315).

## **7 COMUNICACIÓN**

En relación a la comunicación referida a la existencia de procedimientos para la atención de problemas en seguridad y salud en el trabajo a nivel de supervisores, comisión de seguridad e higiene en el trabajo, trabajadores y emergencias que se dan en la organización, se aprecia que existe en general una adecuada satisfacción laboral con la mayoría de sus factores, siendo la más destacable la correlación de 0,533 que indica una buena comunicación en el ambiente físico del trabajo lo que permite tener trabajadores más satisfechos realizando sus labores; la relación entre esta variable y la satisfacción por el trabajo en general es de 0,518, con las oportunidades de desarrollo es 0,508, con la forma que se realiza el trabajo es 0,462 y finalmente, con la remuneración se obtuvo una

correlación de 0,460; esto con una significancia de 99%. Luego, con un nivel de significancia de 95% se denota una correlación de 0,355 lo cual indica que existe satisfacción por parte de los trabajadores en la relación subordinado supervisor dada la buena comunicación.

## **8 MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL**

En cuanto a las medidas de prevención y control de la seguridad tomadas por la empresa se aprecia una adecuada correlación, con un nivel de confianza de 99%, que indica que los trabajadores se encuentran satisfechos a nivel de todos los factores que posee la satisfacción laboral y se refieren a la existencia de procedimientos que incluyan medidas o mecanismos de seguridad referidos a autorización para maquinaria y equipo riesgoso, a mantenimiento preventivo-correctivo y a procesos peligrosos. Esta positiva relación se da entre esta variable y la satisfacción por el trabajo en general (0,595), con las oportunidades de desarrollo (0,582), con el ambiente físico del trabajo (0,547), con la forma que se realiza el trabajo (0,544), con la relación subordinado-supervisor (0,506) y con la remuneración (0,450).

## **9 EMERGENCIAS (SINIESTROS)**

Esta variable no presenta una correlación significativa con los factores de la satisfacción laboral estudiados.

## **10 CONTRATISTAS**

Con un 99% de significación se afirma que existe una relación positiva entre la variable relacionada con los contratistas (abarca la orientación o capacitación entregada a los trabajadores y con la evaluación previa que se realizan a estos) con la satisfacción que provoca las oportunidades de desarrollo (0,609), con la forma en que se realiza el trabajo (0,600), o con las el trabajo mismo (0,587), y con igual nivel de confianza pero con menor grado de influencia se da esta relación positiva entre esta variable y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo (0,478), con la remuneración (0,489), relación subordinado supervisor (0,467). Se concluye que si hay mayor preocupación sobre los temas de orientación, capacitación o evaluación que se realice a los contratistas, provocará una

mejora en la satisfacción general de los trabajadores o si ocurre lo contrario disminuirá la satisfacción que provocan estos temas a los trabajadores.

## **11 ESTADÍSTICA DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE TRABAJO**

Entre la variable estadística de accidentes y enfermedades en el trabajo (que consiste en el reflejo del proceso de mejora continua para la salud de los trabajadores a través de los siguientes indicadores: tasa de incidencia de accidentes y enfermedades con tendencia a disminuir, que no existan incapacidades permanentes o defunciones por accidentes o enfermedades de trabajo) y la satisfacción por el trabajo mismo (0,467), con el ambiente físico de trabajo (0,430) y con las oportunidades de desarrollo (0,423), se da una mejor correlación, lo cual se determinó con un 99% de significación. Con un 95% de confianza se determina que la relación que se da entre la estadística de accidentes y enfermedades del trabajo y la satisfacción con la forma de realizar el trabajo (0,311) y con la remuneración (0,339) es positiva, pero con menor grado de influencia.

## **12 REGLAMENTACIÓN**

La correlación que se da entre la reglamentación (que se refiere al cumplimiento de ciertos indicadores como puntos resultantes de las disposiciones del reglamento de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo y las normas oficiales aplicadas a la empresa) y la satisfacción laboral es positiva en todos sus factores, destacándose la relación que se da entre esta variable y la satisfacción con las oportunidades de desarrollo (0,585), por el trabajo en general (0,583), con el ambiente físico de trabajo (0,580), además se da esta relación positiva pero con menor grado de influencia con la satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo (0,475), con la remuneración (0,435) y con la relación subordinado – supervisor (0,408), todo se determina con un 99% de significación.

## **13 SUPERVISIÓN**

Con un 99% de significación se determina que existe un alto grado de relación entre la supervisión (que se refiere a la existencia de un procedimiento de supervisión adecuado en los temas de seguridad y salud laboral, considerando cumplimiento de la normatividad,

revisión del uso y manejo del equipo de protección personal) y la satisfacción en general, donde mejor se da dicha relación es con la satisfacción con las oportunidades (0,759), y por el trabajo en general (0,737). También se da esta relación positiva entre la supervisión con el ambiente físico del trabajo (0,664), con la forma en que se realiza el trabajo (0,653), con la relación subordinado–supervisor (0,599) y con la remuneración (0,563).

#### **14 SALUD EN EL TRABAJO**

La relación que se da entre la variable salud en el trabajo (que dice que en base a los resultados de los exámenes médicos se toman decisiones preventivas al respecto) y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo es de 0,507, por el trabajo en general es 0,481, con las oportunidades de desarrollo es 0,445; esto se determinó con un nivel de significación del 99%. Con un 95% de confianza se obtuvo una relación positiva entre esta variable y la satisfacción en la relación subordinado-supervisor (0,349) y con la forma que se realiza el trabajo (0,321).

#### **15 INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES**

Con un 99% de confianza se establece que existe una relación positiva entre la investigación de accidentes y enfermedades de trabajo con la satisfacción en general, la correlación más alta se dio entre esta variable y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo (0,715), con el trabajo en general (0,714), con las oportunidades de desarrollo (0,663), con la forma que se realiza el trabajo (0,641), con la relación subordinado supervisor (0,555) y con la remuneración (0,542). Esto indica que la investigación de accidentes que realizan en la organización es de suma importancia para los trabajadores, ya que cualquier alteración los afecta en forma directa., es decir una buena práctica sobre este tema la perciben los trabajadores y los resultados son la satisfacción que les provoca.

#### **16 AUDITORIAS**

Con un 99% de confianza se determina que la variable auditorías (realización de auditorías y comunicación de los resultados obtenidos a la alta dirección) posee una relación positiva con la satisfacción por el trabajo en general (0,729), con el ambiente físico de trabajo

(0,724), con las oportunidades de desarrollo (0,648), con la remuneración (0,586), con la forma que se realiza el trabajo (0,567) y con la relación subordinado – supervisor (0,538).

## **17 DOCUMENTACIÓN**

Existe una relación positiva entre la documentación (existencia de mecanismos para consultas, ya sea de quejas, evaluación de normatividad, inspección del trabajo, etc.) y la satisfacción producida en los diferentes factores, esto se determina con un 99% de significación, dicha relación se ve relacionada entre la documentación y la satisfacción que se produce por el trabajo en general (0,648), con las oportunidades de desarrollo (0,603), con el ambiente físico del trabajo (0,538), con la forma que se realiza el trabajo (0,490), con la relación subordinado-supervisor (0,466) y finalmente, con la remuneración (0,447).

## **18 CONOCIMIENTO**

Con un 99% de confianza se determina que existe una relación positiva entre el conocimiento que tienen los trabajadores sobre la implementación de las normas de seguridad y salud laboral y la satisfacción general que provoca en los trabajadores, la mejor relación se da entre esta variable y la satisfacción por el trabajo en general (0,701), con el ambiente físico del trabajo (0,653), con las oportunidades de desarrollo (0,653); el menor grado de influencia se da en la satisfacción con la relación subordinado supervisor (0,492), con la remuneración (0,543) y con la forma que se realiza el trabajo (0,530).

## CONCLUSIONES

### **De la revisión bibliográfica hemos podido concluir que:**

Los trabajadores son pieza clave para lograr el [desarrollo](#) y el [cambio](#) dentro de las [organizaciones](#), debido a que éstos pasan gran parte de su [tiempo](#) en ellas es necesario que se cumpla con la normatividad de seguridad y salud en su lugar de trabajo, ya que de esta interacción dependerá que su paso por las organizaciones sea satisfactoria y estimulante, como también puede ser insatisfactoria y desagradable sino se cuenta con las condiciones adecuadas de seguridad y salud para el desarrollo de sus labores. La relación [Organización-Trabajador](#) conforma un [sistema](#) integrado y cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro, por lo cual toda organización debe tener en cuenta lo siguiente: el estímulo, para ser motivador y satisfactorio, es necesario que sea percibido por el trabajador de forma tal que esté en correspondencia con el esfuerzo realizado y los resultados alcanzados; cuando el estímulo se encuentra por debajo o por encima de las expectativas del trabajador, deja de jugar su papel de palanca activadora para que éste tenga comportamientos y resultados en el sentido deseado por la empresa, con lo cual se despilfarran los recursos invertidos en el estímulo y, lo que es peor, puede contribuir a la desmotivación e insatisfacción de ese hombre.

Una forma de contribuir al sistema de seguridad y salud en el trabajo es implementar en las organizaciones las Normas de Seguridad y Salud Laboral (OHSAS) que es un sistema de gestión que permite llevar en forma adecuada los procedimientos de seguridad y salud laboral en las organizaciones, ayudando a habilitar a éstas en el control de riesgos y mejorar su desempeño. Sin embargo se debe tener presente que la especificación OHSAS 18001 por sí sola no es “la solución”, sino que constituye una herramienta, con la cual las empresas, previo compromiso por parte de la Dirección y con el apoyo de sus equipos humanos, y la ayuda de los progresos científicos y medios tecnológicos disponibles en la

actualidad, pueden conseguir gestionar eficientemente sus sistemas productivos y tratar de alcanzar el objetivo perseguido y deseado por todas las partes implicadas en una empresa: cero accidentes. Además, dado la exigencia del mercado internacional cada vez son más las empresas chilenas que están implementando las Normas OHSAS y son muchas más las que lo seguirán haciendo.

Dentro de la gestión de los recursos humanos, uno de los principales temas hacia donde se han de encaminar las [organizaciones](#), es la satisfacción [laboral](#) de la [fuerza](#) de trabajo, la cual conlleva a tener un trabajador mucho más eficiente y eficaz. La satisfacción laboral es de vital importancia para el buen funcionamiento de los recursos humanos en [la empresa](#). El estudio de la satisfacción laboral es sin duda alguna de gran [interés](#), pues indica la habilidad de la [empresa](#) para satisfacer las necesidades de los trabajadores. En los últimos años, la satisfacción laboral, por su importancia constituye un resultado organizacional, un indicador que expresa el grado de [eficiencia](#), [eficacia](#) y efectividad alcanzado por la empresa, permitiendo incluso, que de su [análisis](#) se deriven [políticas](#) y se tomen decisiones. Por lo tanto, la [medición](#) de la satisfacción laboral es importante, porque representa un sistema de diagnóstico que permite conocer la [salud](#) de una empresa y gracias a eso se obtienen resultados que pueden ayudar a identificar los [problemas](#) de mayor preocupación, las causas de descontento del [personal](#) y los factores que aportan a la satisfacción en general.

#### **Del estudio empírico se puede concluir que:**

Los resultados más relevantes obtenidos de la encuesta se seguridad y salud laboral señalan que un 83% de trabajadores afirma la existencia de una política documentada de la empresa referida a Seguridad y Salud Laboral, luego un 70% de los trabajadores indica que en la empresa se toman las respectivas medidas de prevención y control de riesgos (que se refieren a la existencia de procedimientos que incluyan medidas o mecanismos de seguridad referidos a autorización para maquinaria y equipo riesgoso, a mantenimiento preventivo-correctivo y a procesos peligrosos) y un 70% denota que se evalúa constantemente a empresas contratistas en cuanto a seguridad y salud en el trabajo , se le

entrega orientación y capacitación, junto a sus trabajadores, acerca de la política de la empresa y además se les supervisa periódicamente. Sin embargo, los trabajadores señalan un nulo o casi nulo cumplimiento en cuanto a las emergencias (27%) referidas a la organización de brigadas para incendios y primeros auxilios y en las auditorías (24%) que se realizan en toda la organización con información respectiva de resultados a la alta dirección indicando la participación de ellos.

En relación a la satisfacción laboral se obtiene que en la mayoría de sus factores los trabajadores se encuentran muy satisfechos entre un rango de 51% y 71%. Dándose la mayor satisfacción de los trabajadores con la forma en que se realiza el trabajo, lo que se refleja en las buenas relaciones con sus autoridades más próximas, la satisfacción que le produce su trabajo en sí y las metas de producción que debe alcanzar.

La menor satisfacción se da en cuanto a la remuneración (49%) que ellos reciben por el trabajo desarrollado en la organización, por lo que se debe destacar que las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Respecto a las relaciones entre seguridad y salud laboral y satisfacción laboral se tiene que las correlaciones mayores a 0,700 y con un nivel de confianza de 99% están las siguientes:

La relación más representativa que se obtiene, con una correlación de 0.759, es entre la supervisión (que se refiere a la existencia de un procedimiento de supervisión documentado con las variantes según las áreas, procesos o elementos del sistema de administración de seguridad y salud laboral que en su ejecución considera cumplimiento de la normatividad, eficacia de controles, revisión del uso y manejo del equipo de protección personal de los trabajadores, etc...) y la satisfacción de los trabajadores con respecto a las oportunidades de desarrollo (esto implica las oportunidades de hacer carrera, de perfeccionarse, la estabilidad en sus funciones) y con la satisfacción por el trabajo en general (0,737). Luego, la variable auditorías (realización de auditorías y comunicación de los resultados obtenidos a la alta dirección) posee una relación positiva con la satisfacción

por el trabajo en general (0,729) y con el ambiente físico de trabajo (0,724). También se obtiene una relación positiva entre la variable investigación de accidentes y enfermedades de trabajo y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo (0,715) y con el trabajo en general (0,714). Finalmente, se da una correlación significativa entre el conocimiento que tienen los trabajadores sobre la implementación de las normas de seguridad y salud laboral y la satisfacción por el trabajo en general (0,701).

En respuesta a la hipótesis de este estudio se concluye que la Satisfacción Laboral de los trabajadores aumenta cuando las condiciones de seguridad y salud son favorables en su ambiente de trabajo y viceversa. Esto se refleja en los resultados obtenidos que señalan un alto grado de cumplimiento de la política documentada sobre seguridad y salud laboral, su desarrollo y aplicación por parte de la organización, lo que genera una mayor satisfacción por parte de los trabajadores al sentirse más seguros en su lugar de trabajo. Es así como a través del presente trabajo se puede concluir finalmente, que es de suma importancia el conocimiento, aplicación y cumplimiento de la normatividad y los procedimientos de seguridad y salud laboral en una organización para lograr el objetivo principal de este tema que es tener “cero accidentes”, ya que esto traerá como beneficios menor ausentismo, mayor productividad, menores despidos y mayor satisfacción de los trabajadores al desempeñarse en un ambiente saludable y sin riesgo. Por lo tanto, las organizaciones deben tener presente que los accidentes y las enfermedades profesionales sí se pueden evitar trabajando preventivamente en todas sus partes (actividades, procedimientos, diseño, materiales, instalaciones, etc.), pues todas las investigaciones de accidentes, llevan a que son “imprevenciones”, en muchos casos “atajos” en la ejecución de procesos mal diseñados, los que los causan. .

## **SUGERENCIAS**

Con el fin de contribuir al desarrollo de los procedimientos de seguridad y salud laboral de los trabajadores y por lo tanto, ir aumentando los niveles de satisfacción laboral, se da a continuación una serie de sugerencias que pueden ayudar a mejorar aquellos aspectos que, de acuerdo a la realización de este estudio, se encuentran un tanto deficientes.

Las empresas que inicien procesos de mejora de seguridad y salud laboral tendrán que incrementar sus esfuerzos en la realización de cursos de capacitación o jornadas informativas referentes al tema, otorgando relevancia a cursos específicos de atención de emergencia y aplicación de la normatividad y dando a conocer las técnicas correctas de utilización de herramientas de trabajo, zonas de riesgo dentro de la mina, los potenciales accidentes que podrían ocurrir en la realización de las faenas, etc.. Luego, en base a los resultados obtenidos de los cursos se podrá tomar decisiones más concretas. Esto debe realizarse en forma periódica sobre todo para informar a los trabajadores que se integran recientemente a la organización.

Las empresas que trabajan para el sector de la minería deben hacer esfuerzos monetarios para entregar una remuneración justa a los trabajadores, deben valorar la forma en que realizan su trabajo considerando el ambiente de trabajo riesgoso y hostil. Una adecuada remuneración significaría un gran incentivo para tener trabajadores más motivados, satisfechos y comprometidos con la organización.

Es necesario que los empresarios adquieran un mayor compromiso por la salud física, mental y social de los trabajadores, este compromiso debe ser total, es decir, que signifique un apoyo que vaya más allá de alcanzar las metas, que se manifieste en acciones tan simples como reconocer los progresos individuales y la participación de cada trabajador, de forma tal que el personal se sienta parte importante de la organización y lo lleve a involucrarse aún más con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, significando una mayor satisfacción para ellos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Benavides, Fernando G.; Ruiz-Frutos, Carlos; García, Ana M.; “Salud Laboral”, Segunda Edición, 2000.
- Chiavenato, Adalberto; “Administración de Recursos Humanos”. Quinta Edición, 2000
- Davis, Keith; Newstrom, John W.; “Comportamiento Humano en el Trabajo”, Undécima Edición, 2004.
- Robbins, Stephen P; “Comportamiento Organizacional”. Décima Edición, 2004
- Robbins, Stephen P; “Comportamiento Organizacional.” México: Prentice Hall, Octava edición, 1998
- Parra, Manuel; “Conceptos Básicos de Salud Laboral”. Primera Edición, 2003
- Werther Jr., William B.; Davis, Keith; “Administración de Personal y Recurso Humano”, Quinta Edición, 2000.
- Werther, W.B. y Davis, K.; “Administración de Personal y Recursos Humanos.”, McGraw Hill, México, 1996.
- Werther, William B.; Davis, Keith; “Dirección de Personal y Recurso Humano”, McGraw Hill, México, 1982.
- Wexley, K.N.; Yukl, G.A.; “Conducta Organizacional y Psicología del Personal.” México: Compañía Editorial Continental S.A., 1990
- Código del Trabajo. Edición 2006.

- D.S. 40/ 1969. Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Aprueba Reglamento sobre prevención de riesgos profesionales
- D.S. 54/ 1969. Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Aprueba reglamento para la constitución y funcionamiento de los comités paritarios de higiene y seguridad
- D.S. 594/99. Ministerio de Salud
- Ley 16.744: Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, 2006
- Proceso de modificación de procedimientos estructurales del SGI para certificar en el ámbito de seguridad y salud ocupacional 2004-2005 en Codelco División Andina.
- [www.asrm.cl](http://www.asrm.cl), Secretaría Regional Ministerial de Salud, Región Metropolitana.
- [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl), Biblioteca Congreso Nacional.
- [www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl), Dirección Del Trabajo.
- [www.inn.cl](http://www.inn.cl) , Instituto Nacional de Normalización.
- [www.paritarios.cl](http://www.paritarios.cl)
- [www.uv.es/seguridadlaboral](http://www.uv.es/seguridadlaboral), Psicología de la Seguridad.

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

**Correspondencia entre OHSAS 18001, ISO 14001:1996 e ISO 9001:1994**

<b>Cláusula</b>	<b>OHSAS 18001</b>	<b>Cláusula</b>	<b>ISO 14001:1996</b>	<b>Cláusula</b>	<b>ISO 9001:1994</b>
<b>1</b>	Alcance	<b>1</b>	Alcance	<b>1</b>	Alcance
<b>2</b>	Referencia de publicaciones	<b>2</b>	Referencias Normativas	<b>2</b>	Referencias Normativas
<b>3</b>	Términos y definiciones	<b>3</b>	Definiciones	<b>3</b>	Definiciones
<b>4</b>	Elementos del Sistema de Gestión SSO	<b>4</b>	Requisitos de Sistema de Gestión Ambiental	<b>4</b>	Requisitos de Sistema de Calidad
<b>4.1</b>	Requisitos Generales	<b>4.1</b>	Requisitos Generales	<b>4.2.1</b>	General (1ª oración)
<b>4.2</b>	Política SSO	<b>4.2</b>	Política Ambiental	<b>4.1.1</b>	Política de Calidad
<b>4.3</b>	Planificación □	<b>4.3</b>	Planificación	<b>4.2</b>	Sistema de Calidad
<b>4.3.1</b>	Planificación para la identificación de los peligros y evaluación y control de riesgos	<b>4.3.1</b>	Aspectos Ambientales	<b>4.2</b>	Sistema de Calidad
<b>4.3.2</b>	Requisitos legales y otros requisitos	<b>4.3.2</b>	Requisitos legales y otros		-
<b>4.3.3</b>	Objetivos	<b>4.3.3</b>	Objetivos y Metas	<b>4.2</b>	Sistema de Calidad
<b>4.3.4</b>	Programa de gestión de SSO	<b>4.3.4</b>	Programa de Gestión Ambiental	<b>4.2</b>	Sistema de Calidad
<b>4.4</b>	Implementación y operación	<b>4.4</b>	Implementación y operación	<b>4.2</b> <b>4.9</b>	Sistema de Calidad Control de Proceso

<b>4.4.1</b>	Estructura y responsabilidad	<b>4.4.1</b>	Estructura y responsabilidad	<b>4.1</b> <b>4.1.2</b>	Responsabilidad Gerencial Organización
<b>4.4.2</b>	Entrenamiento, conciencia y competencia	<b>4.4.2</b>	Capacitación, Entrenamiento, conciencia y competencia	<b>4.18</b>	Capacitación y Entrenamiento
<b>4.4.3</b>	Consulta y comunicación	<b>4.4.3</b>	Comunicación		-
<b>4.4.4</b>	Documentación	<b>4.4.4</b>	Documentación del Sistema de Gestión Ambiental	<b>4.2.1</b>	General (sin 1ª oración)
<b>4.4.5</b>	Documentos y data control	<b>4.4.5</b>	Control de Documentos	<b>4.5</b>	Documentos y data control
<b>Cláusula</b>	<b>OHSAS 18001</b>	<b>Cláusula</b>	<b>ISO 14001:1996</b>	<b>Cláusula</b>	<b>ISO 9001:1994</b>
<b>4.4.6</b>	Control Operacional	<b>4.4.6</b>	Control Operacional	<b>4.2.2</b> <b>4.3</b> <b>4.4</b> <b>4.6</b> <b>4.7</b> <b>4.8</b> <b>4.9</b>	Procedimientos del sistema de calidad Revisión de Contrato Control del Diseño Adquisiciones Control del Producto Suministrado por el Cliente Identificación y Trazabilidad del Producto Control de Proceso

				<b>4.15</b>	Manipulación, Almacenamiento, Envasado, Preservación y Despacho
				<b>4.19</b>	Servicios
				<b>4.20</b>	Técnicas Estadísticas
<b>4.4.7</b>	Preparación y respuesta ante emergencias	<b>4.4.7</b>	Preparación y respuesta ante emergencias		-
<b>4.5</b>	Verificación y Acción Correctiva	<b>4.5</b>	Verificación y Acción Correctiva		-
<b>4.5.1</b>	Monitoreo y medición del desempeño	<b>4.5.1</b>	Monitoreo y medición	<b>4.10</b> <b>4.11</b> <b>4.12</b>	Inspección y ensayo Control de Equipos de Inspección Medición y Ensayo Condición de Inspección y Ensayo
<b>4.5.2</b>	Accidentes, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas	<b>4.5.2</b>	No conformidades y acciones correctivas y preventivas	<b>4.13</b>  <b>4.14</b>	Control de producto no conforme  Acción correctiva y preventiva
<b>4.5.3</b>	Registros y gestión de registros	<b>4.5.3</b>	Registros	<b>4.16</b>	Control de Registros de Calidad
<b>4.5.4</b>	Auditoría	<b>4.5.4</b>	Auditoría del Sistema de Gestión Ambiental	<b>4.17</b>	Auditorías Internas de Calidad
<b>4.6</b>	Análisis Crítico de la Gerencia	<b>4.6</b>	Revisión de Gerencia	<b>4.1.3</b>	Revisión de Gerencia

Ane xo <b>A</b>	Correspondencia con ISO 14001, ISO 9001	Anexo <b>B</b>	Correspondencia con ISO 9001		
	Bibliografía	Anexo <b>C</b>	Bibliografía	Ane xo <b>A</b>	Bibliografía
		Anexo <b>A</b>	Guía para el uso de la Especificación		

## ANEXO 2

### Escala General De Satisfacción De Los Autores: Warr, Cook Y Wall ( 1979)

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas de trabajo							
2. libertad para elegir método de trabajo							
3. Los compañeros de trabajo							

4. Reconocimiento obtenido por un buen trabajo							
5. El supervisor inmediato							
6. Responsabilidad asignada							
7. El salario recibido							
8. La posibilidad de poder utilizar capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores							
10. Posibilidades de promoción							
11. El modo de gestión de la empresa							
12. Atención prestada a las sugerencias							
13. El horario de trabajo							
14. Variedad de tareas realizadas							
15. Estabilidad en el empleo							

**ANEXO 3**

## Cuestionario General De Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) (1986)

**J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por

kilometraje”: y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno. En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

		Insatisfecho			Indiferente	satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza							
2	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo							
3	Las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo							
4	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
5	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
6	El salario que usted recibe.							
8	La remuneración por kilometrajes o transportes que obtiene							
9	Las dietas y pluses que recibe.							
10	Los destajos que debe hacer (cantidad de dinero percibido por unidad de producción).							

11	La remuneración de las horas extraordinarias que hace.							
12	La remuneración por antigüedad que recibe.							
13	El horario de su jornada laboral.							
14	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
15	La calidad de la producción que obtiene.							
16	El ritmo de trabajo a que está sometido.							
17	Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea.							
18	Vehículos o medios de transporte que la empresa pone para que usted realice su tarea							
19	El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto.							
20	El cronometraje de tiempos que debe cumplir (tiempos de que dispone para acabar tareas)							
21	El número de horas extraordinarias que realiza.							
22	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
23	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
24	La iluminación de su lugar de trabajo.							
25	La ventilación de su lugar de trabajo.							
26	La toxicidad de su puesto, el riesgo de contraer infecciones o enfermedades profesionales							
27	La penosidad de su puesto.							
28	La peligrosidad de su puesto.							
29	El nivel de ruido en el lugar de trabajo.							
30	La temperatura de su local de trabajo.							
31	La postura en que debe realizar su trabajo.							

32	La accesibilidad y comodidad de máquinas.							
33	La distancia y medios de comunicación de su domicilio a su centro de trabajo							
34	El lugar físico en que está ubicado su centro de trabajo (industrial, urbano, rural, zona verde, etc)							
35	Los sanitarios y servicios higiénicos de su centro de trabajo y su salubridad							
36	La distancia física a que se encuentra del compañero o trabajador más próximo.							
37	La visibilidad de otras personas desde su punto de trabajo.							
38	La decoración y ambiente físico de su lugar de trabajo.							
39	Las taquillas y vestuarios de su centro de trabajo.							
40	Los servicios de agua o bar en su lugar de trabajo.							
41	Los servicios telefónicos de su lugar de trabajo.							
42	Las prestaciones de comedor que recibe de la empresa							
43	El servicio de economato o semejante de la empresa.							
44	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
45	La revisión médica anual que le ofrece su empresa directa o indirectamente.							
46	La posibilidad de asistencia médica que le ofrece su empresa.							
47	Las prestaciones de ropa de trabajo, zapatos, y equipo personal que recibe.							
48	Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros seguros.							
49	Las vacaciones remuneradas que							

	obtiene.							
50	Las residencias de verano o semejantes que la empresa pone a su disposición							
51	Las oportunidades de promoción que tiene.							
52	Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa.							
53	Las prestaciones que podría recibir por desempleo en caso de tener que abandonar su puesto.							
54	Las posibilidades de excedencia que usted tiene por maternidad u otras razones							
55	La remuneración por despido que podría recibir.							
56	Los permisos que puede obtener por razones de necesidad personal							
57	Los traslados de puesto a que puede ser sometido incluso aquellos que lo desplazarían de su residencia actual							
58	Las posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo.							
59	Las relaciones personales con personas de nivel jerárquico similar al suyo							
60	Las relaciones con sus subordinados.							
61	Las relaciones personales con sus superiores.							
62	Las relaciones personales con clientes, proveedores, etc.							
63	La supervisión que usted debe ejercer.							
64	La supervisión que ejercen sobre usted.							
65	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
66	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
67	La "igualdad" y "justicia" de trato que							

	recibe de su empresa.							
68	El apoyo que recibe de sus superiores.							
69	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
70	Su capacidad para decidir aspectos del trabajo de otros							
71	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
72	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
73	Su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa.							
74	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
75	El tipo y duración del contrato al que está sujeto.							
76	El grado de seguridad de su empleo.							
77	Los abusos de autoridad de que es objeto por parte de la empresa ("una orden del jefe al trabajador contraria a las condiciones de trabajo legales o pactadas")							
78	Las presiones sobre cuestiones sindicales que recibe de parte de la empresa.							
79	La libertad sindical que se respira en su empresa.							
80	Las presiones sobre cuestiones laborales que recibe del sindicato o del comité de empresa.							
81	Su libertad de elegir representantes de los trabajadores ante la dirección.							
82	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

## DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad.

Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_

B.- Cuál es su categoría laboral? (P.Ej. Aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc)

83.- Sexo:

1. Varón
2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,

- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada intensiva fija.
- 3) Horario flexible y/o irregular.
- 4) Jornada parcial.
- 5) Turnos fijos
- 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?.

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración.**

## **ANEXO 4**

### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23**

#### **Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23**

**J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

<b>Insatisfecho</b>			<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>		
<b>Muy</b>	<b>Bastante</b>	<b>Algo</b>		<b>Algo</b>	<b>Bastante</b>	<b>Muy</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

		Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4	El salario que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							

6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9	La ventilación de su lugar de trabajo.							
10	La temperatura de su local de trabajo.							
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
12	Las oportunidades de promoción que tiene.							
13	Las relaciones personales con sus superiores.							
14	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
18	El apoyo que recibe de sus superiores.							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.							
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

**DATOS DESCRIPTIVOS**

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad.

Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_

B.-Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc)

83.- Sexo:

1. Varón
2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años

- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada intensiva fija.
- 3) Horario flexible y/o irregular.
- 4) Jornada parcial.
- 5) Turnos fijos
- 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?.

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_ (91)

**Muchas gracias por su colaboración.**

## ANEXO 5

### Cuestionario General De Satisfacción en Organizaciones Laborales S10/12

**J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

		Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		1	2	3	4	5	6	7
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
4	La temperatura de su local de trabajo.							
5	Las relaciones personales con sus superiores.							
6	La supervisión que ejercen sobre usted.							
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
10	El apoyo que recibe de sus superiores.							
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

**DATOS DESCRIPTIVOS**

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad.

Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_

B.-Cuál es su categoría laboral? (P.ej. aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc)

83.- Sexo:

1. Varón

2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

1) Ninguno

2) Sabe leer y escribir

3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)

4) Formación Profesional Primer Grado

5) Formación Profesional Segundo Grado

6) Bachiller (ES, BUP, COU)

7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).

8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

86.- Situación laboral:

1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.

2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,

3) Contrato de seis meses o menos.

4) Contrato hasta un año.

5) Contrato hasta dos años

6) Contrato hasta tres años

7) Contrato hasta cinco años.

8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada intensiva fija.
- 3) Horario flexible y/o irregular.
- 4) Jornada parcial.
- 5) Turnos fijos
- 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?.

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_ (91)

**Muchas gracias por su colaboración.**

## **ANEXO 6**

### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26 J.L. Meliá (1998)**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presentan aspectos que nos resultan satisfactorios y otros que no lo son. A continuación encontrará una lista de

afirmaciones relacionadas con su trabajo. Decida si estas afirmaciones son, en su caso, más bien verdaderas (V) o más bien falsas F. Para responder rodee con un círculo la respuesta V ó F que usted escoja.

Para su completa tranquilidad el cuestionario es absolutamente anónimo y los datos que usted aporte serán usados solo con fines de investigación sin que pueda nunca ser identificado usted. o la organización en que trabaja. Por ello puede Ud. responder con toda sinceridad y confianza. Es preferible carecer de un dato que tener un dato falso.

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

		V	F
1	Me gusta mi trabajo		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan		
4	Mi salario me satisface		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas		
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios		
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso		
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa		
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes		
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface		
13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria		

14	Estoy satisfecho de como mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales		
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen		
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea		
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo		
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo		
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan		
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios		
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
26	Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea		

### DATOS DESCRIPTIVOS

A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad.

Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. \_\_\_\_\_

B.- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) \_\_\_\_\_

27.- Sexo:

1. Varón
2. Mujer

28.- Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_

29.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

- 1) Ninguno
- 2) Sabe leer y escribir
- 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
- 4) Formación Profesional Primer Grado
- 5) Formación Profesional Segundo Grado
- 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
- 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
- 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios

30.- *Situación laboral:*

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

31. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- |                                    |                     |
|------------------------------------|---------------------|
| 1) Jornada partida fija.           | 4) Jornada parcial  |
| 2) Jornada intensiva fija.         | 5) Turnos fijos.    |
| 3) Horario flexible y/o irregular. | 6) Turnos rotativos |

32. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. \_\_\_\_\_

33.-Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

34.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_ (35).

**Muchas gracias por su colaboración.**

## ANEXO 7

### **DIRECTRICES CORPORATIVAS DE CODELCO DIVISIÓN ANDINA**

#### **Introducción**

La Corporación adoptó la decisión de disponer de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Operacional en sus diferentes centros de trabajo, basado en la Especificación OHSAS 18001. La implementación se realizó bajo la misma organización corporativa por centros de trabajo y actividades establecida para la Gestión Ambiental ISO-14001 (Divisiones, Casa Matriz y actividades de Exploración) y concordante con sus procedimientos de gestión internos. Para lo cual se debe contar con una nomenclatura común que permita entender de la misma forma los diferentes conceptos que se manejan en la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Para ello, se utilizaron las definiciones que entrega la Especificación OHSAS 18001 y otras corporativas, además cada centro de trabajo deberá adoptar las definiciones que allí se indican, realizando los cambios que sean necesarios a su actual nomenclatura y las actividades de capacitación y comunicación que se requieran para la plena internalización de estas definiciones en su personal.

Corresponde a cada organización definir las responsabilidades internas para implementar y mantener el mecanismo anteriormente descrito e incorporarlas en sus respectivos procedimientos. Para las Auditorías Corporativas las responsabilidades de administración de este proceso residen en la Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad.

Estas Directrices son aplicables a todos los centros de trabajo de la Corporación, tanto en lo referente a sus actividades actuales como a sus futuros proyectos.

#### **Las Directrices corporativas fueron revisadas y aprobadas por:**

Revisado por: Juan Manuel Saldivia O., Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad

Aprobado por: Isabel Marshall L., Vicepresidenta Corporativa de Excelencia Operacional. Promoción y Sustentabilidad

## **1. DIRECTRIZ CORPORATIVA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Para esta directriz se acordó uniformar corporativamente los conceptos y mecanismos para evaluar los riesgos de seguridad y salud ocupacional en todas sus actividades y disponer de un esquema de clasificación corporativa de riesgos, para su control posterior.

### **1 Objetivos**

El objetivo de la presente Directriz es establecer una metodología para la identificación de los peligros y evaluación y control de los riesgos asociados a las actividades, productos o servicios en los centros de trabajo y actividades de la Corporación, sobre los que puede efectuar un control directo o sobre los cuales puede influir, con el objeto de determinar aquellos que deben ser eliminados o debidamente controlados.

### **2 Requerimientos**

#### **2.1 Mecanismos de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos:**

Los centros de trabajo incorporarán a sus procedimientos de gestión de seguridad y salud ocupacional los mecanismos de identificación de peligros y evaluación de riesgos que a continuación se describen.

##### **2.1.1 Construcción del Mapa de Proceso**

En el contexto de la etapa de Planificación y Alineamiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional Codelco, por cada nivel de la Organización, se genera el mapa del proceso como elemento central, que posibilita la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos, permitiendo orientar los esfuerzos del equipo de proceso en pro de objetivos comunes y alineados con los requerimientos corporativos.

El mapa de proceso puede ser común para esta gestión, la gestión ambiental y la de calidad.

Esta actividad se realiza anualmente para las actividades existentes, mediante la preparación y/o actualización de la información indicada en los puntos que a continuación se indican y se aplicará a los nuevos proyectos antes de iniciar su entrada en operación.

En cada nivel de la organización, el líder de proceso, o quien éste haya designado, se reúne con integrantes de su equipo para construir o actualizar el mapa de proceso con las principales actividades desarrolladas en él, como una forma de visualizar todas las interacciones y el desarrollo de las tareas o actividades asociadas a una o más operaciones unitarias.

### **2.1.2 Dividir las Actividades o Procesos en Operaciones Unitarias o Tareas (Rutinarias y no rutinarias)**

La subdivisión debe llevarse a un punto que permita identificar una tarea independiente u operación unitaria, tanto rutinaria como no rutinaria, cuyo personal asume el trabajo de identificación de los peligros, evaluación y el control de los riesgos asociados a sus actividades, productos y servicios. Esta tarea se realiza con la dirección de los ejecutivos de línea y el apoyo de los Coordinadores/Encargados y Asesores de Gestión de Riesgo del área.

En el caso de existir áreas o actividades que no quedan definidas dentro de una dependencia organizacional específica o estén en el límite entre dos de ellas, el representante de la Gerencia en conjunto con los líderes de los procesos implicados definirá la asignación de la responsabilidad correspondiente.

### **2.1.3 Identificación de todas las Entradas y Salidas.**

El personal antes señalado, identifica para cada Operación Unitaria o Tarea (rutinaria y no rutinaria), todas las entradas (materias primas, recursos naturales, productos intermedios o reciclados, energía, servicios recibidos, en general todo lo que la Operación Unitaria o Tarea toma de otra Operación Unitaria) y salidas (productos a mercado, productos intermedios, servicios a terceros, residuos y en general, todo lo que la Operación o Tarea entrega a otra Operación Unitaria o Tarea). Una salida de una Operación Unitaria o Tarea puede constituir una entrada de la siguiente; en ese caso, el Ejecutivo de Línea y los

Coordinadores/Encargados de Gestión de Riesgos de las áreas deben definir a qué operación se debe asignar la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos asociados de este flujo (durante la descarga, el transporte, un eventual almacenamiento intermedio, la carga a la operación siguiente, etc.).

#### 2.1.4 Identificación de Peligros

Se identifican todos los peligros asociados a cada uno de los lugares de trabajo, operaciones unitarias (flujos de entrada, fases intermedias o salidas) y tipo de trabajo o tarea. Se debe considerar que éstos pueden tener diferentes peligros asociados, tanto para los ejecutantes de la tarea como para terceros, como resultado de una tarea mal ejecutada (mantención, por ej.).

#### La identificación de los peligros considera

- Actividades rutinarias y no rutinarias
- Actividades de todo el personal que tenga acceso al lugar de trabajo (incluyendo colaboradores, proveedores y visitas)
- Áreas de trabajo que han sido suministradas tanto por la organización como por terceros

#### 2.1.5 Evaluación de los Riesgos Asociados

Una vez identificados los peligros, se deben evaluar los riesgos asociados y decidir si son o no tolerables. La evaluación se obtiene por el producto de la probabilidad de ocurrencia de un peligro por sus consecuencias (o severidad potencial), según la siguiente matriz de evaluación:

Criterio	Descripción de la Ocurrencia	valor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la mayor parte de las ocasiones, ocurrirá el incidente.</li> <li>• Ha ocurrido muchas veces, o es posible que ocurra frecuentemente durante un año.</li> </ul>	<p>ALTA</p> <p>8</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El incidente podría ocurrir a veces.</li> <li>• Ha ocurrido en algunas ocasiones</li> </ul>	<p>MEDIA</p> <p>4</p>

Probabilidad ( P )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha ocurrido en una ocasión</li> </ul>	BAJA 2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altamente improbable que ocurra, o</li> <li>• Nunca ha ocurrido.</li> </ul>	INSIGNIFICANTE 1
<b>Criterio</b>	<b>Descripción de Lesiones-Daños</b>	<b>valor</b>
Consecuencia ( C )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muerte de una o más personas.</li> <li>• Incapacidad permanente.</li> <li>• Daño material irreparable y extenso.</li> <li>• Pérdidas de producción que afectan los resultados comprometidos.</li> <li>• Detención de las operaciones que afectan la imagen de la organización.</li> </ul>	ALTA 8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones con incapacidad temporal de una o más personas.</li> <li>• Daño material reparable y parcial.</li> <li>• Pérdidas de producción que requieren planes especiales para recuperarla.</li> </ul>	MEDIA 4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones no incapacitantes</li> <li>• Daño material que no afecta al proceso productivo.</li> <li>• Pérdidas mínimas de producción. Recuperables en periodos cortos de tiempo.</li> </ul>	BAJA 2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuasi Accidentes y cuasi pérdidas.</li> </ul>	INSIGNIFICANTE 1

### 2.1.6 Clasificación de los riesgos según magnitud

<b>MR= P*C</b>	<b>Clasificación</b>
32-64	Intolerable
8-16	Moderado
1-4	tolerable

Para efectos de la acción que se lleva a cabo sobre los riesgos, se han definido como intolerables los siguientes:

- Todos aquellos con puntuación MR= 32-64
- Todos aquellos que, en el proceso de evaluación, fueron calificados con el máximo puntaje (C=8), en el parámetro Consecuencia.
- Aquellos que se encuentren listados en el Historial de Codelco como la causa directa de un accidente fatal.

Para el caso específico del riesgo relacionado con la ocurrencia de enfermedades profesionales, la valorización está dada en función de los resultados de los mapas de riesgo elaborado por cada una de las Divisiones.

### **2.1.7 Actualización de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos**

Toda la información referida a la identificación de peligros y evaluación de riesgos, se mantendrá actualizada. Dicha actualización se realizará toda vez que:

- Ocurran cambios en los procesos, en los suministros o en los lugares de trabajo; incorporación de nuevos procesos; incidentes; análisis de no conformidades; reclamos de terceros o nuevos requerimientos legales; resultados de las auditorías; nuevos proyectos; actividades desarrolladas por empresas de servicios de terceros; o
- En la próxima etapa de Planificación y Alineamiento del Sistema de Gestión de Codelco.

### **2.1.8 Control de Riesgos**

El siguiente es el tipo de acción de control a seguir sobre los riesgos ya clasificados

**Riesgos Intolerables:** Son incorporados inmediatamente en los programas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, para su eliminación o control.

**Riesgo Moderado:** Se debe monitorear los controles para asegurar su efectividad

**Riesgo Tolerable:** Se registran para gestión posterior.

## **2. DIRECTRIZ CORPORATIVA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Los programas de gestión de seguridad y salud ocupacional de los centros de trabajo y actividades de la Corporación se establecerán, se llevarán a cabo y se verificarán en su cumplimiento dentro del esquema del Sistema de Gestión Codelco y estarán regulados por los procedimientos que cada organización apruebe para este efecto, incorporando en éstos los requerimientos establecidos en la presente Directriz.

### **1 Objetivos**

El objetivo del presente documento es definir la metodología para establecer y dar cumplimiento a los Objetivos, Metas y Programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, en conformidad con la Política Corporativa de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional.

### **2 Requerimientos**

#### **2.1 Mecanismos para el establecimiento de objetivos, metas y programas y para la verificación de su cumplimiento**

Los centros de trabajo incorporarán a sus procedimientos de gestión de seguridad y salud ocupacional los mecanismos de identificación de objetivos y metas y el establecimiento de programas de gestión de riesgos que a continuación se describen.

##### **2.1.1 Identificación de Objetivos y Metas**

Todos los centros de trabajo y actividades deberán mantener documentados los objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional en cada función y nivel pertinente dentro de la organización.

En la identificación, establecimiento y priorización de los Objetivos y Metas, se deberá tener en cuenta los siguientes considerandos:

- Políticas y Objetivos Corporativos.

- Políticas Divisionales.
- Requisitos Legales y otros.
- Resultados de la Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos.
- Puntos de vista de las partes interesadas.
- Opciones tecnológicas.
- Requisitos financieros, operativos, comerciales.
- Plazos y responsables por su consecución en cada nivel de la respectiva División.
- Análisis de cumplimiento de objetivos y metas anteriores.
- Registros de no conformidades, accidentes, incidentes y daño a la propiedad.
- Resultados de Revisiones Gerenciales.
- Resultados de las Auditorias del SGSSO.

Cada objetivo deberá tener asociado un indicador de desempeño.

Las Metas e indicadores deben tener vínculos explícitos con el objetivo del cual provienen. El responsable de cada nivel de la organización, debe incluir en el Convenio o Tablero de Gestión correspondiente, aquellos indicadores que sean de relevancia para el cumplimiento de Convenio Divisional.

La aprobación de los objetivos y metas deberá ser validada en conformidad con la metodología para establecer los compromisos en los Convenio de Desempeño y Tableros de Gestión.

### **2.1.2 Programa de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional:**

Todos los procesos definidos en el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional deberán contar con un Programa de Gestión que permitan cumplir los objetivos y metas planteados en el punto anterior.

Para la confección del programa se deberán establecer, por cada Objetivo y/o Meta comprometida, la secuencia de actividades que requieren ser implementadas en orden a satisfacerlos, los plazos de su ejecución, los responsables en cada nivel de la División y Casa Matriz y, los recursos necesarios para cada actividad definida.

Los compromisos más relevantes de estos programas quedarán incorporados en los Convenios de Desempeño y los Tableros de Gestión correspondientes

Los programas establecidos podrán, en general, ser modificados para incorporar a éstos nuevas acciones de gestión que se estime pertinente. Debe tenerse presente que la identificación de un Riesgo Intolerable debe dar origen a la incorporación inmediata en el Programa de Gestión de una acción para su eliminación o control.

### **2.1.3 Seguimiento de Objetivos y Programa de Gestión SSO:**

El responsable de cada nivel considerado en el Sistema de Gestión de Codelco, debe asegurar que se efectúe el seguimiento de los objetivos y las metas comprometidas a través de los indicadores establecidos en los Convenios de Desempeño o Tableros de Gestión.

Aquellos objetivos y programas no incorporados en los Convenios o Tableros deberán ser revisados periódicamente a través de auditorías, revisiones gerenciales y otras instancias de seguimiento del Sistema de Gestión de SSO. De ser necesario, deben ser ajustados para incorporar cambios en las actividades, productos, servicios o condiciones de operación del proceso.

Finalmente, cada organización deberá asegurar el ingreso de los compromisos de los respectivos Programas de Gestión de Riesgos de los procesos involucrados al Módulo de Control de Compromisos del Sistema de Gestión de Incidentes ( SIGRI).

## **3. DIRECTRIZ CORPORATIVA PARA LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Para esta directriz se acordó establecer una metodología corporativa para la investigación de los incidentes en sus centros de trabajo, con el fin de utilizar mecanismos comunes para su investigación y establecer las medidas que permitan controlarlos.

## **1 Objetivos**

El objetivo del presente documento es establecer una metodología para la investigación de los incidentes en los centros de trabajo y actividades de la Corporación, que permita determinar las causas que los originaron, con el fin de eliminarlos o controlarlos mediante acciones correctivas y/o preventivas, que eviten su repetición. La metodología incluye el manejo de la información que permite proporcionar antecedentes sobre los incidentes registrados en la Corporación y las acciones realizadas para controlarlos, permitiendo mantener una completa base de datos de utilidad corporativa.

## **2 Requerimientos**

### **2.1 Mecanismos para el Reporte, Comunicación, Investigación y Registro de Incidentes:**

Desde el punto de vista de la gestión preventiva se deberá investigar todos aquellos incidentes que den como resultados lesiones a las personas, que afecten a los bienes físicos de la Corporación, de terceros, a los procesos productivos y/o al medio ambiente. Se investigarán también, todos los incidentes que tengan un alto potencial de pérdidas, especialmente para las personas.

Los centros de trabajo incorporarán a sus procedimientos de gestión de seguridad y salud ocupacional los mecanismos de investigación de incidentes, sus causas y acciones preventivas y correctivas y de manejo de la información relacionada que a continuación se describen.

#### **2.1.1 Acciones inmediatas -Reporte del Incidente**

Toda vez que ocurra un incidente en un área, el afectado o la persona directamente relacionada con él, deberá informarlo a su jefatura directa, quien asumirá las responsabilidades inmediatas de:

- Atención del o los lesionados.
- Detención de las operaciones, si corresponde.

- Control de las averías.
- Comunicaciones iniciales a niveles superiores.
- Aplicación de medidas inmediatas para el control del o los riesgos que dieron origen al incidente.
- Registro y/o conservación de evidencias y nombres de personas relacionadas.

### **2.1.2 Proceso de Comunicación de los Incidentes:**

Corresponderá a cada una de las Divisiones disponer, en sus Procedimientos, mecanismos de Comunicación de los Incidentes, que cumpla con los estándares corporativos, tanto durante las jornadas normales, como en turnos nocturnos, fines de semanas y feriados. Este procedimiento deberá incluir las formas de comunicar la ocurrencia de incidentes a los niveles superiores de la organización a través de la línea y a los organismos de emergencia correspondientes (bomberos, ambulancias, etc.). Debe también incluir los mecanismos de comunicación a los niveles superiores de la Corporación, incluida la Vicepresidencia de Excelencia Operacional, Promoción y Sustentabilidad y la Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad y a las Autoridades correspondientes para las siguientes situaciones:

- Los accidentes graves y fatales (Art 55° del DS N° 72)
- Los incidentes ambientales que afecten a la comunidad
- Los incidentes en que se afecte a la propiedad y dónde se apliquen procedimientos relacionados con los Seguros.

Los Incidentes que ocurran en el desarrollo de las operaciones deben ser ingresados al SIGRI (Sistema de Información de Gestión de Riesgos) el cual constituye el medio oficial de la Corporación para comunicar de los Incidentes que afecten a las personas, bienes físicos y medio ambiente.

Su aplicación tiene como objetivo fundamental el facilitar a todos los trabajadores, supervisores y directivos, el acceso en línea a la información de accidentabilidad en los

distintos centros de trabajo, y servir de plataforma para el mejoramiento continuo en la Gestión de Riesgos.

El Sistema consta con funciones para el ingreso de los incidentes, registro de la investigación, generación de acciones correctivas y el control del cumplimiento de los compromisos asumidos por la aplicación de las acciones correctivas y preventivas, de cada División en el ámbito de la Gestión Integral de Riesgos.

### **2.1.3 Proceso de Investigación de los Incidentes.**

#### **2.1.3.1. Investigación de las Causas de los Incidentes**

La Investigación del incidente deberá seguir un modelo sistémico que permita identificación correcta de las causas que dieron origen a las pérdidas y, en función a ellas, proponer un Plan de Acción que genere un control efectivo sobre estas causas, de tal forma que incidentes iguales o similares, no vuelvan a ocurrir o al menos, reducir la Magnitud del Riesgo, a valores considerados tolerables.

El modelo sistémico para la determinación de las Causas de Incidentes en la Corporación es el Modelo de la Causalidad de Incidentes, detallado al final de esta directriz.

El Equipo Investigador, identificado en el punto siguiente, podrá utilizar paralelamente, otros modelos de investigación de incidentes, toda vez que aporten nuevos antecedentes, y permitan identificar sus Causas Básicas y los problemas en los programas de gestión, estándares y desempeño directivo u operativo.

El proceso de Investigación de Incidente concluye cuando se han determinado las Causas Básicas que dieron origen al evento.

#### **2.1.3.2. Participantes en la Investigación del Incidente**

Como orientación general, se debe tener en cuenta la participación en el proceso de la investigación, de los siguientes niveles organizacionales, dependiendo de la gravedad real o potencial de los incidentes:

a) Incidentes graves, fatales, daños intensos a la propiedad, paralización importante de las faenas, incidentes ambientales de magnitud, especialmente si afectan a la comunidad.

El Equipo Investigador deberá tener la competencia necesaria y estar constituido por:

- Director del Equipo Investigador: Gerente General o Gerente de Operaciones.
- Coordinador de la Investigación: Gerente de Riesgos, Ambiente y Calidad.
- Jefe Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Jefe de Unidad Ambiental: Participará en todos aquellos incidentes que afecten al medio ambiente, interno y externo.
- Gerente -Superintendente de área en donde ocurrió el evento.
- Profesionales relacionados con mantenibilidad.
- Especialistas de procesos, de equipos y/o sistemas relacionados.
- Supervisor directamente relacionado con el evento.
- Unidad de Comunicaciones.
- Departamento Legal.
- Psicólogo.
- Médico.
- Ejecutivo de alto nivel de Recursos Humanos.
- Fotógrafo -dibujante.

El Director del Equipo Investigador podrá solicitar la participación de otros profesionales del centro de trabajo, Asesores y/o Consultores Externos. Para estos efectos la Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad, mantendrá un Registro de Especialistas en Investigación de Incidentes, a los que se podrá recurrir para asesoría en aquellos eventos complejos.

Los componentes del Equipo Investigador, participarán en el proceso durante todo su desarrollo, o en aquellas instancias que el Director y/o Coordinador soliciten su apoyo.

b) Incidentes potencialmente graves, daños a la propiedad de mediana magnitud, detenciones operacionales que no afectan la cadena productiva de la organización, incidente ambiental que afecta solamente al Área (según criterios de cada organización).

El Equipo Investigador conformado por el Gerente del Área Involucrada, Asesor de Seguridad y Salud Ocupacional del Área, Unidad Ambiental (sí corresponde), Supervisor, especialistas asesores.

c) Incidentes con o sin tiempo perdido, daños menores a la propiedad, detención operaciones por tiempos menores, incidentes ambientales menores

Jefatura directa, Asesor de Seguridad y Salud Ocupacional del área, profesionales del área involucrada.

#### **2.1.4 Preparación del Informe de la Investigación del Incidente**

El informe de la Investigación del Incidente, es el documento que condensa los hechos relevantes relacionados con el evento investigado, y permite a la administración de la organización utilizarlo como medio de información, de conocimiento y de seguimiento a los controles que se definieron en el proceso de la Investigación.

Permite además, cumplir con las exigencias legales establecidas en el Art. 55° del Decreto N° 72, con relación al envío del Informe al SERNAGEOMIN, de acuerdo a las consecuencias que afecten a una o más personas.

El Informe de la Investigación del Incidente podrá ser utilizado en requerimientos de los Tribunales de Justicia, en donde se estén analizando responsabilidades legales.

Es por estas razones que los Informes de Investigación de Incidentes deben ser preparados en forma precisa, acuciosa y completa. El Informe es un documento que requiere de la

revisión y la aprobación de las jefaturas que correspondan, según los niveles de gravedad definidos en 2.1.3.

El Procedimiento de Investigación de Incidentes de la Unidad Organizacional, deberá definir los niveles de revisión y aprobación. En los casos que el incidente haya tenido como resultado personas fallecidas, con pérdidas de partes de cuerpo, daños materiales intensos, daños ambientales que hayan afectado a la comunidad, el Informe final de la Investigación del Incidente deberá ser aprobado por la Gerencia General de la División o la autoridad máxima de la línea en los demás centros de trabajo, debiendo contar con la revisión del Departamento Legal.

El manejo de los Informes de Investigación de Incidentes debe ser restringido, y será la Unidad de Comunicaciones correspondiente, la única que podrá emitir una información del evento a la organización y/o a la comunidad.

El Informe de Investigación de Incidente debe tener como mínimo los siguientes antecedentes:

- Identificación de las personas, equipos, operaciones y/o ambiente afectado.
- Identificación de personas relacionadas, lugar, fecha y hora de ocurrencia del evento.
- Descripción del Incidente
- Análisis causal
- Evaluación potencial en consecuencias y probabilidad de repetición
- Apertura de No-Conformidades a gestionar
- Definición de Acciones Correctivas y/o Preventivas a realizar
- Plan de acciones de control con identificación de responsables en su aplicación y fechas de aplicación de la medida.
- Revisión del Nivel Directivo Superior.

La Gerencia del Área en donde ocurrió el evento, será la responsable de hacer un seguimiento formal al cumplimiento de todos los Planes de Acción propuestos para evitar

que el incidente se vuelva a repetir o, al menos, reducir la magnitud del riesgo a valores tolerables. Esta acción debe ser documentada.

Las acciones correctivas que resulten de la investigación de incidentes deben implementarse de inmediato o incorporarse a los Programas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Las acciones preventivas permanentes identificadas, deben orientarse al mejoramiento continuo e incorporarse en los Programas de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, en sus estándares y en el desempeño de la supervisión y de los trabajadores, asegurando su efectividad. Sólo así se garantizará un avance real en el control de los riesgos que han dado origen a incidentes operacionales.

### **2.1.5 Registro Corporativo de Incidentes**

La Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad mantendrá un Registro de Incidentes graves, fatales, y daños ambientales, cuya principal finalidad será compartir la información derivada de la investigación entre las Divisiones, y aplicar oportunamente estándares o prácticas corporativas.

Esta Gerencia mantendrá un status de aquellos incidentes que han tenido implicancia legal, cuya información será proporcionada por cada Unidad Legal de las Divisiones.

## **Modelo de la Causalidad de Incidentes**

### **1. Introducción**

El Modelo de la Causalidad de Incidentes es una forma de hacer un análisis detallado y preciso del origen de un incidente, determinando sus causas inmediatas, básicas y problemas o desviaciones en los planes de gestión, en los estándares definidos, y/o en el desempeño directivo u operativo de la organización.

### **2. Aplicación del Modelo.**

El Modelo de la Causalidad se basa en que todo incidente tiene causas directas que dieron origen a la pérdida. Estas causas directas se originan por causas básicas, que están radicadas en los Factores Personales y/o en los Factores Situacionales o del Trabajo.

A su vez, estas Causas Básicas tienen su origen en problemas en los programas de gestión, en los estándares definidos o ausencia de ellos, o en el desempeño de las personas (directivas u operativas)

En este contexto, identificadas estas desviaciones, la administración podrá tomar medidas de control que garantizan que se está actuando sobre los problemas reales que dieron origen al incidente que se investiga.

Si estas medidas identificadas, son aplicadas correctamente y se mantienen el control en el tiempo, este incidente u otro similar no volverá a ocurrir.

### **3. Análisis del Modelo de Causalidad de Incidentes**

El Modelo, que se aplica una vez que la secuencia completa ha tenido lugar, y se visualizan sus efectos, se caracteriza por una búsqueda detallada del por qué ha ocurrido la pérdida. Cuando se ha dado respuesta a esta pregunta (Incidente), se vuelve a repetir sucesivamente hasta identificar las Causas Inmediatas y posteriormente las Causas Básicas.

El proceso de Investigación de Incidente concluye cuando se han determinado las Causas Básicas que dieron origen al evento.

Con estos antecedentes, el Equipo Investigador o la Gerencia del Área en donde ocurrió el evento, deberá analizar las deficiencias, desviaciones y/o no conformidades en los Programas Preventivos, en los estándares asociados a las condiciones físicas, y/o al desempeño de las personas, con el fin de tomar las acciones para solucionar estos problemas identificados.

El Modelo de Causalidad, que se representa gráficamente en la figura se divide en tres niveles de atención.

I. Pérdidas: Una vez que la secuencia completa ha tenido lugar, se manifiesta en lesiones a las personas, daño a la propiedad, al medio ambiente o a los recursos económicos.

II. Evento: El evento, denominado incidente, es el instante en donde se produce el contacto, entre el elemento agresor y el cuerpo, la liberación del agente agresor o dañino, o la falla de un componente específico.

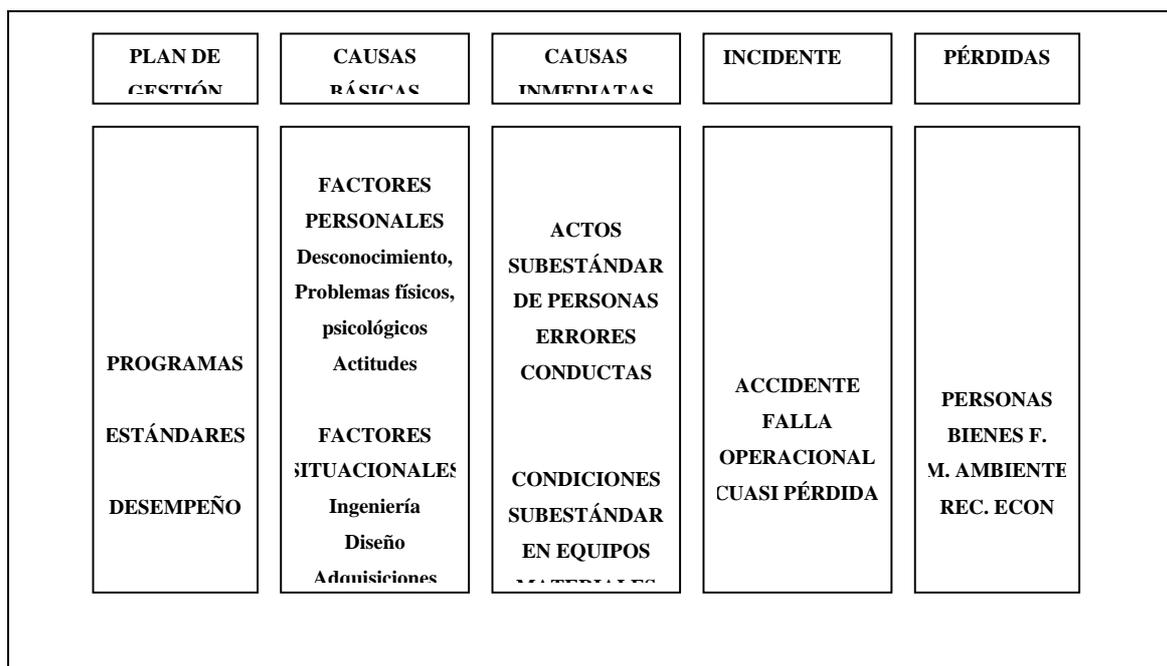
III. Causas: Son las razones del por qué se produce el evento

Es importante destacar que la aplicación de este Modelo no es lineal, y podrá para cada pregunta de Por Que, haber una o más respuestas, tanto en las Causas Inmediatas cómo en las Causas Básicas.

Luego, un incidente podrá tener como origen una combinación de causas inmediatas, y éstas ser producto de varias causas básicas, las que podrán ser, indistintamente o combinación de ellas, por Factores Personales y/o Factores Situacionales.

No podrá darse, en la aplicación del Modelo de la Causalidad, que una o más Causas Inmediatas, no tengan asociadas una o más Causas Básicas, y éstas no tengan asociada una medida de control en el programa, en los estándares o en el desempeño.

Las acciones que ejerza la Línea de Mando pueden estar dirigidas simultáneamente a controlar Causas Inmediatas y/o Causas Básicas.



#### **4. DIRECTRIZ CORPORATIVA PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

En esta Directriz se acordó, además, uniformar corporativamente conceptos y mecanismos para llevar a cabo el proceso de Auditorías Internas del Sistema en cada organización, según lo exigido por la Especificación OHSAS-18001 y para realizar las Auditorías Corporativas del Sistema.

##### **1 Objetivos**

La Auditoría al Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional es una herramienta que permite a la organización evaluar la efectividad del Sistema para dar cumplimiento a los principios contenidos en Política y a los compromisos asumidos para materializarlos y detectar sus falencias, falta de cumplimiento y oportunidades que permitan la mejora continua del Sistema y del desempeño de la organización en materias de seguridad y salud ocupacional.

El objetivo del presente documento es definir y normalizar los conceptos y mecanismos a emplear en el proceso de Auditorías de Seguridad y Salud Ocupacional en las organizaciones de la Corporación y definir las actividades que son necesarias para su desarrollo y la documentación que debe incluir este proceso.

## **2 Requerimientos**

### **2.1 Mecanismos de aplicación para el Proceso de Auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**

#### **2.1.1 Organización de las Auditorías:**

En cada Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional se implementará un proceso de Auditorías Internas, conforme a lo requerido por la Especificación OHSAS-18001, considerando los requerimientos corporativos que a continuación se señalan. Este proceso podrá integrarse localmente como los de Auditorías de Gestión de Calidad y/o de Gestión Ambiental, o realizarse en forma separada, según se estime conveniente en cada organización.

Se dispondrá de un Programa Anual de Auditorías Internas, el que debe basarse en los resultados de las evaluaciones de riesgo de las actividades y resultados de auditorías previas. No obstante lo anterior, en el plazo máximo de tres años todos los elementos del Sistema y todas las áreas de la organización deben haber sido auditadas al menos una vez.

Este programa será oportunamente comunicado a las organizaciones o áreas a ser auditadas, a fin de coordinar actividades y evitar que se produzcan duplicidades entre ellas.

Estas Auditorías estarán dirigidas a las áreas internas de la organización y a las Empresas Colaboradoras en sus actividades relacionadas con la organización.

Se deberá contar con los recursos humanos apropiados, en sus características, oportunidad, cantidad, y con la debida competencia para el desarrollo de las Auditorías y la debida independencia del área auditada.

Se aplicarán las metodologías corporativas, que permitirán alcanzar resultados consistentes en las auditorias realizadas, tanto en las internas como en las corporativas.

Se coordinará oportunamente el apoyo logístico y técnico que el área a ser auditada deberá proporcionar al equipo auditor. Independientemente de las Auditorias Internas que requiere la Especificación OHSAS-18001, se ha acordado llevar a cabo Auditorias Corporativas, destinadas a asegurar la coherencia interna de estos procesos en la Corporación. Para ello, la Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad preparará anualmente un programa de Auditorias Corporativas a las distintas organizaciones, con objetivos y alcances claramente definidos y concordará con la organización respectiva su inclusión en el Convenio de Desempeño correspondiente, definiendo su alcance y oportunidad de realización.

Una vez definido el programa de Auditorias Corporativas, la Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad procederá a solicitar de las distintas organizaciones el personal necesario para formar los equipos de auditoria correspondientes. Con dos meses de antelación a la ejecución de cada actividad de auditoria, la Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad procederá a definir, en conjunto con el equipo auditor, la planificación de ésta. Con un mes de anticipación informará a la organización interna a auditar sobre los detalles de las actividades a realizar y el equipo auditor designado y solicitará de ella el apoyo logístico y técnico necesario, la información preliminar requerida y la definición de la contraparte respectiva. La auditoria se llevará a cabo en las fechas previstas, para no alterar la programación de otras actividades, tanto divisionales como corporativas.

Se ha establecido la conveniencia de realizar auditorias corporativas cruzadas entre distintas organizaciones internas de la corporación, como una forma de reducir costos y de

aprovechar los beneficios del intercambio de experiencias, con provecho tanto para el sistema auditado como para los sistemas de los profesionales que auditan.

### **2.1.2 Recursos Humanos para las Auditorias**

La Corporación mantendrá preparado un contingente de auditores capacitados para la realización de las distintas actividades de Auditoría de Seguridad y Salud Ocupacional en sus operaciones. Para ello, ha organizado cursos de capacitación de profesionales de las distintas unidades organizacionales, en su mayor parte divisionales, para prepararlos para la realización tanto de Auditorias Corporativas como para las de Auditorías Internas propias del Sistema.

Cada organización interna mantendrá un Registro de Auditores capacitados para realizar sus Auditorias Internas y se llevará un historial de las actividades de auditoria realizadas. La Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad mantendrá un Registro de Auditores capacitados para realizar Auditorias Corporativas y llevará igualmente un historial de las actividades individualmente realizadas.

La formación de los equipos de Auditoría se basará en los antecedentes contenidos en el Registro de Auditores correspondiente y en la disponibilidad de auditores existente.

Para formar parte del Registro de Auditores Internos de Seguridad y Salud Ocupacional de una organización se deberá haber aprobado un Curso de Auditores de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS-18001, de al menos 24 horas de duración, otorgado por un organismo de acreditación internacional.

Para formar parte del Registro Corporativo de Auditores de Seguridad y Salud Ocupacional se deberá haber aprobado un Curso de Auditores Líderes de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS-18001, de al menos 40 horas de duración, otorgado por un organismo de acreditación internacional.

Cada organización interna definirá en sus procedimientos los requisitos para actuar como Auditor Líder de una Auditoría Interna.

Para actuar como Auditor Líder en una Auditoría Corporativa, se requiere tener la categoría de Auditor Corporativo, y una experiencia de, a lo menos, 20 horas de auditoría corporativa y la realización de un mínimo de 2 auditorías de este tipo. Mientras no se cuente con auditores de estas características, se deberá recurrir a auditores externos para desempeñar dicha función.

Un Auditor Interno podrá optar al nivel de Auditor Corporativo, acreditando ante la Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad el haber actuado como Auditor Líder Interno en un mínimo de tres Auditorías realizadas.

La permanencia del auditor en el Registro se perderá en caso de: a) no participación en trabajos de auditoría de Seguridad y Salud Ocupacional durante tres años seguidos; b) mediante un sumario interno, se haya comprobado una falta de idoneidad para continuar desempeñando dicha función.

La calidad de auditor Corporativo deberá mantenerse a través de actividades de auditoría y de perfeccionamiento. Esta calidad se perderá si el auditor corporativo:

a) Durante dos años seguidos no ha participado en una auditoría corporativa o no ha liderado una auditoría interna o, alternativamente

b) durante cinco años seguidos no ha acreditado en el Registro actividad alguna de perfeccionamiento de los conocimientos que lo califican como tal. Estas actividades se podrán referir tanto a técnicas de auditoría como a conocimientos especializados sobre materias de Seguridad y Salud Ocupacional o Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. En ambos casos quedará en la categoría de Auditor Interno.

### **2.1.3 Metodología de Trabajo**

La Auditoria se podrá realizar al Sistema completo o sólo a alguno de sus elementos y a toda la organización o a áreas específicas de ella.

### **2.1.3.1 Actividades de Pre-Auditoría**

Con los auditores autorizados por sus organizaciones o áreas respectivas para participar en la Auditoría se formará el Equipo Auditor y se procederá a planificar la actividad

Por otra parte, la organización o área a auditar deberá designar un Coordinador de la Auditoria, el que participará en el Planearniento de ésta, entregando la información básica necesaria y luego coordinará el apoyo logístico para su realización.

La actividad de Planificación se podrá realizar en un lugar geográfico distinto al lugar a auditar, de común acuerdo entre el Auditor Líder, el Equipo Auditor y el Coordinador de la Auditoria. Para la elaboración del Plan de Auditoria se debe utilizar un formulario especial.

En la actividad de planificación de la auditoria deben quedar claramente definidos los siguientes antecedentes:

- Objetivos y Alcance de la Auditoría
- Actividades, Áreas y /o Procesos a Auditar
- Equipo Auditor y su distribución por elementos del Sistema o por áreas a auditar
- Documentación de Referencia, contra la cual se verificará la conformidad del Sistema (Norma OHSAS 18001, Directrices Corporativas, resultados de auditorías anteriores, etc.)
- Programa detallado de actividades para el equipo auditor y para cada auditor en particular.

### **2.1.3.2 Actividades en el lugar de la Auditoria**

En el lugar en que se realizará la Auditoría de Seguridad y Salud Ocupacional se deberán llevar a cabo las siguientes actividades, las cuales han sido previamente programadas:

- **Reunión de Apertura:**

El Auditor Líder presenta el equipo Auditor y explica al nivel superior de la organización o del área a auditar los objetivos y alcances de la Auditoría y la forma como ésta se conducirá, según el Plan previamente acordado. En esta instancia se realizan todas las aclaraciones previas que sean necesarias. Para la presentación es recomendable contar con una pauta escrita a seguir. Se debe contar con un registro de asistencia a la reunión en un formulario oficial que será definido por cada organización.

- **Reunión Introductoria al Sistema:**

El Representante de la organización o del área a auditar presenta al Equipo Auditor una explicación general respecto a las materias a ser auditadas en el sistema, en forma especial una descripción general de la estructura en la que están insertas y de la documentación asociada y de las características de las áreas a auditar. Informará además, respecto de las No Conformidades abiertas en auditorías anteriores y entregará antecedentes respecto de su evolución. En esta reunión, el Equipo Auditor realizará las consultas técnicas generales que le permitan facilitar el entendimiento general del estado del Sistema y el desarrollo de la Auditoría. Para esta reunión se debe usar formulario de lista de asistencia correspondiente.

- **Verificación de la Documentación**

El Equipo Auditor, distribuido en grupos de trabajo por el Auditor Líder, revisa la documentación pertinente y toma nota de las no conformidades y oportunidades de mejora encontradas. Para ello se apoyará en listas de chequeo apropiadas para cada caso, que le permitirán un seguimiento de las características de la documentación y un análisis punto por punto de los aspectos más relevantes a verificar. La Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad preparará un Instrumento de Auditoría de Seguridad y Salud Ocupacional, para ser utilizado en las Auditorías Corporativas, el que podrá servir de base para las Auditorías Internas.

- **Verificaciones del Terreno:**

En esta actividad se busca verificar la conformidad del Sistema con los requisitos de la Norma, el cumplimiento de las disposiciones legales y de los compromisos asumidos, de la aplicación adecuada de los procedimientos, del manejo apropiado de la documentación y el conocimiento y aplicación de las responsabilidades asignadas, la plena comprensión de los principios básicos del Sistema de Gestión, sus objetivos, metas e instrucciones de trabajo en los niveles que correspondan, así como la existencia de registros auditables de las variables claves del Sistema.

- **Análisis de No Conformidades:**

El trabajo de verificación de documentación y el de verificación de terreno deberá entregar como resultado la detección de No Conformidades y Oportunidades de Mejora en el Sistema, para lo cual utilizará formularios adecuados, que cada organización defina en sus procedimientos. Resulta conveniente que cada grupo auditor describa sus hallazgos al resto del Equipo Auditor, para ser discutidos y consensuados. En caso de desacuerdos internos primará la opinión del Auditor Líder. Una vez definidos los hallazgos, serán informados al Coordinador de la Auditoría, designado por la organización auditada y/o al personal de la unidad de seguridad y salud ocupacional de la organización, con el fin de verificar que no han existido errores de interpretación de la información recibida.

- **Reunión de cierre:**

Se realizará una reunión de cierre con el nivel superior de la organización o área auditada en lo posible con los mismos participantes de la reunión de apertura, en la que el Auditor Líder informará sobre el trabajo realizado, dará lectura a las No Conformidades encontradas y se acordará la fecha de entrega del Informe de la Auditoría. Para ello se usará un formulario de pauta y una lista de Asistencia.

### **2.1.3.3 Actividades de Post-Auditoría**

Estas actividades se refieren básicamente a la elaboración y entrega del Informe Final y al seguimiento de las acciones correctivas o preventivas comprometidas por la organización como respuesta a las no conformidades detectadas por la Auditoría. Eventualmente, puede incluir además la programación de auditorías futuras.

El Informe de la Auditoría deberá contener al menos la siguiente información:

- La fecha de la realización de la Auditoría
- La Norma y documentación de referencia  
El tipo de Auditoría realizada
- Consideraciones sobre la efectividad de la estructura del Sistema para cumplir con los objetivos y metas de la organización.
- La efectividad de las acciones correctivas de auditorías previas
- Las No Conformidades y Oportunidades de Mejoras detectadas
- Conclusiones y recomendaciones

Para cada No Conformidad encontrada se debe consignar la siguiente información:

- Fecha de la notificación de la No Conformidad  
Área donde ocurrió el hallazgo
- Número identificador de la No Conformidad
- Descripción de la No Conformidad  
Individualización del Requisito de la Norma o Documento de referencia
- Firma del Auditor Líder que entrega la No Conformidad
- Firma del Representante de la Organización que la recibe

El Representante de la organización o área auditada es responsable de definir la Acción Correctiva y/o Preventiva, para cada No Conformidad encontrada, en un plazo que estará definido por los procedimientos de la organización, y luego informarla a la Administración del Sistema y, en el caso de las Auditorías Corporativas, a la Gerencia Corporativa de

Gestión Ambiental y Sustentabilidad. El mismo Registro de la No Conformidad suscrito por el Auditor Líder y el representante de la organización que la recibió, deberá contener la Acción Correctiva propuesta, incluyendo los plazos involucrados.

El cierre de la No Conformidad sólo podrá ser realizado por el Equipo Auditor de la Auditoría siguiente o por otros auditores de igual nivel independientes de la organización o área auditada. Para tal efecto, se deberá consignar en el Registro que se ha verificado la ejecución de la Acción Correctiva y que ésta ha entregado una respuesta adecuada, no existiendo sobre la materia objetada una No Conformidad vigente. Para tal efecto, firman el Auditor que verifica y el representante del área o la organización auditada.

Al término del proceso de Auditoría se podrá convenir un programa de mediano plazo para las futuras actividades de auditorías del Sistema auditado. Ello se podrá convenir en la misma Reunión de Cierre, se podrá proponer en el Informe de la Auditoría o establecer con posterioridad.

#### **2.1.3.4 Financiamiento de las Auditorías Corporativas**

Para los efectos financieros, la organización auditada solventará los gastos de alimentación, alojamiento y transporte interno del equipo auditor. El transporte de los auditores desde y hacia su organización de origen estará de cargo de la organización a la que pertenezca el auditor.

Para evitar producir interferencias en las organizaciones que aportarán los integrantes del equipo auditor, ninguna auditoría podrá exceder los 5 días hábiles de trabajo (40 horas). En caso que el alcance del trabajo a realizar sea mayor que este período, se fraccionará el trabajo a realizar y se efectuarán auditorías separadas con equipos auditores diferentes.

Con el fin de abaratar los costos de las actividades pre y post-Auditoría, se podrá operar de la siguiente manera:

- a) La planificación de la auditoría se hará vía correo electrónico, cuando no coincida con una Reunión de Coordinación regular del Grupo Corporativo de Coordinación del Sistema;
- b) La documentación del Sistema se hará llegar para revisión del Equipo Auditor por esta misma vía a la Gerencia Corporativa de Gestión Ambiental y Sustentabilidad, quien la distribuirá entre los Grupos de Auditores designados; alternativamente, se dará autorización a los integrantes del Equipo Auditor para poder ingresar al sitio Internet en que se encuentre publicada la documentación. Esta revisión será sin costo de las horas de trabajo empleado para la División auditada;
- c) El Informe de Auditoría Corporativa será enviado por el Auditor Líder al Gerente Corporativo de Gestión Ambiental y Sustentabilidad, quien lo hará llegar oficialmente a la organización auditada a través de una Nota Interna que será suscrita por el Presidente Ejecutivo de la Corporación, en la que se destacarán los resultados más relevantes de la Auditoría y se señalarán recomendaciones al respecto.

## **ANEXO 8**

### **MAPA DE UBICACIÓN DE DIVISIÓN ANDINA**



## ANEXO 9

## ENCUESTA

Señor(a) Funcionaria(o):

En alianza entre la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío y la empresa XTREME MINING LTDA. de Codelco División Andina le presentamos la siguiente investigación que pretende estudiar algunas variables del comportamiento organizacional, su aporte individual y los efectos entre sí. Las variables escogidas por su importante efecto en la gestión son: Salud Laboral, Seguridad Laboral y Satisfacción Laboral.

Solicitamos unos minutos de su valioso tiempo y disposición para contestar la siguiente encuesta, la que tiene por objeto conocer su percepción, acerca de las variables mencionadas. Cabe señalar, que este instrumento es de carácter confidencial y su fin es propiamente académico, por lo que los resultados particulares sólo los conocerán las investigadoras responsables y únicamente se darán a conocer los resultados totales.

**... por favor no deje ningún ítem sin contestar...**

**Desde ya agradecemos su valiosa colaboración...**

Concepción, enero de 2007

**I) INSTRUCCIONES:** En los siguientes ítems conteste, según sea el caso, marcando con una X o encerrando con un círculo la alternativa que elija o escribiendo la información solicitada.

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>												
1	Género	Masculino										
		Femenino										
2	Edad	Años										
3	Estado civil	Casado										
		Soltero										
		Otro ¿Cuál?										
4	Unidad	Departamento										
		Delegación										
		Sub-departamento o sección										
5	Antigüedad en ... (años)	En la Institución										
		En la Unidad										
6	Estamento	Directivo										
		Profesional										
		Tecnico										
		Administrativo										
		Operarios										
7	Calidad Jurídica	Planta										
		Contrata										
		Honorario										
8	PMG Programa de Mejoramiento de Gestión: ¿Cuál es su grado de Información o Conocimiento?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	PMG Programa de Mejoramiento de Gestión: ¿Cuál es su grado de Participación?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10	PMG Programa de Mejoramiento de Gestión: ¿Cuál es su grado de Compromiso?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

0 : Bajo Grado

10 : Alto Grado

**II) INSTRUCCIONES:** En cada pregunta, marque con una X la alternativa que considere más cercana a su preferencia.

Lineamiento	Indicador	Cumplimiento					
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
<b>A. Involucramiento Directivo</b>							
1. Política	1) En la política documentada de la empresa se incluye la seguridad y salud en el trabajo.						
2. Dirección	2) Se toman decisiones basadas en el análisis de auditorías, avances del programa de seguridad e higiene en el trabajo y quejas de los trabajadores entre otras.						
	Se notifican las decisiones y seguimiento al:						
	3) Sindicato						
	4) Comisión de seguridad e higiene en el trabajo						
	5) trabajadores.						
3. Competencia	6) Existen descripciones de puesto que incluyen los aspectos de seguridad y salud en el trabajo con responsabilidades en esta materia.						
	Subtotal						
<b>B. Planeación y Aplicación</b>							
4. Diagnóstico	7) Existe un procedimiento para evaluar el cumplimiento de la normatividad en seguridad e higiene en el trabajo,						

Lineamiento	Indicador	Cumplimiento					
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
	por áreas o departamentos en toda la empresa.						
	8) Existe un procedimiento para evaluar la eficacia de las medidas de control en maquinaria y equipo que implican riesgos.						
	Existe un procedimiento de evaluación de la ocurrencia de accidentes y enfermedades de trabajo y sus consecuencias que considere los siguientes factores para la toma de decisiones:						
	..... 9) Frecuencia.						
	..... 10) Gravedad.						
	..... 11) Identificación por área y/o puesto de trabajo.						
	..... 12) Costos directos e indirectos.						
5. Programa de seguridad e higiene en el trabajo	13) Existe un programa de seguridad e higiene en el trabajo.						
	El programa se estructura con las desviaciones detectadas y el seguimiento de mejora de actividades de soporte en:						
	..... 14) El sistema de administración.						
	..... 15) El cumplimiento de la normatividad.						
	..... 16) La eficacia de las medidas de control.						
	..... 17) Se señala dotación de recursos humanos y económicos						
6. Capacitación	18) Se toman decisiones en el trabajo según los resultados de los cursos impartidos.						
	Hay cursos específicos para:						
	..... 19) Atención de emergencias						
	..... 20) Aplicación de la normatividad						
	..... 21) La comisión de seguridad e higiene en el trabajo						
	..... 22) El uso y manejo del equipo de protección personal						
	..... 23) Atención de procesos peligrosos (trabajo en alturas, espacios confinados, etc.						
7. Comunicación	Existe un procedimiento para atención de problemas en seguridad y salud en el trabajo a nivel de:						
	.....						

Lineamiento	Indicador	Cumplimiento					
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
	24) Supervisores						
	25) Comisión de seguridad e higiene en el trabajo						
	26) Trabajadores.						
	27) Emergencias						
8. Medidas de prevención y control	28) Se tienen procedimientos autorizados por del proveedor para maquinaria y equipo riesgoso, que incluyan medidas de seguridad.						
	29) Existen procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo que incluyan medidas o mecanismos de seguridad.						
	30) Existen procedimientos sobre procesos peligrosos en el centro de trabajo (trabajo en altura, trabajo en espacios, etc.), que contengan medidas de seguridad específicas.						
9. Emergencias (siniestros)	31) Se cuenta con el estudio de riesgo ambiental de los procesos peligrosos susceptibles de ocasionar un siniestro.						
	Se tienen organizadas las brigadas para:						
	32) Incendios.						
	33) Primeros auxilios.						
	34) Evacuación.						
	35) Se realizan simulacros que tengan definida la periodicidad para su realización, actualización y evaluación, según corresponda						
10. Contratistas	36) Se evalúa a estas empresas en seguridad y salud en el trabajo, previamente a su contratación, verificando si existen procedimientos de operación documentados y con medidas de seguridad.						
	37) Se proporciona orientación y capacitación a los trabajadores del contratista, inicial y periódica, sobre la política de la empresa en esta materia y las medidas preventivas de acuerdo al área y procesos donde van a trabajar.						

Lineamiento	Indicador	Cumplimiento					
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
	38) Se les supervisa periódicamente.						
	<b>Subtotal</b>						
<b>C. Evaluación de Resultados</b>							
11. Estadística de accidentes y enfermedades de trabajo	Se refleja el proceso de mejora continua para la salud de los trabajadores, en los siguientes indicadores:						
	39) Tasa de incidencia de accidentes de trabajo con tendencia a disminuir.						
	40) Tasa de incidencia de enfermedades de trabajo con tendencia a disminuir.						
	41) Que no existan incapacidades permanentes por accidentes o enfermedades de trabajo.						
	42) Que no existan defunciones por accidentes o enfermedades de trabajo.						
	<b>Subtotal</b>						
<b>D. Evaluación Normativa</b>							
12. Reglamentación	Se cumple con los siguientes indicadores como puntos resultantes de las disposiciones del reglamento de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo y las normas oficiales aplicables a la empresa:						
	43) Las instalaciones brindan protección a los trabajadores sobre inclemencias del tiempo, de las condiciones del medio ambiente laboral y del proceso.						
	44) Las áreas de trabajo y pasillos de circulación son suficientes y están delimitados.						
	45) La maquinaria y equipo cuenta con las protecciones en los puntos de operación y transmisión y en su caso, con controles de emergencia funcionando.						
	46) Se cuenta con áreas específicas de almacenamiento para materias primas y productos terminados en forma						

Lineamiento	Indicador	Cumplimiento					
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
	segura						
	47) Si se cuenta con generadores de vapor y recipientes sujetos a presión tienen éstos, si es necesario, la autorización de la autoridad laboral y cumplen con las medidas de seguridad que señala la normatividad.						
	48) Se cuenta con el equipo de protección y combate contra incendios debidamente señalizado.						
	49) Se realizan simulacros con apoyo de brigadas capacitadas.						
	50) Se proporciona a los trabajadores el equipo de protección personal y medidas preventivas colectivas.						
	51) Se toman medidas de control en el proceso, maquinaria o medio ambiente laboral, de acuerdo a los estudios de riesgo.						
	52) El manejo de sustancias químicas peligrosas en las áreas de trabajo se realiza cumpliendo con lo dispuesto en las normas y en las hojas de seguridad de acuerdo al riesgo.						
	53) Las instalaciones eléctricas cumplen con las medidas de seguridad y se manejan de acuerdo a lo dispuesto en las normas.						
	54) Se resuelve el 90 % de las recomendaciones que realiza la comisión de seguridad e higiene						
	Subtotal						
<b>E. Evaluación Operativa</b>							
13. Supervisión	55) Existe un procedimiento de supervisión documentado con las variantes según las áreas, procesos o elementos del sistema de administración de seguridad y salud laboral.						
	En su ejecución se consideran:						
	56) Cumplimiento de la normatividad.						
	57) Eficacia de controles.						
	58) Revisión del uso y manejo del equipo de protección						

Lineamiento	Indicador	Cumplimiento					
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
	personal por los trabajadores.						
	59) Aplicación de los procedimientos y medidas de seguridad por los trabajadores						
	60) Mantenimiento preventivo.						
	61) Se dan a conocer los resultados a los niveles de decisión y se dan soluciones oportunas.						
14. Salud en el trabajo	62) En base a los resultados de los exámenes médicos se toman decisiones preventivas al respecto.						
15. Investigación de accidentes y enfermedades	63) Se investiga la totalidad de los accidentes y enfermedades de trabajo.						
	64) Con base en resultados, se toman decisiones a efectuar en el nivel operativo.						
16. Auditorias	65) Se realizan auditorias de todo el sistema.						
	66) Se comunica el resultado a la alta dirección, señalando la participación de los trabajadores.						
	<b>Subtotal</b>						
<b>F. Control de Información y Documentos</b>							
17. Documentación	67) Se cuenta con un sistema de identificación y distribución de documentos.						
	Existe un mecanismo para la consulta de los resultados por los trabajadores de:						
	68) Atención de quejas.						
	69) Programa de seguridad e higiene en el trabajo.						
	70) Evaluación del sistema.						
	71) Evaluación del cumplimiento de la normatividad.						
	72) Supervisiones.						
	73) Investigación de accidentes y enfermedades de trabajo						
	74) Inspecciones de trabajo.						
	<b>Subtotal</b>						
	<b>Total</b>						
<b>G. Evaluación Normas de Salud y Seguridad Laboral</b>							

Lineamiento	Indicador	Cumplimiento					
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
18. Conocimiento	75)El proceso de implementación ha afectado mi desarrollo como empleado						
	76)Con el desarrollo de este nuevo sistema he podido capacitarme, mejorando así mi calificación como trabajador.						
	77)Me gusta el nuevo sistema de Salud y Seguridad Laboral						
	78)Me gusta la forma en que la Gerencia ha enfrentado el proceso de implementación						
	79)Están definidas las responsabilidades, autoridad y relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que se relaciona con Salud y Seguridad laboral						

**III) INSTRUCCIONES:** En cada pregunta, marque con un círculo alrededor del número de la alternativa que considere más cercana a su preferencia.

	En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo	NADA SATISFECHO			MUY SATISFECHO	
		1	2	3	4	5
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	1	2	3	4	5
2	Con su relación con sus autoridades más inmediatas.	1	2	3	4	5
3	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5
4	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5
5	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5
6	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5

	<b>En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo</b>	NADA SATISFECHO			MUY SATISFECHO	
		1	2	3	4	5
7	Sus condiciones laborales económicas.	1	2	3	4	5
8	El salario que usted recibe	1	2	3	4	5
9	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5
10	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5
11	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	1	2	3	4	5
12	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
14	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5
15	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
16	La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Sus colegas de su grupo de trabajo	1	2	3	4	5
18	El apoyo administrativo que usted recibe.	1	2	3	4	5
19	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5
20	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5
22	La forma en que usted es dirigido.	1	2	3	4	5
23	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5

	<b>En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo</b>	NADA SATISFECHO			MUY SATISFECHO	
24	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5
25	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo.	1	2	3	4	5
27	El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.	1	2	3	4	5
	<b>En qué medida se siente satisfecho con respecto a su unidad de trabajo o delegación:</b>	NADA SATISFECHO			MUY SATISFECHO	
28	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.	1	2	3	4	5
29	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	1	2	3	4	5
30	La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	1	2	3	4	5
31	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	1	2	3	4	5
32	Las oportunidades de promoción con que se cuenta	1	2	3	4	5
33	Atención que se presta a sus sugerencias	1	2	3	4	5
34	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	1	2	3	4	5
35	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.	1	2	3	4	5
	<b>Independientemente de sus respuestas a las preguntas anteriores, cómo juzga Ud.</b>	NADA SATISFECHO			MUY SATISFECHO	
36	Su grado de satisfacción general con esta	1	2	3	4	5

<b>En qué medida se siente satisfecho con respecto a su trabajo</b>		NADA			MUY	
		SATISFECHO			SATISFECHO	
	Institución.					
37	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	1	2	3	4	5
38	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	1	2	3	4	5
39	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	1	2	3	4	5

**MUCHAS GRACIAS**

**ANEXO 10**

**SÁBANA DE VACIADO DE DATOS INFORMACIÓN PERSONAL**

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1		1	27	2	1	17	2	1	10	10	10
2		1	28	2		10	2	2	10	10	10
3		1	39	1	1	36	4	2	10	10	10
4		1	30	1		48	4	2	9	8	7
5		1	20	1	2	13	3	2	10	10	10
6		1	24	1	1	4	3	1	10	10	10
7		1	37	1	1	12	3	1	10	10	10
8		1	20	2		3	5	2	8	10	10
9		1	23	2		16	5	2	8	6	7
10		1	25	2		3	5	2	10	10	10
11		1	25	2	1	11	5	2	8	8	10
12		1	27	2	1	16	5	2	4	3	10
13		1	27	2	1	16	5	2	6	7	10
14		1	27	1	1	3	5	1	6	6	7
15		1	27	2		2	5	2	7	7	10
16		1	27	1	1	24	5	2	10	10	10
17		1	28	1	2	9	5	2	10	10	10
18		1	28	1		12	5	2	10	10	10
19		1	29	1		1	5	2	4	3	10
20		1	30	1		4	5	2	1	0	1
21		1	30	1		17	5	2	10	10	10
22		1	30	1		7	5	2	5	3	7
23		1	32	2	1	16	5	2	5	5	5
24		1	35	1	1	14	5	2	3	3	3
25		1	35	2	1	19	5	2	6	7	6
26		1	36	1		17	5	2	10	10	10
27		1	36	2		6	5	2	10	10	10
28		1	38	1		4	5	2	10	10	10
29		1	38	1		17	5	2	10	10	10
30		1	40	2	1	17	5	2	10	10	10

<b>31</b>		1	40	1		10	5	2	10	10	10
<b>32</b>		1	42	1	1	17	5	2	7	8	10
<b>33</b>		1	43	1	1	24	5	2	8	10	10
<b>34</b>		1	44	2		17	5	2	10	10	10
<b>35</b>		1	46	1	3	17	5	2	10	10	10
<b>36</b>		1	46	2	1	16	5	2	5	5	10
<b>37</b>		1	47	1	1	10	5	2	10	10	10
<b>38</b>		1	47	1	1	15	5	2	7	8	10
<b>39</b>		1	47	1		17	5	2	10	10	10
<b>40</b>		1	48	1		4	5	2	9	10	10
<b>41</b>		1	56	1	2	4	5	2	10	10	10

**ANEXO 10**

**SÁBANA DE VACIADO DE DATOS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (PREGUNTAS 1 HASTA 40)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40				
10						10	10			10	10	10			10			10		10	10	10			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10				
0	80	0	80	80	80	0	0	80	60	0	0	0	80	80	0	80	80	0	80	0	0	0	80	80	0	0	0	0	0	0	0	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
10						10	10		10	10	10	10									10	10							10														
0	80	0	80	80	80	0	0	80	0	0	0	0	40	60	60	60	60	40	60	80	0	0	80	80	60	60	80	60	0	20	20	20	40	60	60	60	60	60	60	80			
10			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10							10	10	10	10	10	10	10		10				10	10	10	10	10	10				
0	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	60	60	80	20	80	40	0	0	0	0	0	0	40	0	60	0	80	0	0	0	0	0	0	0	80	80	
80	80	0	80	60	80	0	80	80	60	60	60	60	80	80	80	80	60	60	60	60	80	80	0	0	80	80	0	0	80	0	80	0	0	0	0	80	0	0	80	80			
10	10		10		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10				10	10	10	10	10	10	10	10		
0	0	0	0	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10						10	10															10	10							10	10												
0	80	0	80	60	80	0	0	80	80	80	80	0	80	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	80	80	0	80	0	0	0	80	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
80	60	0	0	0	80	80	80	80	0	0	80	0	0	0	0	0	80	80	80	0	0	80	0	0	0	0	0	0	80	80	0	80	80	80	40	0	0	0	80	80	10	10	
10	10		10	10	10	10									10		10				10			10		10		10		10	10												
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	0	60	0	60	0	60	0	60	0	60	0	60	0	60	0	60	0	0	60	0	60	0	60	0	60	0	60	0	60	
60	80	0	40	80	60	60	60	80	40	60	80	60	60	60	60	80	60	60	60	60	60	60	60	40	80	60	60	60	60	80	60	80	60	80	60	80	60	60	60	60	60	80	
10	10		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10			10			10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	60	0	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
80	80	0	80	0	60	0	0	20	0	80	0	80	60	60	80	80	0	80	80	80	0	20	80	80	60	20	80	80	80	20	80	20	40	80	0	0	0	80	80	10	10		
80	80	0	40	80	20	60	40	40	40	40	40	80	40	20	20	40	60	80	80	40	60	80	60	60	60	60	40	80	60	80	0	0	0	80	80	60	80	80	80	80	40		
10	10					10	10															10			10	10	10	10	10	10													
0	0	0	60	80	80	0	0	80	60	0	40	0	40	60	80	0	80	0	80	0	0	0	0	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
80	60	0	60	80	60	80	60	40	20	20	20	60	40	0	20	0	20	0	0	0	80	60	60	20	60	60	20	40	80	80	0	0	60	0	20	0	40	60	60	60			
80	80	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	80	80	80	80	80	80	80	60	10	80	60	80	60	10		



10	10				10	10			10		10	10		10	10		10		10		10	10	10	10	10						10	10		10					
0	0	0	80	80	80	0	0	80	80	0	40	0	0	80	0	40	80	0	60	0	0	0	0	0	0	80	80	80	0	0	0	0	80	0	0	80	0		
10	10		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10			
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
10																													10	10	10	10	10						
0	40	0	60	60	60	40	60	60	80	60	80	80	80	60	60	60	80	40	60	80	80	40	60	60	60	40	20	60	80	0	0	0	0	0	80	80	60	40	
10						10	10					10									10	10						10	10	10			10	10	10	10			
0	80	0	80	60	80	0	0	80	80	80	80	0	80	80	60	60	80	80	80	80	0	0	80	80	80	80	80	0	0	0	80	80	0	0	0	80	80	0	80
80	80	0	80	80	80	80	60	80	80	80	80	80	60	60	80	60	60	80	80	80	0	80	60	60	60	80	60	80	80	0	0	80	20	80	0	0	80	80	
10	10		10	10		10	10	10	10	10	10	10	10							10	10	10		10	10	10		10	10	10		10	10	10	10	10	10	10	
0	0	0	0	0	80	0	0	0	0	0	0	0	0	80	80	80	80	80	80	0	0	0	80	0	0	0	80	0	0	0	80	0	0	80	0	80	0	80	
80	60	0	40	0	40	60	40	40	40	80	0	0	20	40	80	0	0	80	60	0	0	60	80	60	80	40	80	60	80	0	60	40	0	80	60	40	60	0	60
10	10			10	10	10	10	10	10	10	10				10					10	10				10	10	10	10	10			10	10	10	10	10	10	10	10
0	0	0	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	60	60	0	80	80	80	80	0	0	80	80	80	0	0	0	0	0	80	80	0	0	0	0	0	0	0

**ANEXO 10**

**SÁBANA DE VACIADO DE DATOS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (PREGUNTAS 41 HASTA 79)**













6	Capacitación	18	3	4	0	13	10	11	7	13	21	17	32	51
		19	7	4	2	7	10	11	11	9	21	27	22	51
		20	5	1	5	9	15	6	6	14	21	15	34	51
		21	5	2	3	6	13	12	7	9	25	17	22	61
		22	4	1	0	3	9	24	5	3	33	12	7	80
		23	2	3	4	7	6	19	5	11	25	12	27	61
		suma		41		59		146						
		porcentaje		17		24		59						
7	Comunicación	24	1	2	4	7	12	15	3	11	27	7	27	66
		25	1	2	3	9	12	14	3	12	26	7	29	63
		26	1	1	2	10	7	20	2	12	27	5	29	66
		27	1	3	3	10	8	16	4	13	24	10	32	59
		suma		12		48		104						
		porcentaje		7		29		63						
8	Medidas de prevención y control	28	2	3	4	3	14	15	5	7	29	12	17	71
		29	1	4	3	8	11	14	5	11	25	12	27	61
		30	0	1	2	6	13	19	1	8	32	2	20	78
		suma		11		26		86						
		porcentaje		9		21		70						
9	Emergencias	31	1	4	4	5	11	16	5	9	27	12	22	66
		32	15	2	1	3	8	12	17	4	20	41	10	49
		33	16	3	1	1	14	6	19	2	20	46	5	49
		34	8	0	2	6	7	18	8	8	25	20	20	61
		35	4	3	3	4	7	20	7	7	27	17	17	66
		suma		56		30		119						
		porcentaje		27		15		58						
10	Contratistas	36	3	1	2	4	11	20	4	6	31	10	15	76
		37	2	3	5	8	3	20	5	13	23	12	32	56
		38	2	1	2	4	8	24	3	6	32	7	15	78
		suma		12		25		86						
		porcentaje		10		20		70						
11	Estadística de accidentes y enfermedades de trabajo	39	2	3	2	8	11	15	5	10	26	12	24	63
		40	2	4	4	5	11	15	6	9	26	15	22	63
		41	4	4	5	3	10	15	8	8	25	20	20	61
		42	5	3	4	2	12	15	8	6	27	20	15	66
		suma		27		33		104						
		porcentaje		16		20		63						

12	Reglamentación	43	1	7	3	3	12	15	8	6	27	20	15	66
		44	1	3	2	5	13	17	4	7	30	10	17	73
		45	1	4	3	4	12	17	5	7	29	12	17	71
		46	0	0	7	4	14	16	0	11	30	0	27	73
		47	7	2	4	6	12	10	9	10	22	22	24	54
		48	0	4	3	6	14	14	4	9	28	10	22	68
		49	16	4	0	4	3	14	20	4	17	49	10	41
		50	1	2	2	7	8	21	3	9	29	7	22	71
		51	1	7	4	5	10	14	8	9	24	20	22	59
		52	1	4	2	7	9	18	5	9	27	12	22	66
		53	0	0	0	3	9	29	0	3	38	0	7	93
		54	2	5	4	4	12	14	7	8	26	17	20	63
	suma		73		92		327							
	porcentaje		15		19		66							
13	Supervisión	55	0	3	6	5	11	16	3	11	27	7	27	66
		56	1	4	3	5	13	15	5	8	28	12	20	68
		57	2	2	4	10	8	15	4	14	23	10	34	56
		58	1	1	2	5	8	24	2	7	32	5	17	78
		59	0	2	2	7	11	19	2	9	30	5	22	73
		60	2	1	5	10	9	14	3	15	23	7	37	56
		61	5	4	3	5	16	8	9	8	24	22	20	59
		suma		28		72		187						
	porcentaje		10		25		65							
14	Salud en el trabajo	62	3	5	4	6	10	13	8	10	23	20	24	56
	suma		8		10		23							
	porcentaje		20		24		56							
15	Investigación de accidentes y enfermedades	63	1	6	7	5	7	15	7	12	22	17	29	54
		64	0	6	6	6	11	12	6	12	23	15	29	56
	suma		13		24		45							
	porcentaje		16		29		55							
16	Auditorías	65	4	5	4	4	6	18	9	8	24	22	20	59
		66	7	4	4	5	8	13	11	9	21	27	22	51
	suma		20		17		45							
	porcentaje		24		21		55							
17	Documentación	67	2	6	4	5	13	11	8	9	24	20	22	59
		68	10	6	4	5	8	8	16	9	16	39	22	39

		<b>69</b>	2	3	5	9	10	12	5	14	22	12	34	54
		<b>70</b>	4	4	5	8	10	10	8	13	20	20	32	49
		<b>71</b>	5	3	6	6	9	12	8	12	21	20	29	51
		<b>72</b>	5	1	5	6	11	13	6	11	24	15	27	59
		<b>73</b>	3	4	5	5	9	15	7	10	24	17	24	59
		<b>74</b>	6	1	3	5	10	16	7	8	26	17	20	63
	<b>suma</b>		65		86		177							
	<b>porcentaje</b>		20		26		54							
<b>18</b>	<b>Evaluación</b>	<b>75</b>	8	5	3	6	5	14	13	9	19	32	22	46
		<b>76</b>	4	2	4	6	9	16	6	10	25	15	24	61
		<b>77</b>	3	1	3	7	7	20	4	10	27	10	24	66
		<b>78</b>	5	1	4	5	11	15	6	9	26	15	22	63
		<b>79</b>	2	2	5	6	8	18	4	11	26	10	27	63
	<b>suma</b>		33		49		123							
	<b>porcentaje</b>		16		24		60							

## ANEXO 12 SATISFACCIÓN LABORAL

	Pregunta N°	1<=x <=2		x=3	4<=x<=5		Total Datos	Total por Pregunta			Porcentaje por Pregunta		
		1	2	3	4	5		1<=x <=2	x=3	4<=x<=5	1<=x <=2	x=3	4<=x<=5
trabajo en general	<b>17</b>	2	2	4	12	21	41	4	4	33	10	10	80
	<b>18</b>	3	8	7	15	8	41	11	7	23	27	17	56
	<b>20</b>	4	2	6	17	12	41	6	6	29	15	15	71

	<b>28</b>	1	3	13	15	9	41	4	13	24	10	32	59
	<b>29</b>	0	2	8	14	17	41	2	8	31	5	20	76
	<b>30</b>	2	1	7	19	12	41	3	7	31	7	17	76
	<b>31</b>	6	3	7	12	13	41	9	7	25	22	17	61
	<b>33</b>	5	2	13	11	10	41	7	13	21	17	32	51
	<b>34</b>	1	3	10	14	13	41	4	10	27	10	24	66
	<b>35</b>	3	2	8	16	12	41	5	8	28	12	20	68
	<b>21</b>	3	2	5	19	12	41	5	5	31	12	12	76
<b>Suma</b>		60		88	303		451						
<b>Porcentaje</b>		13		20	67		100						
<b>ambiente físico del trabajo</b>	<b>11</b>	3	4	7	15	12	41	7	7	27	17	17	66
	<b>12</b>	3	4	8	13	13	41	7	8	26	17	20	63
	<b>13</b>	0	4	10	15	12	41	4	10	27	10	24	66
	<b>14</b>	4	2	7	13	15	41	6	7	28	15	17	68
	<b>15</b>	9	9	4	9	10	41	18	4	19	44	10	46
	<b>16</b>	2	7	8	15	9	41	9	8	24	22	20	59
	<b>19</b>	3	6	9	13	10	41	9	9	23	22	22	56
<b>Suma</b>		60		53	174		287						
<b>Porcentaje</b>		21		18	61		100						
<b>en la forma que se realiza el trabajo</b>	<b>1</b>	1	2	7	13	18	41	3	7	31	7	17	76
	<b>2</b>	1	2	6	13	19	41	3	6	32	7	15	78
	<b>3</b>	0	3	11	12	15	41	3	11	27	7	27	66
	<b>4</b>	3	4	9	11	14	41	7	9	25	17	22	61
	<b>5</b>	3	4	6	13	15	41	7	6	28	17	15	68
	<b>6</b>	0	1	9	16	15	41	1	9	31	2	22	76
<b>Suma</b>		24		48	174		246						

<b>Porcentaje</b>		10		20	71		100						
<b>oportunidades de desarrollo</b>	<b>9</b>	2	3	7	16	13	41	5	7	29	12	17	71
	<b>26</b>	0	3	7	17	14	41	3	7	31	7	17	76
	<b>32</b>	6	4	11	10	10	41	10	11	20	24	27	49
	<b>36</b>	0	3	9	15	14	41	3	9	29	7	22	71
	<b>37</b>	3	6	9	13	10	41	9	9	23	22	22	56
	<b>38</b>	9	4	6	13	9	41	13	6	22	32	15	54
	<b>39</b>	5	3	7	15	11	41	8	7	26	20	17	63
<b>Suma</b>		51		56	180		287						
<b>Porcentaje</b>		18		20	63		100						
<b>relacion subordinado-supervisor</b>	<b>22</b>	1	1	10	15	14	41	2	10	29	5	24	71
	<b>23</b>	2	1	9	18	11	41	3	9	29	7	22	71
	<b>24</b>	1	1	7	20	12	41	2	7	32	5	17	78
	<b>25</b>	3	3	10	12	13	41	6	10	25	15	24	61
	<b>27</b>	6	3	7	13	12	41	9	7	25	22	17	61
<b>Suma</b>		22		43	140		205						
<b>Porcentaje</b>		11		21	68		100						
<b>con la remuneración</b>	<b>7</b>	6	2	11	11	11	41	8	11	22	20	27	54
	<b>8</b>	7	2	11	13	8	41	9	11	21	22	27	51
	<b>10</b>	2	8	11	14	6	41	10	11	20	24	27	49
<b>Suma</b>		27		33	63		123						
<b>Porcentaje</b>		22		27	51		100						

### ANEXO 13

#### Correlaciones

	Satisfacción por el trabajo en general	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Satisfacción con la forma que se realiza el trabajo	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	Satisfacción con la remuneración
Política	0,410** (0,008)	0,255 (0,107)	0,433** (0,005)	0,365* (0,019)	0,260 (0,100)	0,379* (0,015)
Dirección	0,522 ** (0,001)	0,504** (0,001)	0,536** (0,000)	0,568** (0,000)	0,393* (0,011)	0,386* (0,013)
Competencia	0,517** (0,001)	0,495** (0,001)	0,379* (0,014)	0,488** (0,001)	0,360* (0,021)	0,379* (0,015)
Diagnóstico	0,528** (0,000)	0,426** (0,006)	0,438** (0,004)	0,478** (0,002)	0,385* (0,013)	0,413** (0,007)
Programa de seguridad e	0,602** (0,000)	0,505** (0,001)	0,524** (0,000)	0,538** (0,000)	0,485** (0,001)	0,455** (0,003)
Capacitación	0,442** (0,004)	0,438** (0,004)	0,321* (0,041)	0,371* (0,017)	0,294 (0,062)	0,315* (0,045)
Comunicación	0,518** (0,001)	0,533** (0,000)	0,462** (0,002)	0,508** (0,001)	0,355* (0,023)	0,460** (0,002)
Medidas de prevención	0,595** (0,000)	0,547** (0,000)	0,544** (0,000)	0,582** (0,000)	0,506** (0,001)	0,450** (0,003)
Emergencias (siniestros)	0,221 (0,164)	0,216 (0,176)	0,072 (0,653)	0,236 (0,138)	0,174 (0,276)	0,201 (0,208)
Contratistas	0,587** (0,000)	0,478** (0,002)	0,600** (0,000)	0,609** (0,000)	0,467** (0,002)	0,489** (0,001)
Estadística de accidentes	0,467** (0,002)	0,430** (0,005)	0,311* (0,048)	0,423** (0,006)	0,248 (0,118)	0,339* (0,030)
Reglamentación	0,583** (0,000)	0,580** (0,000)	0,475** (0,002)	0,585** (0,000)	0,408** (0,008)	0,435** (0,004)

Supervisión	0,737** (0,000)	0,664** (0,000)	0,653** (0,000)	0,759** (0,000)	0,599** (0,000)	0,563** (0,000)
Salud en el trabajo	0,481** (0,001)	0,507** (0,001)	0,321* (0,041)	0,445** (0,004)	0,349* (0,025)	0,294 (0,062)
Investigación de accidentes y ...	0,714** (0,000)	0,715** (0,000)	0,641** (0,000)	0,663** (0,000)	0,555** (0,000)	0,542** (0,000)
Auditorias	0,729** (0,000)	0,724** (0,000)	0,567** (0,000)	0,648** (0,000)	0,538** (0,000)	0,586** (0,000)
Documentación	0,648** (0,000)	0,538** (0,000)	0,490** (0,000)	0,603** (0,000)	0,466** (0,002)	0,447** (0,003)
Conocimiento	0,701** (0,000)	0,653** (0,000)	0,530** (0,000)	0,653** (0,000)	0,492** (0,000)	0,543** (0,000)

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

## INTRODUCCIÓN

Como es sabido, el hombre ha interactuado a diario con las maquinarias, herramientas y procesos, junto al avance tecnológico, los que en su mayor parte están asociados a: ambientes contaminados por sustancias químicas; ambientes ruidosos con generación de vibraciones; ambientes calurosos en su mayoría producto de los procesos, así como de la operación de diversas maquinarias y herramientas. Ello, sumado a condiciones adversas de ventilación como de iluminación, que indudablemente deterioran el ambiente de trabajo, provocado por el calor, el hacinamiento y la falta de renovación del aire en recintos cerrados. Estas condiciones ambientales de trabajo se traducen para el trabajador en un deterioro de la calidad de vida, incremento de los indicadores de accidentabilidad y de enfermedades de origen ocupacional, así como también, e indudablemente, una merma en la calidad del trabajo realizado.

Por lo tanto, hoy en día existe una mayor preocupación de las organizaciones por implementar sistemas de gestión que permitan asegurar la calidad de vida de sus trabajadores y así lograr que se sientan más satisfechos en sus puestos de trabajo y a la vez obtener un mejor rendimiento de ellos. El compromiso de la dirección respecto de la salud y la seguridad y la activa participación de los trabajadores son dos elementos esenciales de todo programa de seguridad y salud en el lugar de trabajo. La Norma Internacional de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS) apunta a esto entregando los elementos o requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de manera de habilitar a la organización para que controle sus riesgos y mejore su desempeño.

El presente trabajo responde a la inquietud sobre la seguridad y salud laboral de las personas, ya que son el activo más valioso dentro de la organización; todo tipo de organización está compuesta por personas y sin ellas no existe organización. El objetivo principal de este estudio es determinar la relación que existe entre la Seguridad y Salud Ocupacional y la Satisfacción Laboral.

Con el fin de responder al propósito planteado, el trabajo se ha desarrollado de la siguiente manera:

En la primera parte se presenta lo teórico y consta de tres capítulos. En el primer capítulo se desarrolla el tema de Seguridad y Salud Laboral, donde se profundiza acerca de los conceptos de seguridad y salud laboral, así como también los organismos involucrados y leyes que las regulan. El segundo capítulo está referido a las Normas OHSAS, en el cual se describe conceptos, elementos del sistema de gestión, principales objetivos, ventajas y desventajas que trae la implementación dicho sistema. Finalmente el tercer capítulo trata de la Satisfacción Laboral, donde se estudiará los conceptos de satisfacción laboral, así como también las variables que la afectan y las teorías, modelos e instrumentos utilizados a través del tiempo.

Todo esto servirá como base para la realización y evaluación de resultados del estudio empírico.

La segunda parte corresponde al estudio empírico y se divide en dos capítulos. El cuarto capítulo que establece los objetivos generales y específicos del estudio, la metodología y el instrumento de medida a utilizar en la aplicación de una encuesta. El quinto capítulo y final, da a conocer los resultados y conclusiones obtenidos en este estudio.

Para llevar a cabo este trabajo se utilizó material bibliográfico, anuarios publicados por instituciones relacionadas con el estudio, escritos publicados sobre el tema e información entregada por la empresa evaluada.

Finalmente, se espera que este estudio sea un aporte para directivos, ejecutivos, académicos y alumnos y además que sirva de base para futuros proyectos cuyo destino sea enriquecer el conocimiento sobre este tema.

## **PARTE I: MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO I: SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

#### **1 INTRODUCCIÓN**

La salud de los trabajadores ha sido un tema recurrente a través de la historia de diversos tipos de sociedades. Ha pasado desde una visión en que ésta era de exclusiva responsabilidad de quien ejercía algún tipo de oficio, como lo consigna el Derecho Romano, hasta la concepción contemporánea, que aborda este tema desde varios enfoques.

Se sabe que toda práctica laboral comporta determinados riesgos, de mayor o menor nivel, y todas las partes implicadas tienen el deber de lograr que ésta se realice sin perjuicio de la seguridad y la salud del trabajador. Es por esta razón que la preocupación en torno a la temática relacionada con la seguridad y la salud laboral afecta a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño y sector al que pertenezcan, hasta tal punto, que éstas,

por fin se están decidiendo a tomar medidas importantes, tanto para fomentar la seguridad en sus estructuras organizativas e instalaciones, como para cumplir con las obligaciones legales aplicables en estas materias. Por tanto, en la actualidad, la prevención de riesgos laborales se ha convertido en un factor más a tener en cuenta en la gestión diaria de las empresas.

En el presente capítulo se profundizará acerca los conceptos de Seguridad y Salud Laboral, así como también los organismos involucrados y leyes que las regulan.

## **2 DEFINICIONES**

### **2.1 SALUD**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias.

Aspectos destacados relacionados con esta definición:

- Igualdad de los conceptos de bienestar y de salud.
- Integración de los aspectos sociales, psíquicos y físicos en un todo armónico.
- Adopción de un marco común para el desarrollo de políticas de salud por parte de los países firmantes.

La salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiental en que viven y trabajan.

## **2.2 SALUD LABORAL**

### **2.2.1 OBJETIVOS**

La práctica profesional de la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores. Los principales objetivos de la salud laboral son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejerzan un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos con un efecto beneficioso sobre la salud y el bienestar del trabajador. Si bien estos son los objetivos centrales, también deben considerarse el tratamiento y rehabilitación de los trabajadores que han sufrido un problema de salud.

Para conseguir sus objetivos, en salud laboral se utilizan diferentes aproximaciones desde distintas especialidades y perspectivas. La seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía, la psicología o la medicina del trabajo reflejan distintas respuestas, todas ellas necesarias en función de la naturaleza y el origen del factor riesgo.

En un informe de 1950 del comité mixto de la organización internacional del trabajo (OIT) y de la organización mundial de la salud (OMS), la salud laboral se definía como la actividad que “tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para su salud, y ubicar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”<sup>7</sup>. De manera más breve, la salud laboral puede entenderse como el esfuerzo

---

<sup>7</sup> Parmeggiani L., Ed. Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Madrid: Ministerios Del Trabajo Y Seguridad Social, 1989:2167.

organizado de la sociedad para prevenir los problemas de salud y promover la salud de los trabajadores<sup>8</sup>.

La idea que sirve de premisa esencial a la práctica de la salud laboral es que todos los problemas de salud relacionados con el trabajo son, por definición, susceptibles de prevención, ya que sus determinantes se encuentran precisamente en las condiciones de trabajo. Una segunda premisa en la que se sustenta la salud laboral es que los centros de trabajo son lugares idóneos para establecer programas de promoción de la salud, aunque en la práctica su desarrollo sea escaso y la mayoría de los programas en funcionamiento se encuentren todavía lejos de los principios fundamentales de la promoción de la salud.

### **2.2.2 CIENCIAS RELACIONADAS CON LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

Como se ha definido la Salud Laboral incluye actividades muy diversas: desde los primeros auxilios a un trabajador que ha sufrido un accidente hasta la promoción de una dieta saludable en la empresa, pasando por las actividades preventivas frente a los riesgos laborales, que en la actualidad ocupan un lugar central en la práctica de la Salud Laboral. Lógicamente para hacer frente a esta enorme diversidad de actividades hace falta la colaboración de un amplio abanico de áreas de conocimiento, algunas de estas son: Química, ingeniería o la medicina, pero también la psicología, el derecho la sociología o la economía, entre otras. Todas ellas son necesarias para dar una respuesta eficaz a los problemas de la salud relacionados con el trabajo. Pero en las últimas décadas también ha habido un desarrollo de otras especialidades, como la higiene industrial, la ergonomía o la seguridad en el trabajo.

Aplicando la definición acordada por la OMS al campo del trabajo, la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social.

Las especialidades y profesionales encargados de llevar a cabo este objetivo son:

---

<sup>8</sup> Anónimo. Conclusiones del Taller sobre Formación en Salud Laboral. VI Escola D' Estiu de Salut Pública, 21-23/9/1994, Maó.

**Ingeniería:** (especialistas en prevención de riesgos e higiene del trabajo). Cuenta con capacidades y conocimientos para adoptar medidas técnicas y organizacionales que reduzcan o eliminen el riesgo de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.

**Medicina:** (especialistas en salud ocupacional y en medicina del trabajo). Posee la capacidad de detectar enfermedades y proponer medidas preventivas para las enfermedades causadas directamente o agravadas por el trabajo.

**Psicología:** (especialistas en psicología social, laboral y organizacional). Puede proponer medidas organizacionales que reduzcan riesgos para la salud física y mental causados por el trabajo.

**Sociología:** (especialistas en organizaciones). Puede proponer cambios en los aspectos organizacionales para reducir el riesgo derivado de los “factores sociales”.

**Enfermería:** mediante un enfoque basado en la salud pública y ocupacional puede realizar una importante labor de promoción y educación para una mejor salud en trabajo.

**Ergonomía:** especialidad que tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, de modo que se reduzcan los riesgos derivados del trabajo. Desde diversos campos profesionales se ha ido constituyendo como una disciplina integradora de las anteriores.

**2.2.3 SEGURIDAD EN EL TRABAJO:** El vocablo seguridad es definido por la Real Academia Española como “libre y exento de todo peligro, daño o riesgo”. La seguridad en el trabajo tiene como objetivo prevenir los riesgos que pueden derivar en un accidente de trabajo, y ha sido definida como “el conjunto de procedimientos y recursos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes”<sup>9</sup>. Las fuentes de dichos riesgos se

---

<sup>9</sup> Norma UNE 81 800 83, sobre Prevención de Riesgos Derivados del Trabajo. Definiciones. Madrid: asociación española de Normalización (AENOR), 1983

encuentran en las maquinas o equipos de trabajo, en las instalaciones, los lugares de trabajo, los productos, etc.

La relación entre trabajo riesgo accidente y seguridad es evidente: el trabajo crea los riesgos, los riesgos provocan accidentes y la seguridad trata de poner los medios para eliminar los riesgos y, con ello, los accidentes y sus consecuencias humanas y materiales.

La finalidad de la seguridad laboral es evitar que se ocasionen lesiones humanas que, previsiblemente, todo accidente de trabajo puede originar.

La única forma eficaz de luchar contra los riesgos y de evitar los accidentes es poner en practica las acciones preventivas que impiden que las personas por distracción , por inconsciencia, por desconocimiento, o por la causa que sea pueda ser victima de un accidente. Acciones preventivas que surgirán del estudio de las actividades que se desarrollan, de las maquinas o útiles que se usen y de los métodos de trabajo u operaciones que se realicen

**2.2.4 HIGIENE INDUSTRIAL:** En sus orígenes, el vocablo higiene es utilizado para referirse a actuaciones preventivas con el objetivo de evitar enfermedades en la población, sean trabajadores o no. Al añadirle el término industrial, la higiene adquiere una función más específica dirigida a prevenir los efectos sobre la salud de los contaminantes en el medio laboral.

La Higiene Industrial es la disciplina que centra su actuación en los contaminantes ambientales, ya sean físicos, químicos o biológicos, presente en el medio laboral, tradicionalmente se ha definido como la especialidad técnica de prevención de las enfermedades profesionales que actúa sobre los contaminantes existentes en el ambiente de trabajo.

La definición más aceptada de higiene industrial fue realizada por la Asociación de Higiene Industrial Americana en 1980, que la define como “la ciencia que se dedica a la detección, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas

en el lugar de trabajo, y que pueden ocasionar enfermedades, alterar la salud y el bienestar, o crear algún malestar significativo entre los trabajadores o ciudadanos de la comunidad”<sup>10</sup>

Por lo tanto, la higiene industrial no se limita a actuar sobre los factores de riesgo que pueden generar una enfermedad profesional, sino que lo hace sobre cualquier circunstancia en que la exposición a un contaminante pueda generar una alteración del nivel de salud, asimismo la higienista tiene que intervenir en la gestión de residuos industriales y prevenir los efectos negativos de éstos sobre el medio ambiente en general y la comunidad.

#### **2.2.4.1 OBJETIVOS HIGIENE INDUSTRIAL**

El objetivo principal de la Higiene Industrial es lograr que los trabajadores se vean libres de enfermedades ocupacionales causadas por las sustancias que manipulan o elaboran, por los equipos, máquinas o herramientas que utilizan o por las condiciones ambientales en que se desempeñan.

La metodología de trabajo de un “Higienista Industrial” contempla cinco etapas:

1. Reconocimiento de los procesos en los ambientes de trabajo.
2. Detección de las posibles fuentes o agentes de riesgo.
3. Medición, ya sea objetiva o subjetiva, de los agentes en cuestión.
4. Evaluación de la magnitud del riesgo y daños a la salud de las personas.
5. Diseño de sistema de control del agente y/o análisis de sustitución.

### **3 RELACIÓN DEL TRABAJO CON LA SALUD**

**El trabajo es fuente de salud.** Mediante el trabajo, las personas logramos acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, algunos de estos son:

---

<sup>10</sup> Ferrari B. Higiene industrial, en: enciclopedia de la seguridad y salud en el trabajo. Madrid: ministerio de trabajo y asuntos sociales, 1998.

**Salario:** el salario permite a su vez la adquisición de bienes necesarios para la mantención y mejoramiento del bienestar individual y grupal; en las formas de trabajo no asalariado, el producto del trabajo puede servir directamente a una necesidad o ser intercambiado por otros bienes.

**Actividad física y mental:** los seres humanos necesitamos mantenernos en un adecuado nivel de actividad física y mental, en forma integrada y armónica, para mantener nuestro nivel de salud; en ese sentido, cualquier trabajo es mejor para la salud que la falta de trabajo.

**Contacto social:** un adecuado bienestar social es imposible sin un contacto con otros, que a su vez tiene múltiples beneficios: cooperación frente a necesidades básicas, apoyo emocional, desarrollo afectivo, etc.

**Desarrollo de una actividad con sentido:** el trabajo permite que las personas podamos “ser útiles” haciendo algo que estamos en condiciones de hacer y que sirve a una finalidad social; desde ese punto de vista, el trabajo permite “pertenecer” a la comunidad y sentirse satisfecho con sus resultados.

**Producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos:** todos los trabajos producen algo para otros, por lo tanto, mejoran el bienestar de los demás.

### **3.1 EL TRABAJO PUEDE CAUSAR DAÑO A LA SALUD**

Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo. De igual importancia son las enfermedades profesionales. Los daños a la salud por efecto del trabajo resultan de la combinación de diversos factores y mecanismos. Existe un riesgo intrínseco de materiales, máquinas y herramientas: pueden ser muy pesadas o de mucho volumen, las superficies pueden ser

cortantes e irregulares, la complejidad de máquinas y herramientas puede hacer muy difícil su manejo. También influyen las características fisicoquímicas de máquinas y herramientas y las formas de energía que utilizan. Los pisos húmedos, resbalosos y/o en mal estado, locales mal iluminados, ausencia de normas de trabajo seguro; falta de elementos de protección personal y de maquinaria segura o en buen estado, son factores de riesgo que generan gran cantidad de accidentes. Las características de temperatura, humedad, ventilación, composición del aire ambiental, etc. son factores que influyen en accidentes y enfermedades, es decir, estos son factores materiales de riesgo, porque dependen de características materiales del trabajo, independientes de las personas que usen los elementos de trabajo.

Pero son los seres humanos quienes aportan un conjunto de factores llamados factores sociales del riesgo, aquí encontramos aspectos individuales de las personas: cuánto han aprendido y son capaces de aplicar adecuadamente para realizar su trabajo (calificación), edad, sexo, actitud hacia el trabajo y actitud frente al riesgo.

Otro aspecto que se determina en la relación con otras personas, son riesgo dependiente de la organización del trabajo y de las relaciones laborales. Factores de la organización del trabajo pueden ser determinantes del daño a la salud. Una jornada extensa (o un ritmo acelerado) puede resultar en fatiga del trabajador que se ve así expuesto a una mayor probabilidad de accidentarse. Otro factor importante es la claridad de las órdenes de trabajo y la coherencia entre los distintos niveles de mando.

Un trabajo intenso demanda mayor esfuerzo respiratorio que implica mayor probabilidad de aspirar sustancias tóxicas. El horario en que se desarrolla la jornada influye también en las capacidades de respuesta a eventos imprevistos y de tolerancia a agentes nocivos. De las relaciones de trabajo, un factor determinante puede ser la forma y el nivel de salarios. El salario a trato o por pieza es un factor importante de accidentes laborales en muchos talleres. Los bajos salarios, además de producir descontento y poca adhesión al trabajo (lo que lleva a descuidar las normas), inducen al trabajador a prolongar su jornada en horas extra que resultan en fatiga y menor capacidad de responder a eventualidades. Además limitan el acceso a bienes que mantienen o mejoran la salud.

Como se ve, existen muchas formas a través de las cuales el trabajo puede afectar negativamente la salud, no solamente produciendo accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Sin embargo, la legislación diseñada para proteger la Salud Laboral generalmente sólo considera estas dos formas de daño.

### **3.2 EL TRABAJO PUEDE AGRAVAR PROBLEMAS DE SALUD.**

El trabajo también puede agravar un problema de salud previamente existente. Existen muchas enfermedades causadas por más de un agente directo. En una enfermedad cardiovascular (hipertensión arterial, por ejemplo) intervienen factores como el cigarrillo, el exceso de colesterol y el sedentarismo que, por sí mismos, pueden gatillar la enfermedad, pero características del trabajo como los turnos de noche, la jornada extensa o el exceso de calor o de frío pueden ser agravantes del problema.

En el campo de la salud laboral es necesario desarrollar y profundizar investigaciones que logren precisar los mecanismos causales y las relaciones entre trabajo y salud tanto física como mental. Otra forma de daño importante es la aparición de malestares persistentes que no se constituyen en una enfermedad precisa, aunque alteran el estado de bienestar. Por ejemplo, dolores de cabeza después de trabajar en ambientes mal ventilados o con poca luz, la vista cansada, la fatiga muscular. A la larga, estos malestares crónicos van limitando las capacidades de tolerancia, de respuesta y de trabajo mismo y es probable que el desgaste que lleva asociado implique una reducción en las expectativas de vida. En el mismo sentido opera la posibilidad de contar con una alimentación adecuada o con tiempo para recrearse.

## **4 CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO**

A continuación, clasificaremos los riesgos del trabajo de un modo que permita su identificación en un local de trabajo cualquiera. En primer lugar, denominaremos riesgo laboral a todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. Esta potencialidad se conoce ya sea por el historial de la empresa en donde se encuentra presente

el riesgo o por los antecedentes tomados de otras realidades. Un riesgo profesional es aquella situación de trabajo que puede romper el equilibrio físico, mental y social de las personas.

De un adecuado análisis de los riesgos se desprenden medidas de prevención apropiadas para reducirlos o eliminarlos. Existen muchas formas de clasificar los riesgos aquí se considerarán tanto los aspectos materiales y técnicos del local y del puesto de trabajo como los aspectos sociales que afectan al trabajador o trabajadora, según el cuadro siguiente:

Factores de Riesgo	Comentario
1. Condiciones generales e infraestructura sanitaria del local de trabajo	Protección climática adecuada, disponibilidad de instalaciones sanitarias, de agua potable, de comedores.
2. Condiciones de seguridad	Condiciones que influyen en los accidentes, incluyendo las características de maquinas, equipos y herramientas, seguridad general del local y del espacio de trabajo y riesgos en las fuentes de energía.
3. Riesgos del ambiente físico	Condiciones físicas del trabajo, que pueden ocasionar accidentes y enfermedades. Por ejemplo ruido, vibraciones, condiciones de temperatura.
4. Riesgo de contaminación química y biológica	Exposición directa a contaminantes químicos o biológicos por ser parte del proceso de trabajo.
5. Carga de trabajo	Exigencias de las tareas sobre los individuos: esfuerzos físicos, posturas de trabajo, manipulación de carga, exigencias de concentración
6. Organización del trabajo	Forma en que se organizan las tareas y se

	distribuyen: tiempo de trabajo, funciones y ritmo
--	---

La tabla anterior muestra los riesgos en forma separada pero, en la realidad del lugar de trabajo, se interrelacionan estrechamente entre sí. A continuación se analizará cada grupo de riesgos con más detalle, destacando normas legales que se pueden exigir y vigilar, cuando corresponda.

#### **4.1 CONDICIONES GENERALES E INFRAESTRUCTURA SANITARIA DEL LOCAL DE TRABAJO**

Todo trabajo se realiza en un espacio físico determinado, con límites más o menos precisos, ya sea que se realice en locales cerrados o al aire libre. Cuando los trabajos se realizan en locales cerrados, los locales deben contar con techumbre, pisos, paredes y ventanales en buen estado, lo cual permite protección contra el frío y reducción del riesgo de accidentes. Además, se requieren una buena ventilación e iluminación general, factores que no sólo permiten disminuir los riesgos de accidentes sino que también mejoran la sensación de confortabilidad.

Si el trabajo se realiza en espacios al aire libre, también se deben tomar medidas generales para una adecuada protección contra inclemencias climáticas. Entre las medidas sanitarias más importantes a considerar en el trabajo se encuentran la disponibilidad de agua potable y la existencia de servicios sanitarios (WC y lavamanos). Ambas condiciones, necesarias cuando las personas permanecen buena parte del día fuera de sus hogares, son exigibles en todo tipo de trabajo, industrial, de transporte, comercio o de servicios. Se requieren tanto para la prevención de infecciones y malestares gastrointestinales, así como para garantizar una confortabilidad mínima del lugar de trabajo.

En casos en que las personas se ven obligadas a alimentarse en el trabajo, se requiere la existencia de comedores limpios y con agua y mobiliario suficiente, a pesar de la extendida práctica en que grandes grupos de trabajadores deben hacer su colación en la calle o en su propio puesto de trabajo. Estas fueron las primeras medidas sanitarias adoptadas en la

industria, cuando existía alto riesgo de contaminarse al ingerir alimentos en contacto con metales pesados en el puesto de trabajo. En casos especiales, los trabajadores y trabajadoras necesitarán duchas y casilleros guardarropas para realizar el cambio de ropa de calle por ropa de trabajo, cuando existe riesgo de contaminar la ropa de calle.

LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD)	
art. 4° al 11°:	condiciones generales de infraestructura
art. 12° al 15°:	agua potable
art. 21° al 25°:	servicios higiénicos
art. 27° al 31°:	guardarropas y comedores
art. 32° al 35°:	ventilación
art. 103°:	iluminación

#### 4.2 CONDICIONES DE SEGURIDAD

La seguridad implica el uso de técnicas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones en forma individual o daños materiales en equipos, máquinas, herramientas y locales. Es importante hacer notar que un riesgo se puede hacer evidente también por un daño material, sin haber llegado a afectar personas. A veces ocurren incidentes como la caída de un objeto pesado desde una cierta altura, sin llegar a causar lesiones sólo por el hecho fortuito de que la persona se había movido en ese instante.

Desde el punto de vista de la seguridad es de mucha utilidad considerar estos incidentes para adoptar medidas preventivas.

En el trabajo moderno prácticamente no existe actividad laboral que no utilice algún tipo de máquina o equipo para realizar el proceso de trabajo. Las formas en que las máquinas presentan riesgos de seguridad son:

- En sus partes móviles: donde se puede producir atrapamientos, cortes, golpes.
- En los puntos de operación: por ejemplo, superficies cortantes, punzantes, que se muevan a gran velocidad, con altas temperaturas.
- Por proyección del material que se trabaja o de partes de la propia máquina o equipo.

Las herramientas son otra fuente de riesgo, especialmente cuando presentan superficies cortantes o punzantes y cuando se accionan con motores. Al riesgo propio de las herramientas se le agrega el riesgo derivado de su utilización inadecuada. Por ejemplo, usar las herramientas diseñadas para una tarea en labores que requieren otro tipo de herramientas (un cuchillo como desatornillador). También son riesgosas las herramientas que se encuentran en mal estado (un cuchillo con filo insuficiente que obliga a aplicar mayor fuerza en su manipulación, con riesgo de provocarse una herida). Cuando máquinas, equipos y herramientas utilizan energía eléctrica, la electricidad se constituye en un factor de riesgo en sí mismo, capaz de causar lesiones e incendios.

Dentro de las condiciones generales de seguridad, las medidas generales de orden y aseo dentro del local de trabajo son de vital importancia. Gran parte de los accidentes se puede evitar si existe un buen estado de pisos, señalización adecuada, sin obstáculos ni acumulaciones de materiales que puedan caer repentinamente sobre las personas, espacio suficiente para desplazarse sin tropezar con otros ni contra las partes fijas del local. También es necesario que exista un orden que al mismo tiempo reduzca el riesgo y haga más fácil el trabajo. Dentro de las condiciones generales de seguridad de los lugares de trabajo también consideramos el riesgo de incendios. En todo lugar de trabajo existe material que se puede inflamar y contacto con fuentes de energía, principalmente electricidad. Algunas formas frecuentes de inicio de incendios en lugares de trabajo son: cortocircuitos en instalaciones eléctricas mal hechas, sobrecargadas, y recalentamientos de artículos eléctricos (anafes, planchas, etc.).

FACTORES DE RIESGO	LEGISLACION APLICABLE:	DECRETO 594
(SALUD)		
• Máquinas, equipos y herramientas.		art. 36°, 38° y 40°
• Orden y aseo general del local de trabajo.		art. 11°, 37° y 42
• Riesgo eléctrico y otras fuentes de energía (vapor, gas).		art. 39° y 41°
• Riesgo de incendios.		art. 44° a 52°

### 4.3 RIESGOS DEL AMBIENTE FÍSICO

En todo lugar de trabajo existe un ambiente físico que rodea a las personas trabajando. Entre el ambiente y las personas se produce una interacción que puede causar daño si se sobrepasan determinados niveles de equilibrio normal. Los procesos de trabajo, en general, además producen una modificación del ambiente, muchas veces aumentando factores de riesgo. Los principales factores del ambiente físico que nos interesa conocer son:

- Ruido
- Vibraciones
- Iluminación
- Condiciones de temperatura (calor-frío)
- Radiaciones

A continuación revisaremos los principales aspectos de los factores de riesgo físico.

**Ruido:** Es un sonido molesto o que produce daño. En todos los lugares de trabajo se produce algún nivel de ruido, pero no en todos los casos constituye un riesgo. Hay tareas que, por el alto grado de concentración que exigen, se ven dificultadas si existen altos niveles de ruido. En otros casos, la permanencia de un ruido molesto de fondo aumenta la sensación de fatiga al término de la jornada o aumenta la monotonía del trabajo.

Por otra parte, el ruido dificulta la comunicación, lo que en algunas actividades puede influir en que se cometan errores y ocurran accidentes. La higiene industrial, sin embargo, suele poner el acento sólo en el riesgo de sordera y de hecho es el único aspecto que busca prevenir la legislación.

Para medir el ruido se usa un instrumento (sonómetro) que mide los “niveles de presión sonora”, expresado en decibeles.

LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD), ARTS. 70° A 82
--

Distingue tres tipos de ruido: estable, fluctuante e impulsivo; estos últimos son los que presentan un intervalo mayor de 1 segundo entre cada impulso de sonido. La legislación se basa en el siguiente principio: para reducir el riesgo de sordera, los trabajadores sólo pueden permanecer expuestos un tiempo determinado según el nivel de presión sonora medido en decibeles.

**Vibraciones:** Las vibraciones en el lugar de trabajo están menos diseminadas que el ruido. Se puede definir básicamente como una oscilación mecánica que se transmite al cuerpo humano. Cuando existen aparatos, máquinas, vehículos, herramientas que utilicen motores existe riesgo de vibraciones (al mismo tiempo que producen ruido). Un ejemplo son las herramientas manuales con motor, que pueden oscilar desde frecuencias medias a frecuencias muy altas, transmitiendo vibraciones al cuerpo por la zona que entra en contacto, generalmente manos y brazos. También existen grandes aparatos fijos que producen vibraciones y que se transmiten al cuerpo a través del piso. Las máquinas en movimiento oscilan por efecto del motor y de la irregularidad de la superficie en que se desplazan, transmitiéndose al organismo también de manera global. Las personas expuestas de manera constante a vibraciones suelen sufrir problemas en el aparato del equilibrio. Cuando hay exposición directa de extremidades, especialmente manos y brazos, se producen pequeñas lesiones musculares y articulares que se van acumulando hasta llegar a transformarse en enfermedades musculoesqueléticas.

LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD. ARTS. 83° A 94°)

**Iluminación:** Todas las actividades laborales requieren un determinado nivel de iluminación para ejecutarse en condiciones óptimas. Una buena iluminación permite realizar la tarea, atender a las señales de alarma, reconocer a las personas que circulan por el lugar de trabajo, detectar irregularidades u obstáculos peligrosos. Además de su importancia en la calidad del trabajo y en la prevención de accidentes, permite mantener una sensación de confortabilidad en el trabajo. Cuando no es posible usar la luz natural o cuando ésta es insuficiente para el grado de exigencia visual de la tarea, se necesita recurrir a iluminación artificial.

<p>LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD). ARTS. 103° A 106°</p>
--

<p>Fija valores mínimos de iluminación, expresados en Luxes como unidad de medida, según la tarea. Además fija los niveles de brillantez máxima que se pueden producir en el punto de la tarea, según su complejidad. Se establecen también las relaciones de iluminación y de brillantez entre el punto de tarea y su entorno</p>
--

**Calor:** Se considera como un factor de riesgo físico cuando la temperatura corporal profunda se puede elevar por encima de los 38° Celsius. En tales circunstancias, el riesgo de muerte es inminente. El organismo humano produce calor en forma natural, para que no se llegue a un nivel de temperatura interna riesgoso, existen mecanismos de regulación que funcionan automáticamente. En algunos trabajos las condiciones de temperatura que se alcanzan son tales que pueden acabar por superar las formas naturales de regulación y poner en riesgo a la persona. Una forma de bajar la temperatura interior es aumentar la ventilación, el consumo de agua y disminuir la actividad física. Si a los trabajadores de una fundición se les limitan las pausas necesarias para esa regulación natural, se los coloca en riesgo de sufrir graves accidentes por exceso de calor. Las ropas con mala ventilación son en tal sentido inadecuadas para exponerse al calor ambiental, por lo cual a veces trabajadores que aplican plaguicidas no quieren usar trajes impermeables en horas de mayor calor, a pesar del riesgo de intoxicación. Un ambiente húmedo impide que el mecanismo de sudoración del cuerpo actúe libremente y, al impedir la sudoración, se inhibe una de las formas más importantes que usa el organismo para eliminar calor y bajar la temperatura interna.

Una adecuada prevención contra el calor debe considerar:

- Reducir la exposición al calor al mínimo necesario (bajando tiempos de exposición y/o bajando temperaturas absolutas).
- Aumentar la ventilación del local.
- Proveer ropa de trabajo adecuada que permita ventilación y sudoración normales.
- Permitir pausas para reducir actividad y reponer líquidos.

- Proveer suficiente agua potable.
- Controlar los niveles de humedad en caso de ser posible.

Aunque la legislación enfatiza la prevención del riesgo de muerte inminente, el control de los niveles de calor permite también proteger máquinas y equipos sensibles, evitar el deterioro de materias primas y productos, y mejorar la confortabilidad general para todos los trabajadores y trabajadoras.

<p>LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD). ARTS. 96° A 99°</p>
--

<p>Establece las formas en que se debe medir la temperatura, cómo se calcula la exposición diaria, cómo se calcula el nivel medido. Además, fija los límites de exposición al calor diferenciados según la carga de trabajo (liviano, moderado o pesado, para lo cual también se fijan los rangos medibles de acuerdo al costo de energía del trabajo) y según el ritmo de trabajo (relación entre períodos de trabajo y períodos de pausa). Entrega un listado de ejemplos de trabajos y su respectivo costo energético.</p>
---

**Frío:** Como factor de riesgo físico, el frío se basa en el mismo principio señalado en relación al calor. El organismo debe mantener una temperatura profunda constante (por encima de los 36° C), para lo cual produce calor. Si la temperatura exterior es baja (exposición al frío), el calor producido en forma natural se pierde aceleradamente, llegando a poner en riesgo la vida. La pérdida de calor es mayor mientras más baja es la temperatura externa y mientras mayor es la velocidad del viento, el cual ayuda a disipar más rápidamente el calor producido. Además del riesgo de congelamiento que puede amenazar la vida, el frío produce incomodidad y obliga a un mayor esfuerzo muscular, con aumento del riesgo de lesiones musculares. También desconcentra y disminuye la sensibilidad de la piel, con riesgo de accidentes. El frío produce efectos sobre el aparato respiratorio, favoreciendo la aparición de todo tipo de infecciones respiratorias, convirtiéndose también en agravante de enfermedades cardiovasculares.

<p>LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD)</p>
---

**art. 99°:** Definiciones y peligrosidad de las sensaciones térmicas resultantes de la temperatura ambiental medida y la velocidad del viento. Ejemplo: con una temperatura ambiental de 4° C (sobre cero), pero con un viento superior a los 50 km/hora, se alcanza una sensación térmica de -12° C (bajo cero). Con riesgo en exposición mayor de 1 hora, con una temperatura ambiental de -12° C y una velocidad del viento mayor que 32 km/hora, la sensación térmica alcanza niveles de peligro de congelamiento en 1 minuto.

**art. 100°:** Obligatoriedad de ropa térmica y aislante cuando existe exposición al frío.

**art. 101° y 102°:** Normas para cámaras frigoríficas.

#### 4.4 RIESGOS DE CONTAMINACIÓN QUÍMICA Y BIOLÓGICA

El riesgo de contaminación por sustancias químicas o por agentes biológicos se encuentra bastante extendido y no sólo en actividades industriales que tradicionalmente se han asociado con el riesgo químico. Es fácil observar que, en forma indirecta, prácticamente todos los locales de trabajo deben vigilar la contaminación por agentes químicos (ejemplo: detergentes y materiales de aseo, tintas de fotocopiadoras, etc.) y por agentes biológicos (basura de sanitarios, comedores y cocinas).

**Sustancias químicas:** El listado de sustancias químicas que llegan a los centros laborales es enorme y en constante cambio. De acuerdo a la peligrosidad principal que presenten se pueden distinguir grandes grupos de sustancias:

**Inflamables:** su peligro principal es que arden muy fácilmente en contacto con el aire, con riesgo resultante para personas y objetos materiales.

**Corrosivas:** producen destrucción de las partes del cuerpo que entran en contacto directo con la sustancia.

**Irritantes:** en contacto directo con el organismo producen irritación.

**Tóxicas:** producen daño una vez que han ingresado al organismo.

Una sustancia puede poseer propiedades de alta inflamabilidad y al mismo tiempo ser irritante sobre la piel y tóxica para el sistema nervioso. Para que el compuesto químico produzca daño, se requiere su ingreso al organismo, el cual se puede producir por tres vías:

- **Vía inhalatoria:** el químico ingresa a través de la respiración; mientras menor es el tamaño de sus partículas y mayor es la frecuencia con que se respira, aumenta el paso al organismo a través de esta vía.
- **Vía dérmica:** el químico penetra a través de la piel; los compuestos más grasos penetran con mayor facilidad (solventes, por ejemplo) y su entrada se acelera en zonas con una capa de piel delgada o con lesiones; algunos químicos van produciendo lesiones en la piel, con lo cual va aumentando su ingreso.
- **Vía digestiva:** el químico ingresa en este caso al ser ingerido; los químicos que producen lesión por contacto directo entran mucho más rápido por esta vía, por lo que también la contaminación de alimentos es una vía de ingreso accidental.

LEGISLACION APLICABLE: DECRETO 594 (SALUD). ARTS. 59° A 69°

Establece definiciones y límites permisibles en lugares de trabajo para un listado de sustancias químicas. Advierte cuáles sustancias son cancerígenas conocidas y cuáles sospechosas de serlo. También indica en cuáles se debe controlar la exposición por piel. Fija una lista de sustancias prohibidas. Determina los ajustes que se deben hacer a los límites permisibles cuando la jornada de trabajo excede de 45 horas semanales y cuando se trabaja en altura.

**Agentes biológicos:** En este caso, los agentes contaminantes son seres vivos, de tamaño microscópico, que provocan enfermedades en el ser humano. Una forma de clasificarlos es según su pertenencia a distintas especies de seres microscópicos.

En general, las medidas de prevención frente al riesgo de contaminación con agentes biológicos implica el adecuado aseo personal, medidas generales de aseo y control de plagas en los locales de trabajo, disponibilidad de agua potable, duchas y casilleros guardarropas, además de información sobre el riesgo a las personas expuestas. Cuando existe manipulación directa de animales o de desechos humanos o animales, la primera medida preventiva es la información acerca del riesgo específico, la identificación de animales sospechosos y la manipulación de acuerdo a normas escritas (en algunos casos existen disposiciones especiales dentro del Código Sanitario, especialmente para el trabajo

en mataderos, casinos y en hospitales). En algunos casos, la prevención del contagio por riesgo biológico también implica la vacunación.

<p>LEGISLACION APLICABLE A LOS AGENTES BIOLOGICOS = DECRETO 594 (SALUD)</p>
<p>Frente a este riesgo se instruyen sólo normas generales relacionadas con la higiene general del local de trabajo</p>

#### 4.5 CARGA DE TRABAJO

El trabajo requiere la utilización de energía humana, que se traduce en la realización de un esfuerzo físico y mental determinado. Podemos definir la carga de trabajo como “el conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador o una trabajadora para la realización de su tarea”. Acotar la carga de trabajo exclusivamente a los requerimientos “durante la jornada” excluye una situación bastante frecuente en muchos trabajos: los requerimientos físicos y mentales directamente relacionados con la tarea se continúan más allá de la jornada, en el espacio del hogar. Por ejemplo, el trabajo docente.

La carga de trabajo como factor de riesgo se va a estudiar en dos aspectos: la demanda de esfuerzo físico y las demandas mentales o psicológicas del trabajo. Como factores de riesgo, ambos aspectos pueden agravar o ayudar en la recuperación de enfermedades profesionales y enfermedades comunes no laborales. Cuando producen fatiga y malestares inespecíficos, aumentan el riesgo de accidentes; cuando se controlan adecuadamente, aumentan la productividad y la satisfacción con el trabajo.

**Demanda de esfuerzo físico:** En el trabajo se da una combinación de posturas, movimientos y fuerzas que se traducen en esfuerzo físico. Para mantener una postura determinada, el organismo necesita realizar un esfuerzo sostenido, que es más intenso mientras más estática es la postura y mientras mayor fuerza debe sostener. Realizar movimientos también demanda un esfuerzo físico: son más exigentes los movimientos que se realizan a mayor velocidad, usando menos grupos musculares, en postura estática y venciendo una mayor fuerza que se le opone. La fuerza que se realiza en el trabajo también implica esfuerzo físico: el levantamiento de objetos pesados obliga a realizar fuerzas, pero

también mantener una postura en contra de objetos que oponen resistencia y en contra de la fuerza de gravedad. Los problemas aparecen cuando se les exige a las personas que permanezcan en una misma postura durante un tiempo excesivo, en malas posturas o que realicen movimientos y fuerzas más allá de sus capacidades.

Para prevenir la fatiga y la aparición de problemas musculoesqueléticos derivados del esfuerzo físico, se deben adoptar medidas de control sobre:

- Postura:** Promover variedad de posturas y movimientos.
- Tiempo de exposición:** Promover esquemas de pausas y rotación a tareas que aumenten la variedad y el dinamismo de posturas, fuerzas y movimientos.
- Movimientos en forma repetitiva:** Cualquier parte del cuerpo que se hace trabajar muchas veces en cortos períodos de tiempo, se daña por la falta de reposo adecuado entre un movimiento y otro.
- Exigencia de fuerzas excesivas:** Cada grupo muscular se encuentra capacitado para realizar fuerzas dentro de un cierto rango; se debe promover el uso de equipos de apoyo.
- Forma de realización de las fuerzas:** La capacidad de una zona muscular para realizar una fuerza también depende de la postura en que se realice dicha fuerza: mientras más mala es la postura, más disminuye la capacidad de realizar fuerzas; se debe entrenar a las personas en la realización de esfuerzos físicos.

LEGISLACION APLICABLE:
<b>Art. 193° del Código del Trabajo:</b> Sillas para el trabajo de pie.
<b>Art. 95° del Decreto 594 (Salud):</b> No se pueden trabajar más de 8 horas diarias ni más de 40 semanales en trabajo de digitación, el ritmo debe ser de 5 minutos de descanso cada 20 minutos de trabajo.
<b>Ley 19 404 (1995):</b> normas especiales para jubilación anticipada por trabajo pesado.

**Demanda de esfuerzo mental:** El trabajo, como actividad orientada al fin de obtener un producto o producir un servicio siempre produce una demanda de actividad mental. Esta demanda es clara en trabajos en que las personas deben aplicar mucho esfuerzo a interpretar datos, pero también es clara en los denominados “trabajos manuales”.

En ellos las personas deben percibir su entorno y estar atentos a las señales que éste entrega, interpretando la información dada por las características de los materiales o procesando instrucciones. Incluso el trabajo más simple obliga a pensar, a recordar los conocimientos adquiridos, a resolver problemas de manera creativa.

Todos los trabajos producen sensaciones en las personas. Desde la observación de los componentes materiales del trabajo hasta la evocación de recuerdos y sensaciones de gusto o disgusto con algún aspecto de la tarea o del entorno. En el trabajo se utilizan los conocimientos y experiencias adquiridas con fines instrumentales: todo trabajo requiere la preparación del individuo, en la escuela, instituto o universidad o como aprendiz guiado por otro. También forma parte del trabajo la utilización de destrezas y conocimientos adquiridos con fines más generales. Se intercambian informaciones, experiencias y creencias que necesitan destrezas adquiridas previamente y que ayudan a detectar intereses comunes que ayudarán a integrarse a grupos dentro del trabajo.

En el trabajo las personas interpretan lo que sucede a su alrededor en el medio material y en el medio social, el trabajo incluso moldea la forma en que se realiza esta interpretación, uno de los fenómenos psicológicos más complejos y difíciles de evaluar en el trabajo. Aunque los aspectos psicológicos implicados en el trabajo parecen apuntar a considerar su estudio desde una perspectiva individual, se reitera el carácter social de esta actividad y la necesidad de su estudio integrado.

Se considera que un esfuerzo mental excesivo o inadecuado, requerido por algunos trabajos, implica un mayor riesgo, porque además de aumentar la probabilidad de accidentes y enfermedades, generan bajas de productividad y mayor insatisfacción con el trabajo.

No existe una legislación aplicable para prevenir los riesgos derivados del esfuerzo mental.
--

#### **4.6 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

El trabajo es una actividad orientada a un fin y, por lo tanto, organizada. En la actividad laboral moderna están organizados los tiempos de trabajo, las funciones y las relaciones

entre los individuos. Una organización del trabajo puede contribuir a un mejoramiento del nivel de bienestar de los trabajadores y trabajadoras o puede operar como un factor agravante del riesgo existente en los aspectos hasta ahora revisados. Por ejemplo, si los tiempos están organizados de modo que por regla se trabaja de noche, aumenta el esfuerzo físico y mental, disminuye la capacidad del organismo para recuperarse de la exposición a agentes físicos, químicos o biológicos y aumenta la probabilidad de accidentes.

**Jornada de trabajo:** La cantidad de horas que se trabajan se relaciona de diversas formas con la salud:

- Una gran cantidad de horas trabajadas implica un tiempo prolongado de exposición a algún riesgo que esté presente en el lugar de trabajo (ruido, vibraciones y esfuerzo físico). Por ejemplo, un ambiente ruidoso puede ser interpretado por algunas personas como estimulante para desarrollar con energía la tarea, pero otras pueden considerarlo desestimulante, en tanto las desconcentra de su trabajo.

- La cantidad de horas trabajadas le resta horas al tiempo de descanso. El descanso no sólo sirve para recuperarse del esfuerzo físico y de las pequeñas lesiones que se puedan producir en el trabajo, sino también para destinarlo a la vida familiar, a los intereses individuales, a las actividades sociales.

Algunos trabajos presentan intervalos largos sin actividad durante la jornada. La legislación (que descuida el segundo aspecto mencionado antes sobre la importancia del descanso fuera del trabajo), permite extender los tiempos de permanencia en tales casos, como ocurre en trabajos de restaurantes. Entonces, no sólo hay que considerar las horas de trabajo efectivo, sino también los tiempos de permanencia en el trabajo.

En muchas situaciones de trabajo el tiempo de descanso se ve acortado por los excesivos tiempos de traslado (faenas apartadas de centros urbanos, problemas de congestión de tránsito).

Las trabajadoras mujeres ven aumentados sus tiempos de trabajo total por una desigual distribución de tareas entre los géneros dentro de la sociedad. Al trabajo remunerado de extensas jornadas se le agrega el trabajo doméstico. Por lo tanto, cuando se aborda la jornada de trabajo se deben tocar aspectos que dependen de la extensión del tiempo de

trabajo en la empresa y aspectos que dependen de factores sociales globales: estado de la inequidad de género e infraestructura del transporte para los trabajadores y trabajadoras.

**Ritmo de trabajo:** Se refiere al tiempo necesario para realizar una determinada tarea, que se manifiesta en trabajar a una cierta velocidad, la que puede ser constante o variable. Uno de los grandes cambios que sufrió el trabajo moderno durante los siglos XIX y XX fue la estandarización del tiempo de trabajo. Significó la exigencia de una velocidad determinada con anterioridad, suponiendo la existencia de trabajadores ideales a los cuales se debe equiparar. Se dejan de considerar las diferencias individuales de velocidad en la realización de tareas.

Los ritmos intensos producen mayor demanda de esfuerzo físico y mental, por lo tanto, fatiga y riesgo de accidentes, además de insatisfacción. A la larga, pueden ser improductivos. Desde distintas perspectivas, han surgido propuestas para modificar las formas de planificar el ritmo de trabajo. Un ritmo intenso se puede moderar con pausas adecuadas. Es más favorable un ritmo de trabajo que respeta la capacidad individual y la autonomía para su regulación, aunque en la práctica esto es difícil de alcanzar. Las formas de salario que dependen de una cantidad producida por unidad de tiempo, por lo general imponen ritmos forzados intensos.

Algunos trabajos imponen ritmos tan intensos que incluso se llega a prohibir la conversación entre las personas y el uso de los sanitarios, hasta la pausa única de colación. Estas formas de organizar el ritmo de trabajo además de la insatisfacción, no generan trabajo de equipo y se relacionan además con infecciones urinarias por exceso de retención, especialmente en mujeres.

**Los turnos de noche:** Se suele considerar que, dado que el día tiene 24 horas, trabajar de noche es lo mismo, sólo que en otro segmento horario. Esto no es así: al establecer trabajo nocturno se altera la fisiología normal del organismo. No se produce una adaptación, ni siquiera en los trabajadores nocturnos permanentes, porque no hay una transformación en seres humanos nocturnos. El concepto más aceptado para definir el trabajo nocturno se refiere al trabajo fuera de las horas normales de luz diurna (aproximadamente entre 07:00 y 18:00 horas).

En el mediano y largo plazo, los trabajadores en turno tienen un mayor riesgo de trastornos digestivos y cardiovasculares. Las experiencias muestran que los trabajadores en turnos enfrentan problemas para tener una vida social y familiar adecuada:

- Se afecta el tiempo disponible para dormir de día después de un turno de noche.
- Se reduce el tiempo disponible para actividades recreativas y sociales.
- Se reduce la cantidad de fines de semana libres.

El ambiente social también influye en el efecto del trabajo nocturno:

**Género:** Es mucho más difícil soportar los efectos del trabajo en turnos para mujeres que están a cargo de labores domésticas. Las trabajadoras suelen llegar a preparar desayunos o almuerzos después de su turno y no a dormir según su necesidad.

**Niños:** La presencia de niños pequeños que demandan cuidados se ha demostrado como un factor que dificulta la tolerancia al trabajo en turnos.

**Apoyo social:** Cuando el individuo que realiza trabajo nocturno cuenta con una suficiente base de apoyo social, ya sea por la existencia de una familia que le facilita las cosas (situación que suele faltar para las mujeres que trabajan) o por la existencia de programas especialmente diseñados provistos por la empresa, mejora la tolerancia al trabajo nocturno.

**Relaciones sociales de trabajo:** El trabajo es una actividad social con relaciones regladas entre los individuos. En los trabajos dependientes o subordinados se da una relación entre quien organiza o dirige el trabajo y los demás trabajadores.

Las relaciones en el trabajo se dan en diferentes niveles. Existe un nivel formal y jerárquico que queda registrado en la estructura de una empresa y que se manifiesta en las obligaciones del contrato, el cual sirve para establecer con claridad la posición precisa de un trabajador individual dentro de la empresa, en un puesto determinado, sujeto a determinadas obligaciones y bajo un mando específico. Dicha formalidad permite además que el trabajador reconozca las obligaciones que los demás tienen con él, que se expresa en su forma concreta en un horario dentro del cual se le pueden dar instrucciones y en un salario que la persona recibe a cambio de su labor. Es decir, el contrato, la precisión de una jornada diaria, el salario, la estructura jerárquica de la empresa y su cadena de mando son aspectos concretos en que se expresan relaciones sociales en el trabajo.

La relación entre los propios trabajadores es también un aspecto social del trabajo. Ella puede desarrollarse a través de estructuras formales, como sindicatos y comités de diversa naturaleza (paritarios, bipartitos, comisiones sociales). Las relaciones sociales en el trabajo también se establecen a través de mecanismos no formales, con influencia de factores emocionales. Por ejemplo, simpatía o franca hostilidad y rivalidad, lo que es válido tanto para las relaciones entre personas que ocupan un mismo nivel en la jerarquía como entre niveles diferentes.

**Comunicación:** Lo habitual es que el trabajador subordinado a un mando reciba una serie de instrucciones para realizar su trabajo. En un caso óptimo dicha información además incluye advertencias sobre precauciones que debe tomar para proteger su seguridad y la de las demás personas. Asimismo, el trabajador cuenta con alguna forma de transmitir información relevante hacia los superiores jerárquicos. La forma en que se transmite la información, su claridad y la capacidad de las personas para comprenderla son importantes herramientas para una mejor productividad y una adecuada prevención de accidentes y enfermedades.

La comunicación también es un aspecto esencial de la convivencia humana y, en ese sentido, el espacio de trabajo es un lugar de convivencia entre personas, donde se crean redes de apoyo, amistades, se forman y fortalecen familias, entre otras importantes consecuencias de este carácter social del trabajo. Por lo mismo, favorecer la comunicación en el trabajo mejora la satisfacción.

## **5 ACCIDENTE DE TRABAJO**

El accidente del trabajo constituye la base del estudio de la Seguridad Industrial, y lo enfoca desde el punto de vista preventivo, estudiando sus causas (por qué ocurren), sus fuentes (actividades comprometidas en el accidente), sus agentes (medios de trabajo participantes), su tipo (como se producen o se desarrollan los hechos), todo ello con el fin de desarrollar la prevención.

### **5.1 PROCEDIMIENTO LEGAL**

Procedimiento legal en caso de accidente del trabajo: El empleador deberá denunciar el accidente inmediatamente de producido o dentro de las 24 horas siguientes. También podrá denunciarlo el trabajador accidentado o cualquier persona que haya tomado conocimiento de este hecho.

La denuncia se hará en la sucursal del Instituto de Normalización Previsional, INP, más cercana al lugar del accidente. Para ello se proporcionará el formulario Declaración Individual de Accidentes del Trabajo.

Recibida la denuncia, la agencia del INP extenderá la Orden de Atención que da acceso gratuito a las prestaciones médicas proporcionadas por una institución de salud en convenio con el INP: en todo el país los centros asistenciales del Sistema Nacional de Servicios de Salud y la Asociación Chilena de Seguridad y, además, en la Región Metropolitana el Hospital Clínico de la Universidad de Chile.

En casos de urgencia, la institución de salud prestará la atención médica sin la Orden de Atención, la que deberá ser presentada por el trabajador, familiar o empleador dentro del plazo máximo de un día hábil después de efectuada la atención.

Los accidentes ocurren porque las personas cometen actos incorrectos o porque los equipos, herramientas, maquinarias o lugares de trabajo no se encuentran en condiciones adecuadas. El principio de la prevención de los accidentes señala que todos los accidentes tienen causas que los originan y que se pueden evitar al identificarlas y controlarlas.

- **Causas Directas**

**Origen humano** (acción insegura): definida como cualquier acción o falta de acción de la persona que trabaja, lo que puede llevar a la ocurrencia de un accidente.

**Origen ambiental** (condición insegura): definida como cualquier condición del ambiente laboral que puede contribuir a la ocurrencia de un accidente.

No todas las acciones inseguras producen accidentes, pero la repetición de un acto incorrecto puede producir un accidente.

No todas las condiciones inseguras producen accidentes, pero la permanencia de una condición insegura en un lugar de trabajo puede producir un accidente.

- **Causas Básicas:**

**Origen Humano:** explican por qué la gente no actúa como debiera.

**No Saber:** desconocimiento de la tarea (por imitación, por inexperiencia, por improvisación y/o falta de destreza).

**No poder:**

Permanente: Incapacidad física (incapacidad visual, incapacidad auditiva), incapacidad mental o reacciones sicomotoras inadecuadas.

Temporal: adicción al alcohol y fatiga física.

**No querer:**

Motivación: apreciación errónea del riesgo, experiencias y hábitos anteriores.

Frustración: estado de mayor tensión o mayor agresividad del trabajador.

Regresión: irresponsabilidad y conducta infantil del trabajador.

Fijación: resistencia a cambios de hábitos laborales.

**Origen Ambiental:** Explican por qué existen las condiciones inseguras.

-Normas inexistentes.

-Normas inadecuadas.

-Desgaste normal de maquinarias e instalaciones causadas por el uso.

-Diseño, fabricación e instalación defectuosa de maquinaria.

-Uso anormal de maquinarias e instalaciones.

-Acción de terceros.

## **5.2 CLASIFICACION DE LOS ACCIDENTES**

No existe una clasificación única para los tipos de accidentes que ocurren en los ambientes laborales. Las estadísticas, de acuerdo a sus características, clasifican los accidentes según su tipo de acuerdo a sus objetivos. En todo caso se debe destacar que el tipo de accidente se puede definir diciendo “que es la forma en que se produce el contacto entre el accidentado y el agente”.

**Accidentes en los que el material va hacia al hombre:**

Por golpe.

Por atrapamiento.

Por contacto.

**Accidentes en los que el hombre va hacia el material:**

Por pegar contra.

Por contacto con.

Por prendimiento.

Por caída a nivel (por materiales botados en los pasillos, piso deteriorado, manchas de aceite en el suelo, calzado inapropiado).

Por caída a desnivel (desde escaleras o andamios).

Por aprisionamiento.

**Accidentes en los que el movimiento relativo es indeterminado:**

Por sobreesfuerzo.

Por exposición.

La ventaja de conocer la tipología de cada accidente estriba en que a cada tipo le corresponderán medidas específicas de prevención.

**5.3 CONTROL DE LOS ACCIDENTES**

El desarrollo de la Seguridad Industrial ha permitido implementar una serie de herramientas que ayudan a prevención de los accidentes y/o enfermedades de tipo ocupacional. Estos instrumentos de control están insertos en una serie de decretos de nuestra legislación con el fin de hacer obligatorios su cumplimiento.

**Comité Paritario:** el D.S. 54 del 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, reglamenta la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. Este decreto incorporó a los trabajadores como eje interno fundamental en la prevención y control de los accidentes y enfermedades profesionales en su propio lugar de trabajo. El comité paritario está formado por:

- A) 6 trabajadores nominados por el empleador, donde 3 son titulares y tres son suplentes.
- B) 6 trabajadores elegidos por sus pares mediante un proceso de votación, donde las 3 primeras mayorías son los titulares y los tres siguientes son suplentes.

**Departamento de Prevención de Riesgos:** de acuerdo a lo indicado por el Decreto 40 de 1969 Ministerio del Trabajo y Previsión Social, toda empresa con mas de 100 trabajadores debe formar un Departamento de Prevención de Riesgos, dirigido por un experto en la materia, profesional o técnico. La contratación del experto será a tiempo completo o parcial, lo que se definirá de acuerdo a los límites establecidos en el respectivo decreto, art. 10 y 11. Este departamento deberá planificar, organizar, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Además están obligados a llevar las estadísticas completas de accidentes y de enfermedades profesionales, tales como tasa mensual de frecuencia, tasa semestral de gravedad y tasa anual de riesgos.

**Reglamento Interno:** de acuerdo a lo indicado por el Decreto 40 de 1969 Ministerio del Trabajo y Previsión Social, toda empresa o entidad estará obligada a establecer y mantener al día un reglamento interno de seguridad e higiene en el trabajo, cuyo cumplimiento será obligatorio para los trabajadores. La empresa deberá entregar gratuitamente un ejemplar del reglamento a cada trabajador.

Si la empresa o entidad ocupa normalmente 25 o más trabajadores deberá confeccionar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad (art. 149 de la ley 18.620), que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores en relación a sus labores en la empresa o establecimiento.

El procedimiento y contenidos de este reglamento están indicados por el DS.54 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

**Derecho a Saber:** El D.S.50 de 1988, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social estableció la obligación de los empleadores de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos a que están expuestos en sus labores, de las medidas preventivas y del procedimiento correcto de trabajo. Esta obligación puede estar

inserta como un capítulo más dentro del reglamento interno de higiene y seguridad de la empresa.

#### **5.4 RIESGOS MÁS COMUNES**

Todo trabajo u ocupación presenta determinados riesgos. Por lo tanto, la empresa y los trabajadores deben actuar en forma preventiva para evitar que ocurran accidentes. La Seguridad Industrial es la disciplina dedicada a establecer mecanismos para que no se presenten accidentes en los lugares de trabajo.

La seguridad industrial ha identificado una serie de riesgos típicos o comunes en diversas faenas, así como también formas de trabajo y elementos de protección que permiten controlar la ocurrencia de accidentes del trabajo.

##### **Riesgos Laborales Típicos**

- Riesgo eléctrico
- Riesgo mecánico
- Riesgo por uso de herramientas de mano
- Riesgo de daño auditivo
- Riesgos por vibración
- Caídas
- Riesgo biológico
- Control de Incendios

#### **6 ENFERMEDADES PROFESIONALES**

Existe una variedad de enfermedades cuyo origen puede ser situado en el trabajo, ya sea en las condiciones ambientales del lugar de trabajo, en la presencia de agentes propios o contaminantes de los procesos productivos, pero también directamente generados por la forma de trabajar, sea por los ritmos, intensidades, cargas, sistemas de turnos o la organización misma del trabajo.

Esta relación trabajo enfermedad ha sido reconocida desde los orígenes de la medicina occidental (Hipócrates 460-380 A.C.) y ha fundamentado el desarrollo de la Salud ocupacional como una subespecialidad médica. Entre los principales promotores médicos

de este reconocimiento y del desarrollo de la especialidad deben mencionarse: Paracelso (1493-1541), Bernardino Ramazzinni (1633-1714), cuya obra *De Morbis Artificum* es un texto fundacional de la salud ocupacional, Alice Hamilton (1869-1970), Irving Selikoff y en Chile, a Hugo Donoso y Hernán Oyanguren. Todos ellos desarrollaron un notable trabajo de terreno y clínico para reconocer esta relación entre el trabajo y la enfermedad. Muchos de ellos debieron lidiar con un modelo de enfermedad unicausal, heredado de una interpretación simplista de las enfermedades infecciosas.

Dentro de las principales enfermedades ocupacionales se encuentran:

- Daño Auditivo
- Trastornos Musculoesqueléticos
- Intoxicaciones por metales pesados
- Intoxicaciones por pesticidas
- Intoxicaciones por solventes
- Enfermedades respiratorias asociadas a agentes inhalables
- Trastornos reproductivos
- Enfermedades neurológicas
- Lesiones a la piel
- Otros

En nuestro país, la Ley 16.744 de Accidentes y Enfermedades Laborales establece que la causalidad de las enfermedades profesionales no está en un agente sino en el trabajo, tal como precisa su artículo 7° donde define a una enfermedad profesional como aquella causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realice una persona y le produzca incapacidad o muerte. Por su parte, el Decreto Supremo 109 reconoce como agentes causantes de estas enfermedades a aquellos de carácter físico, químico, biológico y polvos, clasificación que actualmente se encuentra en revisión con el fin de incorporar una denominación más amplia y de agentes y factores físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

## **7 LEYES E INSTITUCIONES QUE REGULAN EL SISTEMA**

En Chile existen una serie de instituciones y leyes que se hacen cargo de la Salud Laboral; las mantienen dos aspectos importantes: espíritu preventivo y estimular la participación.

#### **7.1 MINISTERIO DE SALUD ([www.minsal.cl](http://www.minsal.cl))**

Establece políticas de salud ocupacional en el país, las cuales deben implementarse tanto en las mutuales como en los Servicios de Salud. Prepara la normativa destinada a la protección de las personas en los ambientes de trabajo.

Rearticula los equipos de salud de los trabajadores en los Servicios de Salud, creando Unidades de Salud Ocupacional con funciones de fiscalización, investigación, vigilancia epidemiológica y promoción en salud ocupacional. La implementación de programas locales y de una Red de Vigilancia de Plaguicidas son algunos de sus logros.

Actualiza la reglamentación sanitaria vigente para los locales de trabajo.

Se coordina con otras instituciones para labores preventivas (Ministerio de Agricultura para ampliar la lista de plaguicidas prohibidos y para evaluar el ingreso de nuevas sustancias).

#### **Instituto de Salud Pública ( [www.ispch.cl](http://www.ispch.cl) )**

Es el laboratorio de referencia nacional en mediciones ambientales en los lugares de trabajo y exámenes a los trabajadores expuestos a agentes contaminantes.

#### **SEREMI de Salud de cada región**

Fiscalizan las condiciones en los ambientes de trabajo establecidas en el Decreto Supremo N° 594 del Ministerio de Salud, a través de inspecciones a industrias, empresas, talleres.

Además, realizan las siguientes acciones:

Control de la salud de los trabajadores.

Evaluación de puestos de trabajo.

Exámenes para detección de enfermedades profesionales.

Investigación de enfermedades profesionales.

Investigación de accidentes del trabajo.

#### **7.2 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENCIÓN SOCIAL ([www.mintrab.gob.cl](http://www.mintrab.gob.cl))**

Promueve Ley de Jubilación Especial para Trabajos Pesados, con lo cual se crea una Comisión Ergonómica Nacional.

Reactiva actividades del Instituto de Normalización Previsional para los cotizantes de la ley 16 744 afiliados a este sistema.

Realiza modificaciones a los reglamentos de la ley 16.744, respecto de pago de licencias, de aumentos de cotización y funcionamiento de Departamentos de Prevención.

Promueve cambios a la legislación laboral: Comités Paritarios para el sector público, facultades fiscalizadoras de la Dirección del Trabajo en materias de higiene y seguridad.

Regulariza funcionamiento tripartito de la Comisión Médica de Reclamos.

Promueve la creación de mesas tripartitas sectoriales y regionales.

**Instituto de Normalización previsional** ([www.inp.cl](http://www.inp.cl)): Organismo administrador de la Ley 16.744 para sus empresas afiliadas (públicas o privadas) y los Servicios de la Administración del Estado afiliados al INP, entregando los beneficios que esta normativa establece en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

El Instituto de Normalización Previsional, asimismo, ejerce las siguientes funciones:

Calcula la tasa de siniestralidad de las empresas afiliadas.

Asesora en materia de prevención de riesgos a las empresas afiliadas.

Reconoce la calidad de “trabajo pesado” a los trabajadores afiliados.

**Superintendencia de Seguridad Social** ([www.suseso.cl](http://www.suseso.cl) )

Instancia de apelación de los trabajadores frente a disconformidad de tratamiento de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.

Organismo que fiscaliza a las mutuales de seguridad.

**Mutuales de Seguridad**

También son organismos administradores de la Ley 16.744 y, por lo tanto, entrega a sus afiliados todos los beneficios que establece esta normativa. Estas instituciones, al igual que el INP, tienen la obligación de asesorar a sus empresas afiliadas en materias de prevención de riesgos.

**Dirección del Trabajo ([www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl) )**

Fiscaliza ambientes laborales para hacer cumplir el Código del Trabajo y algunos aspectos del Decreto Supremo N° 594.

**Comisión Ergonómica Nacional**

Instancia que califica la calidad de “trabajo pesado” a solicitud de los propios trabajadores.

**7.3 MINISTERIO DE MINERÍA**

Servicio Nacional de Geología y Minería ([www.sernageomin.cl](http://www.sernageomin.cl) )

Fiscaliza las condiciones de trabajo en las faenas relacionadas con la actividad minera.

**7.4 MINISTERIO DE AGRICULTURA**

Servicio agrícola y ganadero ([www.sag.gob.cl](http://www.sag.gob.cl) )

Regula Plaguicidas de uso agrícola.

**7.5 ARMADA DE CHILE**

Dirección del Territorio Marítimo ([www.directemar.cl](http://www.directemar.cl) )

Fiscaliza la actividad de los buzos y el trabajo en altamar.

A continuación un cuadro resumen de leyes que regulan el sistema, cómo participan las distintas instituciones y cómo pueden participar los trabajadores.

	CÓDIGO DEL TRABAJO
Instituciones que participan	Ministerio del Trabajo: Elaboración de las normas. Dirección del Trabajo: Fiscalización, Interpretación.
Aspectos relevantes para la salud laboral	Regulación del contrato, jornada, salarios, despidos, protección general y, en casos especiales, participación sindical, capacitación.
Cómo pueden participar los trabajadores	Debatir sobre reformas; integrar sindicatos (con amplias atribuciones en salud laboral); denunciar y controlar fiscalización; solicitar dictámenes interpretativos;

	integrar comités de capacitación.
	LEY 16.744 Y REGLAMENTOS
Instituciones que participan	<p>Ministerio del trabajo: elaboración de normas (previsión social).</p> <p>Superintendencia de seguridad social: fiscalización de organismos aseguradores, resolución de reclamos.</p> <p>Ministerio de salud: fiscalización de servicios médicos, fiscalización de empresas, elaboración de normas.</p> <p>Mutualidades de empleadores: organismos aseguradores: prestación medica, económica, de rehabilitación y preventivas.</p> <p>Servicio de salud: colabora con el INP: prestaciones medicas, asesoría a empresas y rehabilitación a afiliados a INP.</p> <p>Dirección del trabajo: fiscalización interpretación</p>
Aspectos relevantes para la salud laboral	<p>Normas para funcionamiento de seguro social con carácter preventivo; listado de enfermedades profesionales e incapacidades; normas para la prevención en la empresa.</p>
Cómo pueden participar los trabajadores	<p>Debatir sobre reformas; integrar Comités Paritarios; denunciar y controlar fiscalización; solicitar dictámenes interpretativos; hacer sugerencias a reglamentos internos; exigir derecho a la información de riesgo de higiene y seguridad; elegir representantes laborales al directorio de mutualidades; elegir profesionales representantes a la Comisión Médica de Reclamos.</p>

	DECRETO 594 Y CODIGO SANITARIO
Instituciones que participan	Ministerio de salud: elaboración de normas Servicio de salud: fiscalización de empresas Dirección del trabajo: fiscalización
Aspectos relevantes para la salud laboral	Condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo; para riesgos generales de seguridad, riesgos físicos, químicos y biológicos.
Cómo pueden participar los trabajadores	Debatir sobre reformas; integrar Comités Paritarios de Higiene y Seguridad; denunciar y controlar fiscalización; exigir derecho a la información de riesgos; solicitar dictámenes interpretativos.

## **8 LEY N° 16.744 SEGURO SOCIAL CONTRA RIESGOS DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES.**

### **Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, principios generales y sus principales aspectos**

La ley N° 16.744 fue publicada en el Diario Oficial el 1° de Febrero de 1968, en la que se logra legislar medidas de Seguridad Industrial e Higiene del Trabajo.

#### **8.1 OBJETIVOS DEL SEGURO:**

El objetivo de la Ley es que “Declara obligatorio el seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”.

## **8.2 PERSONAS PROTEGIDAS**

- g) Todos los trabajadores por cuenta ajena; cualesquiera que sean las labores que ejecuten, sean manuales o intelectuales, o cualquiera que sea la naturaleza de la empresa, institución, servicio o persona para quien trabajen, incluso los servicios domésticos y los aprendices;
- h) Los funcionarios públicos de la administración civil del estado, municipales y de instituciones administrativamente descentralizadas del estado;
- i) Los estudiantes que deben ejecutar trabajos que signifiquen fuentes de ingreso para el plantel;
- j) Los trabajadores independientes y los trabajadores familiares
- k) Todos los estudiantes de establecimientos fiscales o particulares por los accidentes que sufran con ocasión de sus estudios o en la realización de su practica educacional;
- l) Los trabajadores que tuvieren la calidad de dirigentes, de instituciones sindicales.

### **El seguro también protege a los siguientes trabajadores independientes:**

A los campesinos asignatarios de tierra en dominio individual, a los suplementeros, a los profesionales hípicas independientes, a los conductores propietarios de automóviles de alquiler, a los pirquineros y, a todos los trabajadores independientes que por el hecho de estar afiliados a una administradora de fondos de pensiones y no haber estado afecto al sistema provisional antiguo, han quedado fuera de tal protección

Los pequeños mineros artesanos, incluidos los pequeños planteros, sea que estos están afectos al antiguo o nuevo sistema de pensiones

Los conductores propietarios de vehículos motorizados de movilización colectiva, de transporte escolar y de carga, que se encuentren afectos al nuevo sistema de pensiones.

A los comerciantes autorizados para desarrollar su actividad en la vía pública o plazas, sea que se encuentren afectos al antiguo sistema provisional o al nuevo sistema de pensiones.

También quedan protegidos: los socios de sociedades de persona, socios de sociedades encomanditas por acciones, empresarios individuales y directores de sociedades en general que se desempeñen como trabajadores independientes en la respectiva sociedad o empresa, y que en tal calidad sean cotizantes, sea del antiguo o nuevo sistema de pensiones.

### **Protección a los trabajadores del sector público:**

Ley N° 19.345 Dispone aplicación de la ley N° 16.744, sobre seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, a trabajadores del sector publico. (Publicada en el diario oficial de 7 de noviembre de 1994).

Quedan sujetos al Seguro Contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales: los trabajadores de la administración civil del estado centralizada y descentralizada, de las instituciones de educación superior del estado y de las municipalidades incluido el personal traspasado a la administración municipal del ministerio del interior que hubieren optado por mantener su afiliación al régimen provisional de los empleados públicos; los funcionarios de la contraloría general de la republica, del poder judicial , y del congreso nacional.

### **8.3 AFILIACIÓN**

La afiliación de un trabajador, hecha en una caja de previsión para los demás efectos de seguridad social, se entenderá hecha por el ministerio la ley, para este seguro, salvo que la entidad empleadora para la cual trabaje se encuentre adherida a alguna mutualidad.

Respecto de los trabajadores de contratistas o subcontratistas, deberán observarse, además, las siguientes reglas:

El dueño de la obra empresa o faena, será, subsidiariamente, responsable de las obligaciones que, en materia de afiliación y cotización, afecten a sus contratistas respectos a sus trabajadores. Igual responsabilidad afectara al contratista en relación con las obligaciones de sus subcontratistas.

#### **8.4 ADMINISTRACIÓN**

- Servicio de seguro social
- Servicio nacional de salud
- Cajas de previsión
- Mutualidades de empleadores

#### **8.5 ACCIDENTES DEL TRABAJO**

Se entenderá como accidente de trabajo:

Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte.

Los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo.

Los sufridos por dirigentes de instituciones sindicales a causa o con ocasión del desempeño se sus cometidos gremiales.

Se exceptúan los accidentes debidos a fuerza mayor extraña que no tenga relación alguna con el trabajo y los producidos intencionalmente por la víctima. La prueba de las excepciones corresponderá al organismo administrador.

#### **8.6 ENFERMEDADES PROFESIONALES**

Se entenderá por enfermedad profesional: la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

#### **8.7 PRESTACIONES DEL SEGURO**

##### **Definiciones**

**Entidad empleadora:** toda empresa, institución, servicio o persona que proporcione trabajo.

**Trabajador:** toda persona, empleado u obrero, que trabaje para alguna empresa, institución, servicio o persona.

##### **Prestaciones Médicas**

Los beneficios que otorga esta Ley son los siguientes:

- Acceso gratuito del trabajador accidentado o enfermo hasta su curación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por el accidente o la enfermedad a las siguientes prestaciones:
- Atención médica, quirúrgica y dental en establecimientos externos o a domicilio.
- Hospitalización si fuese necesario.
- Medicamentos y productos farmacéuticos.
- Prótesis y aparatos ortopédicos y su reparación.
- Rehabilitación y reeducación profesional.
- Los gastos de traslado y cualquier otro necesario para el otorgamiento de estas prestaciones.

Además la Ley 16.744 establece para sus afiliados prestaciones económicas por incapacidad temporal o permanente originada por algún accidente del trabajo o enfermedad profesional (subsídios, indemnizaciones, pensiones).

## **8.8 CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

Decreto N° 54 Aprueba reglamento para la constitución y funcionamiento de los comités paritarios de higiene y seguridad D.O. 11.03.1969

En toda empresa, faena, sucursal o agencia en que trabajen más de 25 personas, se organizarán Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, compuestos por representantes patronales y representantes de los trabajadores, cuyas decisiones, adoptadas en el ejercicio de las atribuciones que les encomienda la Ley N° 16.744, serán obligatorias para la empresa y los trabajadores.

Si la empresa tuviere faenas, sucursales o agencias distintas, en el mismo o en diferentes lugares, en cada una de ellas deberá organizarse un Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Corresponderá al Inspector del Trabajo respectivo decidir, en caso de duda, si procede o no que se constituya el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

### **Miembros de los comités paritarios.**

Los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad estarán compuestos por tres representantes patronales y tres representantes de los trabajadores. Además por cada miembro titular se designará, además, otro en carácter de suplente

### **Funciones de los comités paritarios**

- Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección.
- Vigilar el cumplimiento, tanto por parte de las empresas como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
- Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.
- Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador.
- Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de los riesgos profesionales.
- Cumplir las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo,
- Promover la realización de cursos de adiestramiento destinados a la capacitación profesional de los trabajadores en organismos públicos o privados autorizados para cumplir esta finalidad o en la misma empresa, industria o faena bajo el control y dirección de esos organismos.

## **9 PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES**

### **9.1 OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS**

La ley 16744/68, por su carácter preventivo, impone la promoción de acciones tendientes a evitar que ocurran accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, obligando a participar a todos los sectores involucrados en la materia:

- Estado
- Organismos administradores
- Empresas
- Trabajadores

### **9.1.1 OBLIGACIONES DEL ESTADO**

- Prescribir todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo necesarias en las empresas o entidades a través de los servicios de salud y aplicar sanciones por incumplimiento.
- Fiscalizar la prevención, higiene y seguridad de todos los sitios de trabajo a través de los servicios del sistema de salud (SESMA en la Región Metropolitana). Sin perjuicio de las facultades que en esta materia tiene la Dirección del Trabajo (art. 184° del Código del Trabajo).
- Fiscalizar las instalaciones médicas de los organismos administradores, de la forma y condiciones como estos organismos otorguen las prestaciones médicas, y de la calidad de las actividades de prevención que realicen, a través de los servicios de salud del país.
- Fiscalización de los Organismos Administradores a través de la Superintendencia de Seguridad Social.

### **9.1.2 OBLIGACIONES DE LOS ORGANISMOS ADMINISTRADORES (INP - MUTUALES)**

- Prescribir todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que las empresas o entidades adheridas al organismo administrador deban implantar, indicándolas de acuerdo con las normas y reglamentos vigentes.
- Informar al Servicio de Salud (en la R.M. al SESMA) los accidentes del trabajo que les hubieren sido denunciados y que hubieren ocasionado incapacidad para el trabajo o la muerte.

### **9.1.3 OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES**

- Implementar las medidas de prevención que imponga el Servicio de Salud o el Organismo Administrador.
- Implementar las medidas de prevención dispuestas por el respectivo Departamento de Prevención y/o Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Establecer y mantener al día un Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, de acuerdo a lo establecido en el D.S. 40/69 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Establecer el Departamento de Prevención de Riesgos cuando las empresas cuenten con más de 100 trabajadores, a cargo de un experto en prevención de riesgos.
- Formar y apoyar el Comité Paritario de Higiene y Seguridad cuando las empresas cuenten con más de 25 trabajadores.
- Proporcionar gratuitamente a los trabajadores equipos e implementos de protección personal necesarios.
- Informar sobre los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores, según el trabajo realizado (Derecho a Saber).
- Efectuar exámenes de control radiológico semestral a los trabajadores expuestos a riesgo de neumoconiosis.
- Autorizar asistencia a exámenes de control a trabajadores citados por el Organismo Administrador.
- Denunciar los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

#### **9.1.4 OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

- Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad o de Higiene y Seguridad, según corresponda.
- Cumplir con las normas e instrucciones impartidas por el Servicio de Salud, el Organismo Administrador, el Departamento de Prevención de Riesgos o el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Usar y cuidar los Elementos de Protección Personal en el desarrollo de sus actividades.
- Acudir a los exámenes de control médico citados por el Organismo Administrador.

## **9.2 DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES**

Se entenderá por Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales a aquellas dependencias a cargo de planificar, organizar, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

### **Obligaciones del departamento de prevención de riesgos:**

- Reconocimiento y evaluación de riesgos de accidentes o enfermedades profesionales.
- Control de riesgos en el ambiente o medios de trabajo.
- Acción educativa de prevención de riesgos y de promoción de la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.
- Registro de información y evaluación estadística de resultados.
- Asesoramiento técnico a los comités paritarios, supervisores y líneas de administración técnica.

### **Experto en prevención de riesgos**

Toda empresa que ocupe más de 100 trabajadores deberá contar con un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales dirigido por un experto en la materia.

El tamaño de la empresa y la importancia de sus riesgos determinarán la categoría del experto y definirán si la prestación de sus servicios será a tiempo completo o a tiempo parcial. El tamaño de la empresa se mide por el número de trabajadores y la importancia de los riesgos se define por la cotización adicional genérica contemplada en el Decreto N° 110 de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

## **9.3 OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES DE INFORMAR DE LOS RIESGOS LABORALES**

Los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos.

Especialmente deben informar a los trabajadores acerca de los elementos, productos y sustancias que deban utilizar en los procesos de producción o en su trabajo, sobre la identificación de los mismos (fórmula, sinónimos, aspecto y olor), sobre los límites de exposición permisibles de esos productos, acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control y de prevención que deben adoptar para evitar tales riesgos.

Deben mantener los equipos y dispositivos técnicamente necesarios para reducir a niveles mínimos los riesgos que puedan presentarse en los sitios de trabajo.

Dar cumplimiento a las obligaciones que establece el artículo 21 a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y los Departamentos de Prevención de Riesgos, al momento de contratar a los trabajadores o de crear actividades que implican riesgos.

Las infracciones en que incurran los empleadores a las obligaciones que les impone el presente Título, serán sancionadas en conformidad con lo dispuesto en los artículos 11 y 13 del D.S. N° 173, de 1970, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 69 de la Ley N 16.744.