

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO**

Facultad de Ciencias Empresariales

Departamento de Administración y Auditoría



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO**

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

**FACTORES DE RIESGO: LAS CAUSAS DESENCADENANTES DE  
ESTRÉS LABORAL. CASO APLICADO EN CESFAM “LA LEONERA”,  
CHIGUAYANTE.**

ALUMNOS : DAVID CANCINO O.  
NATALY PEREZ S.  
PROFESOR GUÍA : ADOLFO ALBORNOZ A.

CONCEPCION, MARZO 2015

## **Agradecimientos**

Primeramente expresar una profunda gratitud a mis padres David Cancino Morales y Otilia Ortiz Carrera, por su hidalguía, humildad y apoyo incondicional.

A mis hermanas, por todo el ánimo que me dieron a lo largo de mi vida universitaria y en todos mis proyectos personales.

De igual manera agradecer a mis amigos Febe Vega Catril, Daniela Flores Mejías, Miguel Carrera, Rodolfo Venegas, Constanza Bastias.

A mi compañera de tesis, por tolerar trabajar conmigo y resistir mi carácter irreverente. Gracias a todos aquellos compañeros, amigos y familiares que me brindaron ayuda a lo largo de esta etapa académica.

Agradecer al grupo de cazadores “Los Carrera”, por esos momentos de catarsis.  
“Un pueblo sin armas, es un pueblo sin democracia”

**David Cancino Ortiz**

Gracias a Dios por darme la dicha de tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por su apoyo incondicional, gracias a la vida por cada prueba puesta en el camino y hacerme mejor cada día.

Dedico mi tesis a mi padre Jovino Perez y a mi mama Dauvelina Muñoz que han sabido formarme inculcándome principios y valores, además de mi hermana Andrea Perez que es mi ángel quien me mantiene firme, y por ella y para ella seguiré ascendiendo, cumpliendo metas , como también a mi mamá Malvina Soto, gracias por su incondicionalidad.

Además de mis primos Jorge Jaramillo, Gonzalo Jaramillo, y mi amigo Mario Arroyo gracias por su apoyo y confiar en mí, a mi tía Mónica Perez, gracias por cada reto, costo pero resultado.

A mi amiga del alma Joselin Brown, gracias por cada palabra, consejo y apoyo.

Y sin duda a mi compañero de tesis David Cancino sin ti nada sería lo que es. Y a mi compañero de estudio Rodolfo Venegas.

Gracias a cada uno que han formado parte de este proceso familiares y amigos, no ha sido fácil el camino hasta ahora, pero gracias a su cariño, aportes, bondad puedo decir lo conseguí hoy soy profesional.

“Para las cosas grandes y arduas se necesitan combinación sosegada, voluntad decidida, acción vigorosa, cabeza de hielo, corazón de fuego y mano de hierro.”

**Nataly Perez Soto**

## Índice de Contenidos

Agradecimientos .....	2
Introducción.....	7
Capítulo 1: Riesgo .....	9
1.1.- Introducción .....	9
1.2.- Orígenes del término riesgo .....	9
1.3.- Fundamentación teórica del término riesgo .....	11
Capítulo 2: Peligros y riesgos laborales.....	15
2.1.- Introducción .....	15
2.2.- Definición factor de riesgo .....	16
2.2.1.- Objetivos de la información y conocimiento sobre los factores de riesgo .....	17
2.2.2.- Clasificaciones de factores de riesgo.....	17
2.3.-Definiciones de Riesgo Laboral .....	19
2.3.1.- Métodos utilizados para el análisis de los Riesgos Laborales .....	20
2.3.2.- Los métodos más utilizados en el ámbito empresarial moderno son los siguientes: ...	20
2.4.- Clasificación de peligros y riesgos laborales.....	21
Capítulo 3: Factores y Riesgos Psicosociales .....	22
3.1.- Introducción .....	22
3.2.- Historia del concepto factor psicosocial.....	23
3.3.-Factores de riesgo picosociales .....	25
3.4.- Cuáles son los riesgos psicosociales .....	26
3.5.- Características de los factores de riesgos psicosociales .....	27
Capítulo 4: Estrés.....	30
4.1.- Introducción .....	30
4.2.- Fundamentación teórica del término estrés .....	30
4.3.- Enfoques del estrés.....	32
Eustress:.....	32
Distress: .....	33
4.4.- Orientaciones teóricas del estrés .....	33
4.5.- Fases del estrés .....	36
4.6.- Agentes evocadores de la respuesta estrés o agentes estresores.....	36
4.7.- Características de las situaciones estresantes .....	37
4.8.- Consecuencias del estrés .....	38
Capítulo 5: Estrés Laboral .....	39

5.1-Introducción .....	39
5.2.- Fundamentación teórica del termino estrés laboral .....	40
5.3.-Tipos de estrés laboral.....	41
5.4.- Presentación Cuestionario SUSESO ISTAS 21 .....	42
5.4.1.-Validación del CoPsoQ/ISTAS en Chile por parte de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y uso del método .....	44
5.4.2.- ¿Qué es SUSESO-ISTAS 21? .....	47
5.4.3.-Modelos en los que se basa Cuestionario SUSESO- ISTAS 21 .....	48
5.4.4.- ¿Quiénes pueden usar el Cuestionario?.....	51
5.4.5.- Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación .....	52
5.4.6.-Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo.....	54
Capítulo 6: Marco metodológico .....	57
6.1.-Información descriptiva.....	57
- Organización utilizada para el Marco metodológico.....	57
- Reseña histórica.....	57
- Misión: .....	58
- Visión .....	58
- Objetivo General: .....	58
- Organigrama.....	58
6.2.-Población asignada y sus características .....	59
- Estructura organizacional del equipo .....	59
- Descripción de la situación actual por sector: .....	59
6.3.- Descripción del Proyecto.....	61
6.3.1.- Objetivos generales .....	61
6.3.2.- Objetivos específicos:.....	61
6.4.- Metodología .....	61
6.4.1.- Diseño de la investigación:.....	61
6.4.2.- Tipo de estudio: .....	61
6.5.- Justificación.....	62
6.6.- Población y muestra .....	62
6.6.1.- Población objetivo .....	62
6.6.2.- Universo .....	62
6.6.3.- Muestra.....	62
6.7.- Método de Medición .....	62

6.7.1.- Estrategia de recolección de datos.....	62
6.7.2.-Descripción de la investigación.....	63
6.8.- Resultados .....	66
6.9.- Conclusiones .....	68
Bibliografía.....	70
Anexos.....	74

## Introducción

El motivo de estudio es analizar los niveles de riesgo psicosocial, ocasionados por causantes derivadas del mismo trabajo, entre las que podemos encontrar la excesiva carga horaria, turnos rotativos, entre otros, aplicando el cuestionario SUSESISTAS 21, versión breve.

Desarrollaremos nuestra investigación en el Centro de Salud Familiar “La Leonera” Chiguayante.

Hoy en día, dado al elevado crecimiento y complejidad de las organizaciones nace un gran interés por prestar atención al factor humano, es decir a los individuos que forman parte de esta organización. Se ha adquirido conciencia de que, no es tan solo relevante el salario, sino que también debemos atender a las necesidades de intervención en la toma de decisiones y de lograr la realización personal de cada uno de los trabajadores que forman parte de esta.

De este modo los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan sus conocimientos y habilidades, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como “estrés”.

El estrés laboral no sólo desencadena problemas en el ámbito de la salud mental y física de los individuos, sino que también tiene repercusiones económicas para las organizaciones donde éstos trabajan. En Chile no se han realizado estudios para evaluar el costo del estrés ocupacional, pero trabajos realizados en otros países, como Estados Unidos de América e Inglaterra, muestran que el estrés ocupacional tiene un alto costo tanto individual como organizacional<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Guic S, Eliana, Bilbao R, Angeles, & Bertin, Camilo. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. Revista médica de Chile, 130(10), 1101-1112. Recuperado en 18 de abril de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872002001000004&lng=es&tlng=es.10.4067/S0034-98872002001000004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002001000004&lng=es&tlng=es.10.4067/S0034-98872002001000004)

Se ha estimado que el estrés causa la mitad del ausentismo, 40% de la rotación y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral. Todos estos efectos debido a problemas de salud prevenibles, relacionados al estrés laboral<sup>2</sup>.

Por lo tanto nuestra investigación estará enfocada en su marco teórico hacia la búsqueda de información sobre los conceptos de riesgo, riesgo laboral, riesgo psicosocial, estrés y estrés laboral.

Luego se procede a la aplicación del cuestionario SUSESO ISTAS 21, versión breve, al Centro De Salud Familiar “La leonera” Chiguayante. Estos datos serán tabulados según las cinco dimensiones mayores de este cuestionario. Donde los resultados obtenidos son analizados para posteriormente concluir sobre ellos.

---

<sup>2</sup> Guic S, Eliana, Bilbao R, Angeles, & Bertin, Camilo. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. Revista médica de Chile, 130(10), 1101-1112. Recuperado el 18 de abril de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872002001000004&lng=es&tlng=es.10.4067/S0034-98872002001000004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002001000004&lng=es&tlng=es.10.4067/S0034-98872002001000004)



## **Capítulo 1: Riesgo**

### **1.1.- Introducción**

En este primer capítulo, se presenta una revisión histórica del concepto, sus definiciones básicas, enfoques, supuestos y su evolución a través del tiempo con el fin de contextualizar la problemática del riesgo. Desarrollo que nos servirá de marco teórico para este estudio.

El interés por el riesgo se ha convertido en algo muy común en la actualidad, su estudio se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho objeto de investigación y factor sumamente relevante en el que hacer de las organizaciones y las personas.

### **1.2.- Orígenes del término riesgo**

Si bien en la antigüedad el concepto riesgo viene bajo la idea de un porvenir sin certeza, su definición resulta ser una tarea compleja, ya que ha pasado por diversos cambios a través del tiempo por diferentes adaptaciones conceptuales, y es muy compleja una definición exacta, ya que este término cambia según la disciplina y el enfoque desde el cual se elabora. La gran parte de los estudios concuerda en que el origen de la palabra riesgo es desconocido y posee múltiples definiciones. Se puede decir que con ella se describe la posibilidad de perder algo o bien de tener un resultado no deseado.

En la actualidad la preocupación de la sociedad por el riesgo está directamente relacionada con problemáticas contingentes.

Si bien es cierto el término riesgo posee una variedad de interpretaciones. Se comenzará con la siguiente definición:

Según la Real Academia Española (RAE, 2014) la palabra riesgo tiene su origen en el vocablo italiano *risico* o *rischio* y este, además al árabe clásico *rizq*. Haciendo énfasis en lo que pueda acontecer. En esta versión se define el riesgo de dos formas.

1. Contingencia o proximidad a un daño.
2. Cada una de las contingencias que pueden ser objeto de un contrato de seguro.

De una manera más extensa, Sjöberg y Drotz-Sjöberg definen el concepto riesgo basados en el diccionario webster (3ra. Edición) de 1976:

1. Posibilidad de pérdidas, de lesiones, de desventajas o de destrucción;
2. Alguien o algo que produce o sugiere una situación riesgosa o una posibilidad adversa: un elemento o factor peligroso más frecuentemente citado con calificativos para indicar el grado o tipo peligro;
3. Posibilidad de pérdida o de peligro para el objeto o el asegurado cubierto por el contrato:
  - a) Grado de posibilidad de dicha pérdida.
  - b) Monto en riesgo.
  - c) Persona o cosa que a juicio del asegurador resulta peligrosa.
  - d) Una situación riesgosa para lo asegurado proveniente de una causa o de una fuente especificada.
4. El producto del monto que podría perderse por la probabilidad de perderlo, comparado con la expectativa.

Si bien existe muy pocos antecedentes sobre la procedencia del termino riesgo, uno de los autores más influyentes en los estudios sobre riesgo, admite desconocer el origen de la palabra “riesgo”, de posible procedencia árabe; la encuentra ya utilizada en documentos medievales y difundida a partir de los siglos XV y XVI en asociación con la llegada de la imprenta a Italia y España, Luhmann (1996).

A su vez Mary Douglas, antropóloga que ha desarrollado una obra de suma relevancia sobre el tema en cuestión, nos aporta lo siguiente: “riesgo” surgió en la teoría de las probabilidades, un sistema axiomático derivado de la teoría de juegos que nació en Francia en el siglo XVII Douglas (1987).

### 1.3.- Fundamentación teórica del término riesgo

Visto en términos generales, nos encontramos con diversas definiciones de autores que han estudiado el tema, lo cual se presentara en este apartado. Desarrollándolo a través de los diferentes ámbitos de estudio.

#### ➤ ESTADÍSTICO<sup>3</sup>

Kaplan y Garrick (1981) han discutido una infinidad de posibles definiciones de "riesgo". Entre ellas están:

- Riesgo es una combinación de incertidumbre y daño.
- Riesgo es una relación de peligros y medidas de seguridad.
- Riesgo es una triple combinación de evento, probabilidad y consecuencia.

#### ➤ SALUD AMBIENTAL<sup>4</sup>

Yassi, Kjellstrom, Dekok y Guidotti nos aclaran esas diferencias al referirnos las definiciones de "riesgo" y "peligro" que brinda la 3ra. Edición del Diccionario de Epidemiología. En esa publicación un riesgo es definido como "la probabilidad de que un evento ocurrirá, por ejemplo, que un individuo llegará a estar enfermo o muerto dentro de un período de tiempo o edad establecido; la probabilidad de un resultado (generalmente) desfavorable". Por otra parte, un peligro se entiende como "un factor de exposición que puede afectar a la salud adversamente".

Otra aclaración se encuentra en el Glosario de Términos en Salud Ambiental, donde también se ofrece la definición de "riesgo", de Last (1988), y otras que señalan la probabilidad de daño, enfermedad o muerte bajo determinadas circunstancias, como la exposición a una sustancia. También se destaca la cuantificación de esa probabilidad

---

<sup>3</sup>Cabeza M. y Cabrita E. (2006). El análisis de riesgo cuantitativo de procesos: clave de la planificación estratégica. Revista Venezolana de Ciencias Sociales, 10 (2), 451-466. Recuperado el 3 de Junio del 2015, de <http://www.redalyc.org/html/257/25701204/>

<sup>4</sup>Yassi A, Kjellstrom T, Dekok T & Guidotti T. Salud Ambiental Básica. La Habana: Unidad de Producciones Gráficas del MINREX; 2000

cuando señala que el riesgo es: "una probabilidad cuantitativa de que la exposición a una determinada cantidad de un peligro tenga un efecto en la salud del individuo expuesto". Ese valor cuantitativo se expresa en un rango de 0 (certeza de que el daño no ocurrirá) a 1 (certeza de que el daño ocurrirá).

También se encuentran organizaciones que definen el concepto. Por ejemplo, Naciones Unidas (1984), a través de su Oficina de Coordinación para el Socorro en caso de Desastres (UNDRO), lo define como: "grado de pérdida previsto debido a un fenómeno natural determinado y en función tanto del peligro natural como de la vulnerabilidad".

### ➤ SOCIOLOGÍA<sup>5</sup>

Desde el punto de vista de la sociología también se encuentran diferentes definiciones, ya que el debate sobre el riesgo proviene, fundamentalmente, de la formulación elaborada en la sociología contemporánea por autores como Beck (1996a y b; 1998), Luhmann (1996a y b; 1998) y Giddens (1996; 2000). El término "riesgo" pareciera definirse a sí mismo, haciendo irrelevante su delimitación conceptual. Pero, como bien lo ha mostrado Luhmann (1998) esta expresión ha adquirido varias connotaciones desde su surgimiento a mediados del siglo XVI, razón por la cual se hace imprescindible iniciar una reflexión sobre la materia con un ejercicio de precisión conceptual.

Beck (1998) señala que en las sociedades "industriales" contemporáneas el riesgo se ha tornado un elemento estructural que cruza la vida cotidiana de los sujetos. Con esta tesis intenta mostrar que el riesgo no es una externalidad, es decir, un factor cuyas causas se encuentran en factores externos a la organización del orden social. Por el contrario, resalta que el riesgo es una resultante directa de la agencia humana y, muy particularmente, de las formas que ha adquirido a lo largo del tiempo la configuración económica e institucional del capitalismo, como resultado del triunfo de la razón instrumental.

La tesis de Beck la podemos resumir en que el riesgo nace de las estrategias y acciones que los agentes sociales construyen en los distintos campos en que se encuentra organizada la sociedad. Por lo tanto, el riesgo sucede un acontecimiento habitual, un elemento inherente

---

<sup>5</sup> Mora M. (septiembre-diciembre, 2003). El riesgo laboral en tiempos de globalización. Estudios sociológicos, 21 (3), 643-666.

a las sociedades actuales.

Para el autor los riesgos que aquejan a las personas en las sociedades modernas son producto del propio desarrollo tecnológico y económico, de manera tal que la aceleración del cambio tecnológico y la profundización del desarrollo capitalista tienden a reforzar el carácter estructural de tales riesgos

Por su parte, Luhmann ha indicado correctamente las dificultades a las que se enfrenta quien sigue esta línea de pensamiento. Desde su punto de vista, ésta conduce a una salida falsa, pues conlleva a la conclusión de la existencia de situaciones sociales libres de riesgo. Según este autor, ésta es una salida problemática ya que todo acto social que suponga alguna decisión conlleva, por definición, cierto riesgo. De manera tal que el riesgo se definiría como un elemento consustancial a la toma de decisiones o bien a la ausencia de posicionamiento de los sujetos en su mundo de vida. Para Luhmann, la seguridad absoluta es inalcanzable ya que siempre puede ocurrir algo inesperado. Lo contingente es parte de la forma que adquiere la vida humana y el desarrollo social, y en tanto tal, los sujetos están constante y cotidianamente, sometidos a algún tipo de riesgo en tanto que sujetos productores de su entorno (Luhmann, 1998: 141). El razonamiento de Luhmann conduce a destacar dos elementos. En primer lugar, no hay conducta alguna exenta de riesgo ya que no se puede vivir en un entorno social que brinde a los sujetos una seguridad total, es decir, el principio de seguridad ontológica sobre el cual los individuos organizan su vida a partir de lo cotidiano es siempre imperfecto, por más seguridades que se brinde a los mismos a partir de un entorno institucional “protector”. En segundo lugar, no se pueden evitar los riesgos cuando se deben tomar decisiones, rasgo que constituye una de las particularidades de todo sujeto social, si es que hemos de definir la agencia humana como un elemento distintivo de esta especie. Adicionalmente, Luhmann hace un tercer aporte para precisar conceptualmente el sentido que debe atribuírsele a la noción de riesgo en sociología. Desde su punto de vista, suele generarse una confusión entre el riesgo y el peligro, términos que, en el uso cotidiano, devienen, si no sinónimos, al menos sí expresiones intercambiables. Es precisamente esto lo que introduce la confusión, pues a su modo de ver éstas no son expresiones que pueden intercambiarse libremente, ya que cada una de ellas expresa situaciones específicas.

➤ GEOGRAFÍA<sup>6</sup>

La acepción más divulgada de riesgo es la de: peligro que se corre. El diccionario más actual dirigido por Roger Brunet, *Les mots de la géographie*. Define al riesgo como: "peligro al cual se está expuesto individual o colectivamente en ciertas circunstancias"

Whittow en su *Diccionario de Geografía Física* (1988) define al riesgo como: "hecho percibido que amenaza la vida o el bienestar de un organismo, especialmente el hombre. Una catástrofe o un desastre es la materialización de un riesgo.

---

<sup>6</sup> Aneas de castro, S. (marzo, 2000). Riesgos y peligros: Una visión desde la geografía. *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 60. Recuperado el 3 de junio del 2015, de <http://www.ub.edu/geocrit/sn-60.htm>.

## Capítulo 2: Peligros y riesgos laborales

### 2.1.- Introducción

Tanto a nivel mundial como a nivel nacional las relaciones entre organizaciones y trabajadores han generado que se logren considerar diversos factores en el mundo laboral. Actualmente las organizaciones y los estados son responsables de velar por la seguridad, higiene y salud laboral. Todo esto conforme a disposiciones legales de cada país, con el fin de reducir los riesgos en el trabajo y promover la seguridad.

Las organizaciones, para poder sobrevivir y prosperar en un contexto dinámico donde el cambio económico y social son continuos e incluso donde la crisis económica entra en juego, necesitan tener empleados motivados y sanos, tanto física como psicológicamente; para conseguirlo, las políticas de recursos humanos deben ser consecuentes con estos valores y con un contexto tan complejo. La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, pero además es responsable de una serie de efectos negativos en la salud de estos. Acorde a todo lo anterior, las organizaciones modernas están cambiando en una dirección que se basa cada vez más en el conocimiento psicológico, la experiencia y el talento, así como en la autogestión y la atención a necesidades individuales y colectivas de los empleados, de la organización y de la sociedad en general<sup>7</sup>.

Según la página web del Ministerio de Salud de Chile MINSAL (2015). La relación entre situación de salud y calidad del empleo y condiciones de trabajo, es hoy en día, incuestionable, razón por la cual constituye una preocupación primordial para el Ministerio de Salud, velar porque todas las actividades laborales se realicen sin deterioro para la calidad de vida de las personas y se conviertan en un pilar fundamental para su desarrollo.

Para lograr que la salud ocupacional sea una meta conocida y deseable, en Chile se cuenta con la normativa establecida por el Código del Trabajo, la Ley 16.744, el Código Sanitario, reglamentos técnicos sectoriales -como el de Seguridad Minera- y el Decreto 594. Sin embargo, a pesar de esta batería legislativa, el tema no está completamente instalado en la

---

<sup>7</sup> Salanova M. Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. Gestión Práctica de Riesgos Laborales. 2009; 58:18-23.

dinámica de las empresas, sobre todo en los segmentos de las Pymes y microempresas. Según

expertos como Alejandra Vives, del Centro de Investigación en Salud Laboral de la Universidad Pompeu Fabra (España) y Héctor Jaramillo, del Instituto de Seguridad Laboral (Chile), los cambios realizados en las últimas décadas para poner al día los reglamentos, aumentar la capacidad de intervención del sector público en el mejoramiento de las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo y ampliar la cobertura de los instrumentos relacionados con la salud de los trabajadores, no son suficientes. De acuerdo a su informe del año 2010, titulado “Salud laboral en Chile”, se conservan aspectos esenciales del sistema creado en 1968 con la Ley 16.744 y mantenido algunos déficits, como la falta de indicadores confiables y dificultades de participación, porque en el país existe un nivel importante de sub-notificación del nivel de exposición y daños a la salud física y mental, agravada por el hecho de que sólo el 70% de los trabajadores forma parte del sistema de mutualidades<sup>8</sup>.

## **2.2.- Definición factor de riesgo**

Para la OMS, (2015). Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión. Entre los factores de riesgo más importantes cabe citar la insuficiencia ponderal, las prácticas sexuales de riesgo, la hipertensión, el consumo de tabaco y alcohol, el agua insalubre, las deficiencias del saneamiento y la falta de higiene. Igualmente Beck, (1998) define factor de riesgo como cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas que se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar o estar especialmente expuesto a un desarrollo mórbido. Ellas no son necesariamente las causas, solo se asocia con el acontecimiento. Estos factores de riesgo (biológicos, ambientales, de comportamiento, socioculturales, económicos) pueden sumarse y aumentar el efecto aislado de cada uno para producir un fenómeno de sinergia.

---

<sup>8</sup> HSEC Magazine (2012). La búsqueda del bienestar en el trabajo. Recuperado el 20 de mayo del 2016, de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=43>  
[http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Chiguayante#Poblaci.C3.B3n\\_total\\_2002\\_y\\_proyectada\\_2012\\_INE](http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Chiguayante#Poblaci.C3.B3n_total_2002_y_proyectada_2012_INE)



### **2.2.1.- Objetivos de la información y conocimiento sobre los factores de riesgo**

El conocimiento y la información sobre los factores de riesgo tienen diversos objetivos según Fernández, (1997):

- A. Predicción
- B. Causalidad
- C. Diagnóstico
- D. Prevención

### **2.2.2.- Clasificaciones de factores de riesgo<sup>9</sup>**

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 y en este documento 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:

---

<sup>9</sup>Parra, M. (2003)., Conceptos básicos en salud laboral. Santiago, Chile: Editorial.

### **Tabla I: Clasificación de los riesgos del trabajo**

En el siguiente cuadro se muestra las diversas formas de clasificar los riesgos considerando tanto los aspectos materiales y técnicos del local y del puesto de trabajo como los aspectos sociales que afectan al trabajador o trabajadora.

<b>FACTORES DE RIESGO</b>	<b>COMENTARIO</b>
Condiciones generales e infraestructura sanitaria del local de trabajo	Protección climática adecuada, disponibilidad de instalaciones sanitarias, de agua potable, de comedores.
Condiciones de seguridad	Condiciones que influyen en los accidentes, incluyendo las características de máquinas, equipos y herramientas, seguridad general del local y del espacio de trabajo y riesgos de las fuentes de energía.
Riesgos del ambiente físico	Condiciones físicas del trabajo, que pueden ocasionar accidentes y enfermedades. Por ejemplo, ruido, vibraciones, condiciones de temperatura.
Riesgos de contaminación química y biológica	Exposición directa a contaminantes químicos o biológicos, por ser parte del proceso de trabajo.
Carga de trabajo	Exigencias de las tareas sobre los individuos: esfuerzo físico, posturas de trabajo, manipulación de carga, exigencias de concentración.
Organización del trabajo	Forma en que se organizan las tareas y se distribuyen tiempo de trabajo, funciones y ritmo.

Nota: Recuperada de Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago, Chile: Editorial.

### **2.3.-Definiciones de Riesgo Laboral**

Mora M. (2003). Se usa la expresión “riesgo laboral” para hacer referencia a la situación de vulnerabilidad estructural en que se encuentran sumidos los sujetos laborales, en el contexto de mercados recesivos y volátiles, sometidos a tendencias de cambio tecnológico, creciente inseguridad en las transacciones interempresariales y al incremento en las presiones emanadas de una mayor competencia como resultado de la globalización, y las tendencias de flexibilización laboral y precarización del empleo a las que la misma da lugar.

El riesgo laboral se diferencia de otros tipos de riesgos de trabajo porque lo que está en juego son cambios unilaterales en relaciones de trabajo previamente acordadas y en el caso extremo el empleo mismo. En términos generales puede definirse este tipo de riesgo como la propensión de que un evento (o cadena de eventos) de consecuencias negativas llegue a afectar las condiciones de incorporación y participación de los sujetos en el mercado laboral, o las condiciones en que dicha participación tiene lugar. Los posibles impactos negativos estarían representados por el deterioro en las condiciones de trabajo, la pérdida de empleo, la incorporación al mercado laboral bajo formas “atípicas” en donde se fortalecen relaciones de subordinación, como en los casos de contrataciones de tiempo parcial, a tiempo definido y la subcontratación.

Posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Gestión Sanitaria, (2015). Es otra definición dentro de las múltiples que se pueden encontrar en el área de la salud, además de las diversas en las diferentes áreas de investigación.

El riesgo laboral se denominará grave o inminente cuando la posibilidad de que se materialice en un accidente de trabajo es alta y las consecuencias presumiblemente severas o importantes.

### **2.3.1.- Métodos utilizados para el análisis de los Riesgos Laborales<sup>10</sup>**

En el proceso de evaluación de riesgos, se pueden aplicar diferentes métodos de análisis de riesgos, y según los resultados que puedan brindar, pueden ser:

- Métodos cualitativos
- Métodos cuantitativos

Estos métodos permiten determinar los factores de riesgos y estimar las consecuencias, permitiendo adoptar las medidas preventivas teniendo en cuenta, "la experiencia, buen juicio, buenas prácticas, especificaciones y normas".

### **2.3.2.- Los métodos más utilizados en el ámbito empresarial moderno son los siguientes<sup>11</sup>:**

#### **Métodos cualitativos de análisis de riesgos**

Los métodos cualitativos que por lo general más se utilizan son:

- Listas de chequeo o listas de comprobación (check list)
- Análisis del árbol de fallos (fault tree analysis)
- Análisis de seguridad de tareas
- Análisis de peligros y operabilidad (hazard operability analysis, HAZOP)
- Diagrama de Ishikawa
- Evaluación general del riesgo, según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo y de MUPRESA, de España
- Evaluación general del riesgo, según el INSHT y Fraternidad Muprespa Modificado por Portuondo y Col. de Cuba

---

<sup>10</sup> SIGWEB (2015). Gestión de riesgos laborales. Recuperado el 26 de Junio del 2015, de <http://www.sigweb.cl/biblioteca/GestionRiesgos.pdf>

<sup>11</sup> SIGWEB (2015). Gestión de riesgos laborales. Recuperado el 26 de Junio del 2015, de <http://www.sigweb.cl/biblioteca/GestionRiesgos.pdf>

## **Métodos cuantitativos de análisis de riesgos**

Entre los métodos cuantitativos más utilizados se pueden mencionar:

- Análisis del árbol de efectos (event tree analysis)
- Método de valoración del riesgo, de Welberg Anders,
- Método de valoración del riesgo, de William Fine
- Método de valoración del riesgo, de R. Pickers

## **2.4.- Clasificación de peligros y riesgos laborales<sup>12</sup>**

- Riesgo químico
- Riesgo biológico
- Riesgo eléctrico
- Incendio y explosión
- Iluminación
- Microclima: Temperatura, humedad y ventilación en los locales de trabajo
- Ruido
- Radiaciones
- Esfuerzo físico y postural
- Trabajo con pantallas de visualización de datos
- El trabajo a turnos y nocturno
- Nanotecnologías

---

<sup>12</sup>Istas, 2015. <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1286>, (Consultada el 1 de junio del 2015).

## Capítulo 3: Factores y Riesgos Psicosociales

### 3.1.- Introducción

En la clasificación de riesgos laborales, se encuentran los psicosociales, que en el tema de investigación son de gran relevancia. Por lo que se hará énfasis en la definición del concepto y subdivisión del término.

El número de personas que sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo va a ir en aumento, pues los cambios en el mundo laboral están incrementando el número de exigencias a los trabajadores, se pide mayor flexibilidad de destrezas y funciones, un mayor desequilibrio trabajo-familia, y más sobrecarga e intensificación del trabajo, a lo que se une el incremento de los contratos temporales, la subcontratación, y la falta de estabilidad en el empleo. Con relación a décadas pasadas, las estadísticas indican un incremento en los problemas de salud derivados de la exposición prolongada en el entorno laboral a los riesgos de carácter psicosocial<sup>13</sup>.

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés. Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. En este caso hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. Son numerosos los

---

<sup>13</sup> Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83 (2). Recuperado el 20 de Agosto del 2015, de <http://goo.gl/xrESUy>

estudios que han concluido que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él<sup>14</sup>.

### **3.2.- Historia del concepto factor psicosocial<sup>15</sup>**

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global. Se propone como definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3)

La definición anterior expuesta muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Algo más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo,

---

<sup>14</sup> Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Revista Española de Salud Pública, 83 (2). Recuperado el 20 de Agosto del 2015, de <http://goo.gl/xrESUy>

<sup>15</sup> Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://goo.gl/cXGwM9>

la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, p. 5). La práctica totalidad del listado sigue siendo actual.

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos. Si en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la de 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988). Tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1998), a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud. Unas y otras expresiones se utilizan para referirse a los factores sociales que influyen la conducta y la salud de los trabajadores.

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997).

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas



(Kalimo, 1988 ). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

Por otra parte el Instituto de Seguridad del Trabajo, (2015), define los factores psicosociales como aquellas situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Es importante considerar que cuando un factor tiene la capacidad de afectar en forma negativa, estaríamos hablando de un riesgo psicosocial.

### **3.3.-Factores de riesgo psicosociales**

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró,1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.<sup>16</sup>

Istas, (2015). En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc)

---

<sup>16</sup> Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://goo.gl/cXGwM9>  
Fin de la conversación

y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad.

### **3.4.- Cuáles son los riesgos psicosociales<sup>17</sup>**

Son características nocivas de la organización del trabajo, que podemos identificar a través de cinco dimensiones:

**1. Exceso de exigencias psicológicas:** cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

**2. Falta de influencia y de desarrollo:** cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

**3. Falta de apoyo y de calidad de liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

**4. Escasas compensaciones:** cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

**5. La doble presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

---

<sup>17</sup> Istas,2015. <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>, (Consultada el 05 de junio del 2015)

### 3.5.- Características de los factores de riesgos psicosociales<sup>18</sup>

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

- 1- Se extienden en el espacio y el tiempo
- 2- Dificultad de objetivación
- 3- Afectan a los otros riesgos
- 4- Tienen escasa cobertura legal
- 5- Están moderados por otros factores
- 6- Dificultad de intervención

#### 1.- Se extienden en el espacio y el tiempo.

El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización.

Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

#### 2.- Dificultad de objetivación.

El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva.

---

<sup>18</sup> Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://goo.gl/cXGwM9>  
Fin de la conversación

Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

### **3.- Afectan a los otros riesgos.**

El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales.

Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001).

### **4.- Escasa cobertura legal.**

El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a que atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales.

El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

### **5.- Están moderados por otros factores.**

Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997).

Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

### **6.-Dificultad de intervención.**

Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales.

Un clima socio laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad.

Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante. En el último apartado de este informe se recoge la experiencia en este campo y un conjunto de buenas prácticas.

## Capítulo 4: Estrés

### 4.1.- Introducción

Recientemente, el estrés se aborda desde una perspectiva psicosocial, considerando que las condiciones sociales (apoyo social, aspecto socioeconómico, estatus marital, rol laboral, etc.) pueden estar implicadas en el origen de las experiencias estresantes, ya que las situaciones sociales son capaces de causar altos niveles de estrés, repercutiendo negativamente en la salud, calidad de vida y longevidad<sup>19</sup>.

En Chile se han realizado diversos estudios que demuestran que los factores psicosociales tienen una repercusión en el trabajo<sup>20</sup>. Así mismo, la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud ENETS (2009-2010) deja al descubierto que los principales síntomas de las personas de nuestro país asociados al trabajo son: problemas para dormir, dolores de cabeza, sentirse tenso o irritable y sensación continua de cansancio. Todos ellos son síntomas de estrés<sup>21</sup>.

Por lo que ahora se hará énfasis en una revisión histórica del término, sus conceptos básicos, enfoques, supuestos y su evolución dentro de la cultura con el fin de contextualizar la problemática del estrés que servirán de marco teórico a este estudio.

### 4.2.- Fundamentación teórica del término estrés

Clásicamente el estrés se define como un estímulo puntual, agresivo o no, percibido como amenazante para la homeostasis. Selye, (1955).

Según Edstrom, (2005). Estrés se define como un estado que ocurre cuando un individuo percibe las demandas de una situación que excede sus recursos.

---

<sup>19</sup> Sierra, Juan Carlos, Ortega, Virgilio, & Zubeidat, Ihab. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal Estar e Subjetividade*, 3(1), 10-59. Recuperado em 14 de abril de 2016, de <http://goo.gl/HCDj4X>

<sup>20</sup>Gómez Rojas, Paola, Hernández Guerrero, Julia, & Méndez Campos, María Doris. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 9- 16. Recuperado el 27 de agosto de 2015, de <http://goo.gl/E1xela>

<sup>21</sup> Ministerio de Salud. Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (2009-2010). Recuperado el 20 de Julio del 2015, de <http://goo.gl/mr2C0F>

De manera similar Kals, (1978). Define estrés como una conducta que aparece cuando las demandas del entorno superan la capacidad del individuo para afrontarlas<sup>22</sup>.

Folkman,(1984) dice que el estrés no pertenece a la persona o al entorno, ni tampoco es un estímulo o una respuesta, más bien se trata de una relación dinámica, particular y bidireccional entre el sujeto y el entorno, actuando uno sobre el otro<sup>23</sup>.

Para Michal, (1992).El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento, de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

Visto en términos generales, el estrés se refiere, a las reacciones del ser humano adaptándose a las exigencias. Mientras mayor sea esta discrepancia entre los requerimientos y demandas del medio ambiente y las capacidades del individuo, mayor será el esfuerzo y el desgaste involucrado en el proceso de adaptación, esto es el grado de Estrés. Por lo cual, el problema consiste en que la adaptación a las exigencias de nuestro entorno se logra a través de un esfuerzo y desgaste, y las respuestas del organismo involucradas en este esfuerzo constituyen Estrés. El estrés no es necesariamente malo, aunque se asocie frecuentemente con limitaciones y demandas, muchas veces tiene un valor positivo, ya que pequeñas dosis de estrés puede estimular. Por ejemplo, una crisis puede llevarnos a reflexiones positivas que nos ayude a sobreponernos y hacer frente a la situación y a resolverla<sup>24</sup>.

---

<sup>22</sup> Sierra, Juan Carlos, Ortega, Virgilio, & Zubeidat, Ihab. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal Estar e Subjetividade*, 3(1), 10-59. Recuperado em 14 de abril de 2016, de <http://goo.gl/HCDj4X>

<sup>23</sup> Muñoz, C. (2013) Factores genéticos y de personalidad de vulnerabilidad/protección al estrés en una muestra de médicos internos residentes. Aplicación desde la prevención de riesgos laborales. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.

<sup>24</sup>Fica, M., & Garrido, K. (2011). Relación entre estrés laboral con desempeño y ausentismo (tesis de pregrado).Universidad del Bio Bio, Concepción, Chile.

### 4.3.- Enfoques del estrés<sup>25</sup>

- **Los enfoques fisiológicos y bioquímicos:** resaltaron la importancia de la respuesta orgánica, es decir, el nacimiento del estrés en el interior de la persona.
- **Las orientaciones psicosociales:** han puesto el acento en el estímulo y en la situación que genera el estrés, enfocándose en factores externos.
- **Otras tendencias mediacionales o transaccionales:** han hecho énfasis en definir el estrés de forma interactiva. Atribuyen al sujeto la acción decisiva en el proceso, al explicar que el estrés tiene su origen en la evaluación cognitiva que hace la persona al intermediar entre los componentes internos y los que provienen del entorno.
- **La calidad o naturaleza del estrés:** distinguiendo si es negativo, denominado distrés, o positivo, denominado eustrés. Cuando las respuestas a los estímulos estresores se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del sujeto, son adecuadas en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el sistema general de adaptación, se habla de eustrés. Inversamente, cuando las respuestas han sido insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el nivel biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, entonces se produce distrés.

Para dejar en claro este enfoque se menciona la definición de Selye, (1956) donde sugirió dos tipos de estrés:

#### **Eustress:**

Se trata del estrés positivo. Éste evoca placer, satisfacción y motivación por crear cosas nuevas. El individuo interacciona con su estresor pero manteniendo la mente abierta y creativa, preparando cuerpo y mente para una función óptima. El estrés positivo es

---

<sup>25</sup> Berrío García, Nathaly, & Mazo Zea, Rodrigo. (2011). Estrés Académico. Revista de Psicología Universidad de Antioquia, 3(2), 65-82. Recuperado el 14 de abril de 2016, de <http://goo.gl/HhUnal>



indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo. Es imprescindible para la vida.

### **Distress:**

También denominado estrés negativo. Éste es el estrés perjudicial para la salud. Existen numerosas fuentes estresantes en la vida cotidiana: duelo, ruptura de una relación amorosa, mal ambiente en el trabajo, fracaso, etc. Sin embargo, también se dan ocasiones en las que el estrés positivo puede ser también negativo.

## **4.4.- Orientaciones teóricas del estrés<sup>26</sup>**

Las orientaciones sobre el estrés focalizado en la respuesta, propuesto por Selye, el estrés centrado en el estímulo, formulado por Holmes y Rahe, y el estrés basado en la valoración cognitiva, planteado por Lazarus, han marcado el desarrollo de la teoría general del estrés y de su aplicación al campo psicopatológico.

### **➤ Teorías basadas en la respuesta**

La teoría del estrés que expuso Selye, como se dijo, concibe el estrés como una respuesta no específica del organismo, ante las demandas que se le hacen. Para él, el estrés es "el estado que se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico" (1960, citado en Sandín, 1995, p. 5). Esto implica que el estrés no tiene una causa particular. El estresor, es decir, el agente desencadenante del estrés, es un factor que afecta la homeostasis del organismo, y puede ser un estímulo físico, psicológico, cognitivo o emocional.

No obstante, Selye indica que no se debe evitar el estrés, ya que se puede asociar con estímulos o experiencias agradables y desagradables, y por tanto, la privación total de estrés conllevaría la muerte. "Cuando se afirma que un individuo sufre de estrés significa que éste es excesivo y que implica un sobre esfuerzo del organismo al tratar de sobreponerse al nivel de resistencia de éste" (Selye, 1974 citado en

---

<sup>26</sup>Berrío García, Nathaly, & Mazo Zea, Rodrigo. (2011). Estrés Académico. Revista de Psicología Universidad de Antioquia, 3(2), 65-82. Recuperado el 14 de abril de 2016, de <http://goo.gl/HhUnal>

Sandín, 1995,

p. 5). Por esta razón, el estrés es una reacción adaptativa, mientras no exceda sus niveles, y afecte de modo negativo al organismo.

Por otro lado, Selye acentúa que la respuesta de estrés está compuesta por un mecanismo tripartito, que es el ya mencionado, síndrome general de adaptación, el cual tiene tres etapas: reacción de alarma, resistencia y agotamiento.

Así pues, esta teoría brinda una definición operativa del estrés, con base en el estresor y la respuesta de estrés, que se constituyen en fenómenos objetivables.

### ➤ **Teorías basadas en el estímulo**

Las teorías del estrés centradas en el estímulo, lo interpretan y comprenden de acuerdo con las características que se asocian con los estímulos ambientales, pues consideran que éstos pueden desorganizar o alterar las funciones del organismo. Los autores que más han desarrollado esta orientación son T.H. Holmes y R.H. Rahe.

Holmes y Rahe han propuesto que los acontecimientos vitales importantes, tales como el casamiento, el nacimiento de un hijo, la jubilación, la muerte de un ser querido, el embarazo, etc., son siempre una fuente de estrés porque producen grandes cambios y exigen la adaptación del sujeto (Papalia y Wendkos, 1987 citado en Oros y Vogel, 2005, p. 86).

Estrés en el exterior, no en el individuo, a quien le corresponde el strain (efecto generado por el estrés). De ahí que la orientación basada en el estímulo sea la más cercana a la idea popular de estrés.

Por otra parte, debido a las diferencias individuales, los estímulos no tienen el mismo efecto estresor en todas las personas. Weitz (1970, citado en Sandín, 1995) clasificó las situaciones generadoras de estrés más comunes, a saber: procesar información velozmente, estímulos ambientales nocivos, percepción de amenaza, funciones fisiológicas alteradas, aislamiento y encierro, bloqueos y obstáculos para llegar a una meta, presión grupal y frustración.

Nótese la gran importancia que se le da al ambiente y las situaciones sociales, por

tal razón esta teoría se circunscribe en la que suele denominarse perspectiva psicosocial del estrés.

### ➤ **Teorías basadas en la interacción**

El máximo exponente de este enfoque es Richard Lazarus, quien enfatiza la relevancia de los factores psicológicos (principalmente cognitivos) que median entre los estímulos estresantes y las respuestas de estrés, dando al individuo un rol activo en la génesis del estrés.

Para Lazarus y Folkman, (1986) el estrés tiene su origen en las relaciones entre el individuo y el entorno, que el sujeto evalúa como amenazante, y de difícil afrontamiento. Por consiguiente, el concepto fundamental de la teoría interaccional es el de evaluación cognitiva. "La evaluación cognitiva es un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante" Lazarus y Folkman, (1986).

Por tanto, la evaluación es un elemento mediador cognitivo entre las reacciones de estrés y los estímulos estresores.

Lazarus propone tres tipos de evaluación:

- **Evaluación primaria:** se da en cada encuentro con algún tipo de demanda (interna o externa). Es la primera mediación psicológica del estrés.
- **Evaluación secundaria:** ocurre después de la primaria, y tiene que ver con la valoración de los propios recursos para afrontar la situación estresante.
- **Reevaluación:** se realizan procesos de feedback, permitiendo corregir las evaluaciones previas.

"Para Lazarus y Folkman el estrés tiene su origen en las relaciones entre el individuo y el entorno, que el sujeto evalúa como amenazante, y de difícil afrontamiento"

#### **4.5.- Fases del estrés<sup>27</sup>**

Selye describió las respuestas ante los estresantes como síndrome general de adaptación (SGA). Éste comprende tres etapas: una reacción de alarma, una etapa de resistencia y una etapa de agotamiento. (Selye, 1976<sup>a</sup>, 1976b). Las reacciones de alarma son breves periodos de activación corporal que preparan el cuerpo para una actividad vigorosa. Si el estresante se prolonga, el cuerpo entra en una etapa de resistencia, un estado de activación moderada. Durante la etapa de resistencia, el organismo puede tolerar y resistir mayores efectos debilitantes de los estresantes prolongados. Sin embargo, si el estresante es lo bastante prolongado e intenso, los recursos corporales se agotan y el organismo entra en la etapa de agotamiento. Selye identificó algunos de los peligros asociados con la etapa de agotamiento. Esta aplicación del síndrome general de adaptación ha probado su valor para explicar los trastornos psicósomáticos, enfermedades que no pueden ser explicadas por causas físicas, que han desconcertado a los médicos quienes nunca habían considerado el estrés como una causa de las enfermedades.

#### **4.6.- Agentes evocadores de la respuesta estrés o agentes estresores<sup>28</sup>**

Selye fue el primer autor que propuso el término estresor para hacer referencia a los agentes evocadores de la respuesta de estrés, diferenciando así estímulo de respuesta. A partir de los trabajos de este autor (a quien se considera la figura más representativa en la investigación de estrés), los estresores se definen de forma general, como ya se ha avanzado, como situaciones o eventos cuya presencia la mayoría de las personas experimentan estrés. Otras definiciones hacen referencia a las fuentes de estrés como aquellas situaciones o acontecimientos que comúnmente llevan a desajustes personales, bien sea en relación a la cantidad de cambio vital que suponen, bien sea porque conlleva consecuencias indeseables. Finalmente, otra perspectiva plantea que virtualmente cualquier tipo de evento o situación del entorno es susceptible de convertirse en un estresor. Desde esta aproximación se defiende que la condición de estresor depende del significado del estímulo para el individuo –de la

---

<sup>27</sup> Gerrig, R. y Zimbardo, P. (2005). Psicología y vida. México: Pearson.

<sup>28</sup> Otero J.(2015). Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria. Recuperado de <https://goo.gl/i9sUZL>

apreciación cognitiva que se lleva a cabo- y de sus características personales –de las estrategias de afrontamiento disponibles-. Por tanto, cualquier situación o circunstancia podría ser conceptualizada como estresor si un individuo la evalúa y experimenta como tal.

#### **4.7.- Características de las situaciones estresantes<sup>29</sup>**

Lazarus y Folkman, señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan:

- El cambio o novedad
- La falta de información
- La no predictibilidad
- La incertidumbre
- La ambigüedad
- La inminencia
- La duración y significación para la persona; entre otras
- Las condiciones biológicas del organismo
- La carencia de habilidades para hacerle frente

Estos estresores pueden aparecer en diferentes contextos, ya sea laboral, familiar o social y pueden ser de tipo biogénico o psicosociales. Ambos tipos de estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos. Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar por mala digestión, el dolor producido por una herida, una enfermedad; o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable, pensamientos sobre la propia inutilidad o lo difícil que puede ser el futuro inmediato, sentimientos de culpa, ambiciones

---

<sup>29</sup>Rodríguez R., Roque Y. & Molerio O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Revista Internacional de Psicología, 03 (01). Recuperado el 20 de Agosto del 2015, de <http://goo.gl/6TuFJi>

no conseguidas. Los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos como la temperatura ambiental extrema, ruido o la luz intensa; o implicar aspectos cognitivos, por ejemplo: ver que dos personas hablan en voz baja y de vez en cuando lo miran y se ríen. Aunque funcionan como estresores tanto los aspectos físicos como los cognitivos, estos últimos son más frecuentes e importantes.

#### **4.8.- Consecuencias del estrés<sup>30</sup>**

Pueden agruparse por:

- a) Efectos psicológicos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.
- b) Efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
- c) Efectos cognitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) Efectos fisiológicos: aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, etc.
- e) Efectos organizacionales: absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

---

<sup>30</sup> Llana Álvarez, F.(2007).Ergonomía y psicología aplicada. Recuperado de <https://goo.gl/sJM5CC>

## Capítulo 5: Estrés Laboral

### 5.1-Introducción

El estrés laboral es un fenómeno que se empezó a estudiar en la década de los 70 en Estados Unidos, que actualmente es un tema emergente que provoca una real preocupación tanto en los servicios públicos como privados, ya que los trabajadores se encuentran cada vez más oprimidos en sus ambientes laborales teniendo una repercusión en la salud mental, física y familiar de los individuos.

El clima laboral y la presión por el logro de metas y objetivos son la causa principal de esta situación, pero no la única ya que el Estrés se desarrolla en aquellas situaciones en que las demandas ligadas al trabajo sobrepasan las capacidades del trabajador para responder a ellas. Los efectos del estrés pueden ser positivos y otorgar motivación, energía y creatividad necesaria al realizar la tarea, pero a su vez también pueden ser negativos, provocados cuando los recursos y capacidades de la persona, además de las exigencias de la tarea son discordantes, provocando sobrecarga emocional, teniendo repercusiones físicas y hasta conductuales de los individuos, dando origen a ausentismo laboral y malas relaciones laborales tanto con el usuario interno como externo<sup>31</sup>.

Sería difícil exagerar la importancia que tiene la vida laboral en el conjunto total de la vida de los seres humanos, y por lo tanto el peso que la situación del trabajo acaba por tener en el bienestar general de la persona. Piénsese que una persona entre los 20 y 60 años de edad (o 65 para los hombres) pasa aproximadamente un tercio de ese tiempo dedicado al trabajo. Usualmente, se entiende por trabajo cualquier actividad dirigida a obtener una remuneración. Warr, (2003), ello no significa que dicha actividad no pueda ser disfrutada, aunque el disfrute no forme parte de la definición. Ahora bien, si una actividad no es satisfactoria, puede llegar a ser profundamente insatisfactoria, penosa, aburrida o estresante, y no es muy difícil comprender sus efectos negativos en el corto plazo en la salud, a lo menos mental, de los individuos.

---

<sup>31</sup> Almonacid, M., Maldonado X., Maurer C. & Pérez L. (2008). Estrés laboral en los funcionarios del cesfam Rahue alto en el primer semestre del año 2008. Recuperado el 15 de diciembre de 2015, de <http://goo.gl/ItYdaX>

Por lo tanto, todo lo que rodea al trabajo acaba por tener un impacto sustancial en el bienestar de las personas<sup>32</sup>.

## **5.2.- Fundamentación teórica del termino estrés laboral**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento “La Organización del trabajo y el estrés” (Leka, et al, 2004), define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

La Comisión Europea define el estrés en el trabajo como: “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. Por su parte la Organización Internacional del Trabajo, (OIT), estrés laboral se define como: “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, que perjudica la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”<sup>33</sup>.

El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000); bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Levi, 1991) el estrés puede ser precursor de diversas enfermedades.

Para Rowshan,(1997), el estrés laboral aparece como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional; el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se

---

<sup>32</sup> Méndez A (2008). Análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una organización chilena (tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.

<sup>33</sup> Cervante L., Estrada R., Márquez B. & Rodríguez R. (2015). Violencia y competitividad en las organizaciones modernas. Recuperado de <https://goo.gl/KTROHk>



destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.

El estrés laboral, según Cano, (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente".

Además según Cruz y Vargas, (1998) el estrés laboral se puede definir como: "El desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo"<sup>34</sup>.

### **5.3.-Tipos de estrés laboral**

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1- Ambiente laboral inadecuado
- 2- Sobrecarga de trabajo
- 3- Alteración de ritmos biológicos
- 4- Responsabilidades y decisiones muy importantes

---

<sup>34</sup> Melita A., Cruz M. & Merino J. (2008). Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 14 (2). Recuperado el 18 de Agosto del 2015, de <http://goo.gl/CX25zH>

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

En respuesta de este tipo de estrés crónico, se encuentra el síndrome de burnout o también conocido como síndrome del trabajador quemado.

Este es un tipo de estrés laboral generado en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para dicha actividad (Moreno y Oliver, 1993 en Garcés, 2002).

El síndrome de burnout se caracteriza por una fatiga extrema, pérdida de idealismo y de pasión por el trabajo (Hernández, 2002).

#### **5.4.- Presentación Cuestionario SUSESO ISTAS 21**

Para el desarrollo de nuestra investigación, utilizaremos el cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve, un instrumento adaptado y estandarizado a la población chilena por Alvarado (2012)., que evalúa los riesgos psicosociales.

Posteriormente, la Superintendencia de Seguridad Social decidió validar a nivel nacional la versión en castellano del COPSOQ (ISTAS 21), con la colaboración de la Dirección del Trabajo, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, con la asesoría directa de los autores del ISTAS 21 Este trabajo presenta los resultados de la validación y estandarización del cuestionario ISTAS 21 (versión extendida) para la población de trabajadores de Chile. El proceso de validación y estandarización del instrumento se realizó en cuatro etapas:

- 1) validación de contenido;
- 2) adaptación semántica;
- 3) validación de constructo, de criterio y fiabilidad; y
- 4) estandarización a la población chilena<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Alvarado, Pérez-Franco, Saavedra, Fuentealba, Alarcón, Marchetti & Aranda. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ámbito laboral en Chile. Revista Médica de Chile, 140.

Es importante medir estos riesgos, ya que nos permite tener una visión de las condiciones presentes en el trabajo, que pueden transformarse en factores de riesgo en la salud tanto para los equipos de trabajo, como para las organizaciones.

Todas las empresas u organizaciones deben medir su nivel de riesgo psicosocial.

De acuerdo al Código del Trabajo, Art. 184 *“El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”*. Asimismo, de acuerdo al D.S. 40, el empleador debe informar a sus trabajadores sobre los riesgos inherentes al proceso productivo.

Esto se comenzó a llevar a cabo el 01 de septiembre de 2013. Entre el 01 de septiembre de 2013 y el 30 de septiembre del 2015 serán considerados como rubros priorizados para fiscalización, los siguientes:

- Comercio (Retail), (Códigos de Actividad Económica 521, 522 y 523).
- Transporte, (Códigos de Actividad Económica 601, 602, 621, 630).
- Intermediación financiera, (Códigos de Actividad Económica 651, 659, 660, 671, 672).

Aunque la empresa no se encuentre incluida en estos rubros, también tiene la obligación de medir sus riesgos psicosociales e implementar medidas para su control, siendo susceptible de ser fiscalizada a partir del 01 de octubre del 2015<sup>36</sup>.

---

Recuperado el 20 de Agosto del 2015, de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v140n9/art08.pdf>

<sup>36</sup> IST (2015). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado el 10 de Septiembre del 2015, de <http://goo.gl/EH4sxx>

#### **5.4.1.-Validación del CoPsoQ/ISTAS en Chile por parte de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y uso del método<sup>37</sup>**

Todos los organismos administradores de la Ley 16.744 deben conocer y utilizar el instrumento SUSESO/ISTAS21 versión breve, en cuanto instrumento de capacitación, tamizaje y alerta, y la versión completa en aquellos casos que se requiera realizar estudios e intervenciones. El instrumento fue validado en Chile el año 2012 por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en castellano, denominada ISTAS21, que fue realizada en España (Moncada et al. 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) (Kristensen et al. 2005). La versión chilena demostró ser un instrumento válido y confiable, y se le conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Alvarado et al.2012).

---

<sup>37</sup> IST (2015). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado el 10 de Septiembre del 2015, de <http://goo.gl/EH4sxw>

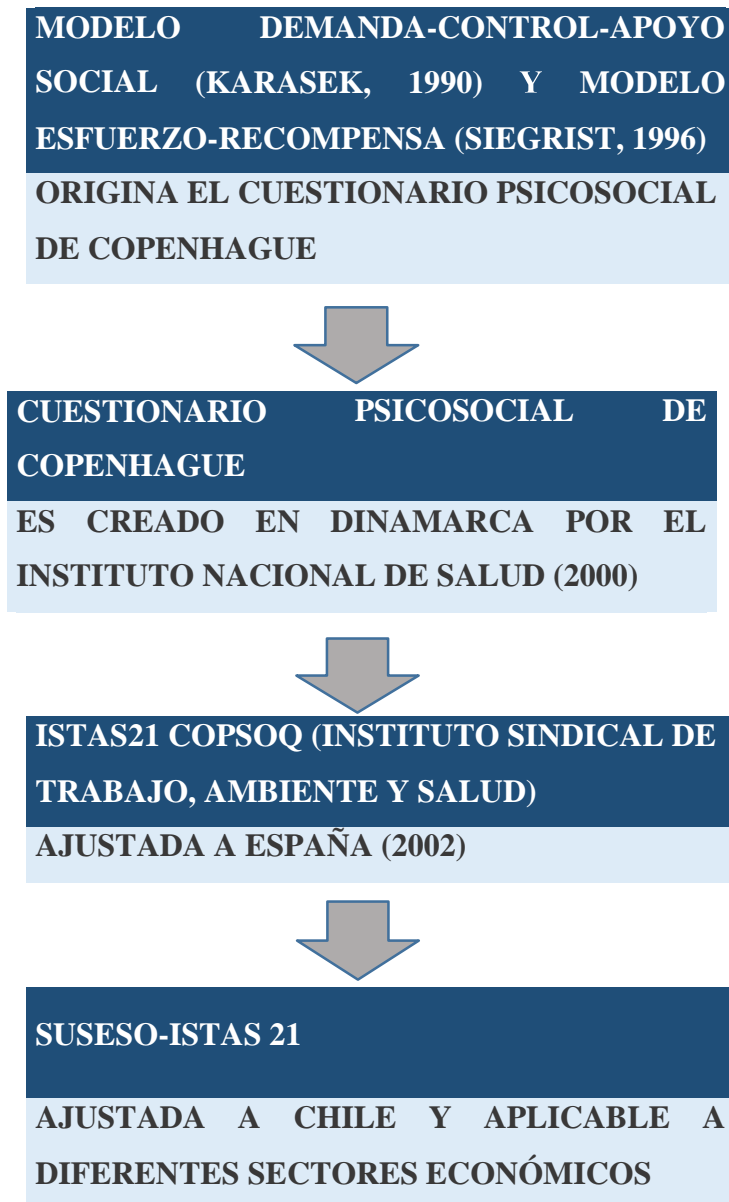


FIGURA 1: La siguiente figura muestra el origen y orden cronológico del desarrollo del modelo SUSESO ISTAS 21

Posee dos versiones: la versión breve, de 20 preguntas, para empresas de menos de 25 trabajadores, o bien para aplicación con fines de capacitación y tamizaje, y una versión completa (139 preguntas) para fines de investigación y prevención en salud ocupacional. Ambas son de tipo autoregistro. Este método permite definir las áreas problemáticas que

deben ser priorizadas. Sus resultados se muestran con un sistema gráfico en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo:

- verde, que señala que el riesgo psicosocial es bajo (es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección);
- amarillo señala una condición de riesgo moderado; y
- rojo, una condición de alto riesgo, (la peor condición de trabajo)

Cuando se planifica una intervención, se sugiere, naturalmente, comenzar por aquellas dimensiones que concentran la población de trabajadores en “rojo”.

El Cuestionario SUSESO/ISTAS analiza dimensiones psicosociales que, según variadas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores. Integra los modelos de demanda-control-apoyo social, esfuerzo/ recompensa, y varios otros, por lo que tiene la ventaja de analizar simultáneamente muchos factores de riesgo. Más que un cuestionario, el SUSESO/ISTAS21 sugiere un método de trabajo, cuyo eje es la participación de los trabajadores en todo el proceso, desde la sensibilización, definición de las unidades de estudio, aplicación del instrumento, y búsqueda de soluciones. En diversos estudios, son las metodologías participativas las que han generado los resultados más persistentes en el tiempo. Sobre este punto, es necesario aclarar que como todo instrumento, está diseñado para ser utilizado bajo ciertas condiciones organizacionales y metodológicas, que están especificadas en su Manual de uso (disponible bajo solicitud en la SUSESO), y con las instituciones competentes. El Cuestionario en su versión completa tiene dos partes. La primera parte registra datos biodemográficos, de salud y bienestar, licencias médicas y características del empleo: horario, turnos, contrato, tipo de remuneración y tiene un máximo de 48 preguntas (algunas preguntas específicas se pueden eliminar). La segunda parte (91preguntas) registra y mide los riesgos psicosociales en 20 dimensiones (o subdimensiones) de riesgo, que se agrupan en 5 dimensiones mayores:

- a) Exigencias psicológicas en el trabajo (cuantitativas, cognitivas, emocionales, esconder emociones).
- b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades (posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo).

- c) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social que brinda el trabajo, sentimiento de grupo dentro de la empresa).
- d) Compensaciones y estima (recompensas, inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros).
- e) Doble presencia (influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo, carga de trabajo doméstico).

#### **5.4.2.- ¿Qué es SUSESO-ISTAS 21?<sup>38</sup>**

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, es un Instrumento para identificar y medir el riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral en Chile. Se construyó sobre la base de la validación y estandarización del Método ISTAS 21, adaptándolo a la población laboral chilena y es aplicable a las distintas actividades económicas y productivas de país.

El cuestionario no mide estrés individual ni permite hacer diagnóstico de patología psiquiátrica.

Cuenta con 2 versiones, una Versión Completa y una Breve:

#### **El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21-Versión Completa**

Corresponde a la versión íntegra, contiene 21 ítems y 91 preguntas, y está diseñado para ser aplicado principalmente como herramienta de investigación para intervenir organizaciones. Quienes deseen intervenir en sus organizaciones -públicas o privadas- deben utilizar la versión Completa del Cuestionario porque éste es el que entrega la información necesaria y detallada para poder hacer intervención en riesgos psicosociales.

---

<sup>38</sup> Suceso (2015). Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS 21. Recuperado el 11 de Septiembre del 2015, de <http://www.suseso.cl/cuestionario-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-suseso-istas-21/>

### **El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 -Versión Breve**

Se compone de 20 preguntas, y se ha construido para que los potenciales usuarios puedan conocer el instrumento y el tipo de preguntas por cada una de las cinco dimensiones que mide este Cuestionario.

Recomendado para estudiantes tesistas, investigaciones y equipos de Recursos Humanos, Desarrollo de la Personas o Comités Paritario de Higiene y Seguridad que quieran familiarizarse con esta herramienta.

#### **5.4.3.-Modelos en los que se basa Cuestionario SUSESO- ISTAS 21<sup>39</sup>**

##### **Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social (Johnson y Hall, 1988; Karasek y Theorell, 1990)**

Este modelo surge durante la década del '70 a partir del análisis de estudios empíricos que encontraron relación entre ciertas condiciones de trabajo psicosociales y consecuencias para el trabajador, especialmente dolencias físicas e insatisfacción laboral, pero del cual no existía mayor información (Karasek, 1979). El modelo planteado por Karasek y Theorell se basa entonces en estas características psicosociales del trabajo relacionadas entre sí: en primer lugar, las demandas psicológicas, estas involucran a cantidad de tarea, el ritmo, nivel de atención, etc.; y en segundo lugar, el control, que refiere a la autonomía en la gestión de tareas, uso de habilidades, libertad de decisión, etc., (Levi, Bartley, Marmot, Karasek, Theorell, Siegrist et al., 2000). De esta década se dan cuatro combinaciones de condiciones de trabajo: Alta demanda- Alto control, Baja Demanda- Bajo Control, Baja Demanda- Alto Control y Alta Demanda- Bajo Control. Según el modelo, los síntomas de tensión psicológica, se producen cuando hay una alta demanda psicológica en conjunto con un bajo control (Karasek, 1979; Karasek, Baker, Marxer, Ahlbom & Theorell, 1981). Sin embargo, tras variadas críticas, especialmente metodológicas por resultados poco concluyentes, el modelo fue revisado por Johnson y Hall (1988) introduciendo un tercer factor, el Apoyo Social. En este sentido, se entiende el apoyo social como el conferido al trabajador tanto por

---

<sup>39</sup> Meza K. (2014). Adaptación y validación del Cuestionario "Factores de Riesgo Psicosocial Laboral" en una muestra de trabajadores del Grupo Enersis Chile.(Tesis de pregrado). Universidad de Chile.



los pares como por los sus superiores, en aspectos formales (colaboración) del trabajo como en aspectos emocionales de las relaciones que se establecen, pero además como una manera de control colectivo, en el cual los trabajadores pueden en conjunto mejorar sus condiciones de trabajo. En este marco, la propuesta de Johnson y Hall plantea que la combinación alta demanda, bajo control y bajo apoyo es la más perjudicial para la salud (López- Araujo & Osca, 2011). (Figura 2).



FIGURA 2. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social. (Johnson y Hall, 1988; Karasek y Theorell, 1990)

### Modelo de Esfuerzo- Recompensa de Siegrist (Siegrist, 1996)

El foco de este modelo está en la reciprocidad u equilibrio entre las condiciones de vida laboral y la recompensa recibida. En este caso, se describe que las exigencias o esfuerzos desplegados por el sujeto en el trabajo, estarían motivados por razones extrínsecas e intrínsecas. Las extrínsecas tendrían relación con la necesidad de subsistir o la imposibilidad de cambiarse de trabajo, mientras que las intrínsecas con la necesidad de aprobación respecto a cuán útil es su labor. De este modo, el trabajador espera que su esfuerzo sea recompensado a través de dinero, estima (reconocimiento, promoción laboral) y control. El modelo explica

que frente a la falta de equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa se puede evocar un estado de angustia y tensión con propensión a la excitación neurosimpática, pues la persona al enfrentarse a una situación laboral amenazante (o de baja recompensa) disminuye el control sobre sus estados de ánimo, estimulando emociones negativas como la ira, miedo o irritación. Y como el control sobre las recompensas interpersonales básicas está restringido, el autoestima y bienestar emocional también se alteran. En tal caso, el trabajador realiza una evaluación cognitiva, tanto de manera consciente como inconsciente frente a una condición laboral que precede a la reacción emocional. Por lo que las emociones negativas son resultado de una evaluación de un proceso multi- etápico, que incluye la valoración de una condición laboral como estresante y la evaluación de la capacidad de respuesta ante tal exposición, generándose la reacción de estrés frente a condiciones que exceden la percepción de capacidad de afrontamiento individual, y que puede sentirse como una amenaza para sí mismo en relación a la propia percepción de auto- valía.

A nivel conceptual resulta parecido al modelo descrito anteriormente cambiando los elementos demandas del trabajo y recursos del trabajador por los elementos esfuerzo realizado y recompensa recibida.

Siegrist, (1996a) establece que el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre el alto esfuerzo realizado en el trabajo y una baja recompensa.

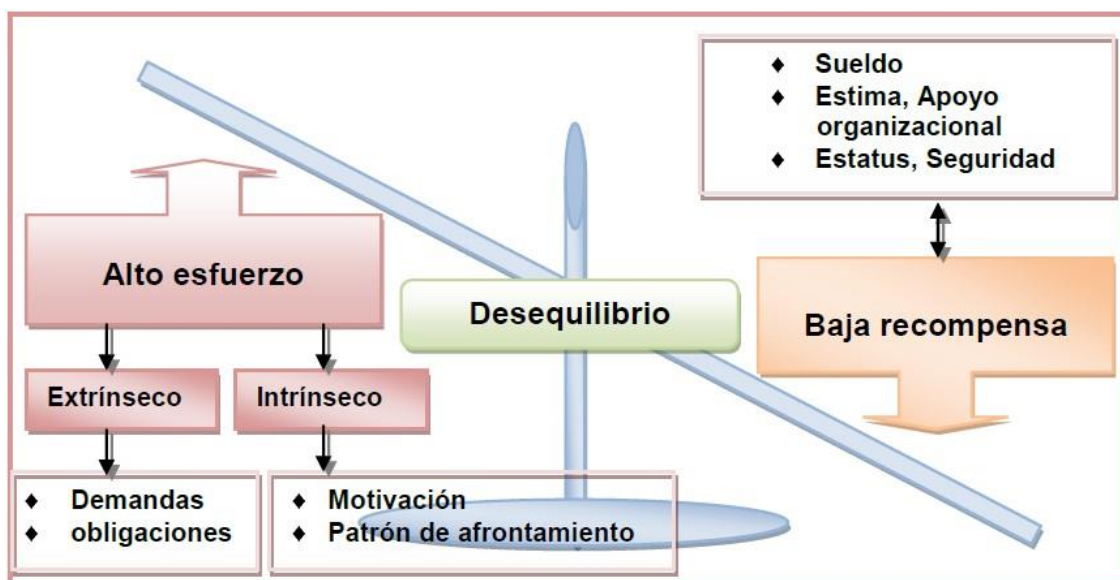


FIGURA 3. Modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa (Siegrist,1996a)

En este modelo el estrés laboral es la consecuencia de un elevado esfuerzo en el trabajo que no es compensado con un sueldo adecuado a la actividad y un bajo control sobre el estatus profesional, lo que disminuye la autoestima y el rendimiento del trabajador, asociándose igualmente con un mayor riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental (Siegrist, 1996a; Fernández-López, et al, 2003; Smith, et al, 2005).

#### 5.4.4.- ¿Quiénes pueden usar el Cuestionario?<sup>40</sup>

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es de acceso público y su uso es libre y gratuito, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones establecidas en documento de condiciones para su Versión Completa.

<sup>40</sup> Istas, 2015. <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1286>, (Consultada el 1 de junio del 2015).

Hay dos tipos de usuarios:

**La Versión Breve (VB)**, está disponible para todo tipo de usuarios: estudiantes, docentes, profesionales de recursos humanos, psicólogos, prevencionistas entre otros.

**La Versión Completa (VC)**, está reservada para ser usada por los usuarios de entidades que estén debidamente acreditadas por la SUSESO y que tengan por objetivo realizar intervención en una organización y que después de aplicado el Cuestionario tomarán medidas para mejorar las dimensiones en riesgo identificadas por el instrumento.

#### **5.4.5.- Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación<sup>41</sup>**

Como ya hemos visto existen dos métodos del cuestionario SUSESO ISTAS 21, nuestra investigación la realizaremos a través de la medición del Cuestionario Breve SUSESO/ISTAS21 que entrega un nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador. El instrumento establece niveles de puntaje que se consideran riesgosos para cada dimensión en cada trabajador en forma individual. Para establecer el nivel de riesgo de la organización o empresa, se requiere establecer la prevalencia del riesgo elevado, es decir, qué parte de los trabajadores obtuvieron un puntaje considerado de “riesgo alto”. Cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de “riesgo alto”, se considera que esta dimensión está “en riesgo”.

#### **Situación Sin Riesgo**

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

#### **Situación Riesgo Medio**

- Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como “Riesgo Medio”, y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el

---

<sup>41</sup> Ministerio de Salud. Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (2009-2010). Recuperado el 20 de Julio del 2015, de <http://goo.gl/rZEJ0f>

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

### **Situación Riesgo Alto**

- Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como **“Riesgo Alto/ Nivel 1”**.

En este caso, la organización tiene un plazo de 03 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ ISTAS21 versión breve 06 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

- Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como **“Riesgo Alto / Nivel 2”**.

En este caso, la organización tiene un plazo de 06 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

- Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como **“Riesgo Alto / Nivel 3”**.

La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social – SUSESO. En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses. Si las medidas correctivas propuestas por el protocolo no logran reducir o eliminar el nivel de riesgo y se requiera realizar intervenciones locales o completas, el empleador deberá pedir asesoría a su Organismo Administrador de la Ley con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social – SUSESO. Para diseñar las intervenciones que serán de carácter menor o local, o

global cuando el riesgo sea mayor, las actividades del Organismo Administrador Ley se enmarcaran dentro de los criterios de la ley 16.744, procurando con ello mantener la causalidad directa del trabajo u oficio y el riesgo respectivo. Respecto de las dimensiones contenidas en el instrumento, cabe señalar que la dimensión “Doble presencia” debe ser evaluada, sin embargo, queda exenta de fiscalización durante las etapas de tamizaje y medidas locales, pero debe ser incorporada como dimensión de fiscalización cuando se trate de una intervención mayor. Las intervenciones que requieran mayor profundidad se pueden realizar en base a la metodología del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP y/u otro instrumento que defina el Organismo Administrador, siempre y cuando esté validado y su uso sea oficial para estos fines.

#### **5.4.6.-Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo<sup>42</sup>**

En este punto, la organización debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva. Por ello, existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo. El ISTAS propone las siguientes medidas orientadas a:

- a) Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los trabajadores y de los superiores en la realización de las tareas; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.
- b) Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades; por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas

---

<sup>42</sup>Ministerio de Salud. Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (2009-2010). Recuperado el 20 de Julio del 2015, de <http://goo.gl/rZEJ0f>

y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.

c) Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas; por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo...; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.

d) Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.

e) Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.

f) Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

g) Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo; para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.

h) Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.

i) Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral; por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.

j) Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.



## Capítulo 6: Marco metodológico

### 6.1.-Información descriptiva

#### - Organización utilizada para el Marco metodológico

La investigación se desarrolló en el CESFAM “La Leonera” Chiguayante.

#### - Reseña histórica

Nuestra historia comienza el año 1971 con la expropiación del Fundo Aday. A comienzos del año 1972 se asientan las primeras 26 familias, cuyas necesidades de salud eran atendidas por profesores y miembros de la comunidad que tenían conocimiento en salud, esto por la dificultad para acceder al dispositivo de salud existente. En 1975 la Junta de Vecinos obtiene Personalidad Jurídica y ese mismo año el Sr. Miguel Aday Hasbún dona a la Iglesia Católica un terreno en donde se comienza a construir la primera Posta con materiales donados por la Iglesia y la comunidad; se realizan las gestiones para solicitar una atención de salud aunque sea, esporádica por parte del personal del Consultorio Chiguayante. En 1977 la comunidad religiosa Belga hace donación de un terreno de 28x15 mts, detrás de la capilla, entre el camino viejo de Leonera y el camino a Hualqui, para que funcione la Posta. En el año 1988 se cambió la Posta a la sede comunitaria ubicada en la intersección de las calles Berlín y Portugal, la atención se hizo sistemática con rotaciones del personal del Consultorio de Chiguayante. "Era tan arduo el trabajo y tanto que todos hacíamos de todo , comíamos juntos , y nos convertimos en amigos ...era divertido para derivarnos pacientes solo golpeábamos la pared del vecino.....Los usuarios eran respetuosos y nos conocíamos mucho , sabíamos quiénes eran realmente , había mucho barro en las calles ,y nos mojábamos mucho en invierno ... las condiciones de trabajo eran muy malas , éramos muy solidarios y trabajábamos contentos... cuando nos trasladamos al CESFAM lo hicimos solos a pulso o en carretillas " Funcionaria CESFAM. El actual CESFAM fue creado en 1999, con una superficie de 1.400 m2. Para dar atención a 20.0000 beneficiarios. El año 2008 el Consultorio se transforma a través de un Proceso de Certificación en un Centro de Salud Familiar. Con la MISIÓN de proporcionar cuidados continuos de salud basados en el modelo biopsicosocial con enfoque familiar

a individuos, familias y comunidades de una manera integral, resolutive y eficaz que sea accesible y de calidad con equipos de salud multidisciplinarios capacitados y comprometidos.

- **Misión:**

Entregar atención de salud integral con los más altos estándares de calidad y seguridad a nuestros/as usuarios/as, a través de equipos de salud familiar.

- **Visión**

Nos constituiremos en un equipo de excelencia, para dar atención integral a nuestros/as usuarios/as, dentro de un modelo de salud familiar y comunitario, facilitando la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, dando respuesta a las necesidades de nuestra comunidad y facilitando su empoderamiento en el cuidado de su salud, familia y entorno.

- **Objetivo General:**

Facilitar los procesos , proyectos y estrategias que nos lleven a otorgar una atención equitativa y de calidad, centrada en las personas y sus familias, enfocada en lo preventivo y promocional, bajo el Modelo de Salud Integral con Enfoque Familiar y Comunitario, con un equipo de salud de cabecera que brinda atención continua a lo largo de todo el ciclo vital.

- **Organigrama**

El organigrama del CESFAM “La Leonera”, Chiguayante. Es de tipo funcional (Anexo N° 1).  
Expresando las dependencias y jerarquías institucionales.

## 6.2.-Población asignada y sus características

Tabla II: *Tabla de resumen*

La siguiente tabla muestra el total de pacientes distribuidos por sexo y sector.

<b>TABLA DE RESUMEN</b>			
<b>SECTOR</b>		<b>SEXO</b>	
	<b>POBLACIÓN TOTAL</b>	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>
<b>AMARILLO</b>	<b>8212</b>	4315	3897
<b>VERDE</b>	<b>7586</b>	4016	3570
<b>NARANJO</b>	<b>8805</b>	4264	4541

Nota: Recuperado de descripción general Centro de Salud Familiar “La Leonera” (2015).

### - **Estructura organizacional del equipo**

El equipo funciona con tres sectores, liderados por un jefe de sector, a su vez estos jefes de sectores están supeditados a la encargada de salud familiar, quien además da cuenta de las actividades a programar por sector. Existen los asesores de programa que trabajan en forma transversal en los sectores Asesores directos de la dirección es la enfermera de gestión del cuidado , y la administradora general que además subroga la dirección en ausencia de la titular, una asesora de calidad y una de participación social.

### - **Descripción de la situación actual por sector:**

Comenzaremos por describir la distribución geográfica de nuestros sectores: Límites:  
Sector Verde: Norte: Calle A Villa Producción y Comercio, Sur Estero La Leonera, Este Cerro Manquimávida y Oeste Calle O’Higgins hasta cruce. Sector Naranja: Norte calle Dinamarca (vereda sur), Sur Estero La Leonera, Este calle Avenida Manuel Rodríguez y

Oeste calle 12 de Octubre Rivera Biobío Sector Amarillo: Norte calle Coquimbo (vereda sur), Sur calle Dinamarca (vereda norte), Este calle Avenida O'Higgins (poniente), Oeste calle 12 de Octubre Rivera Biobío.

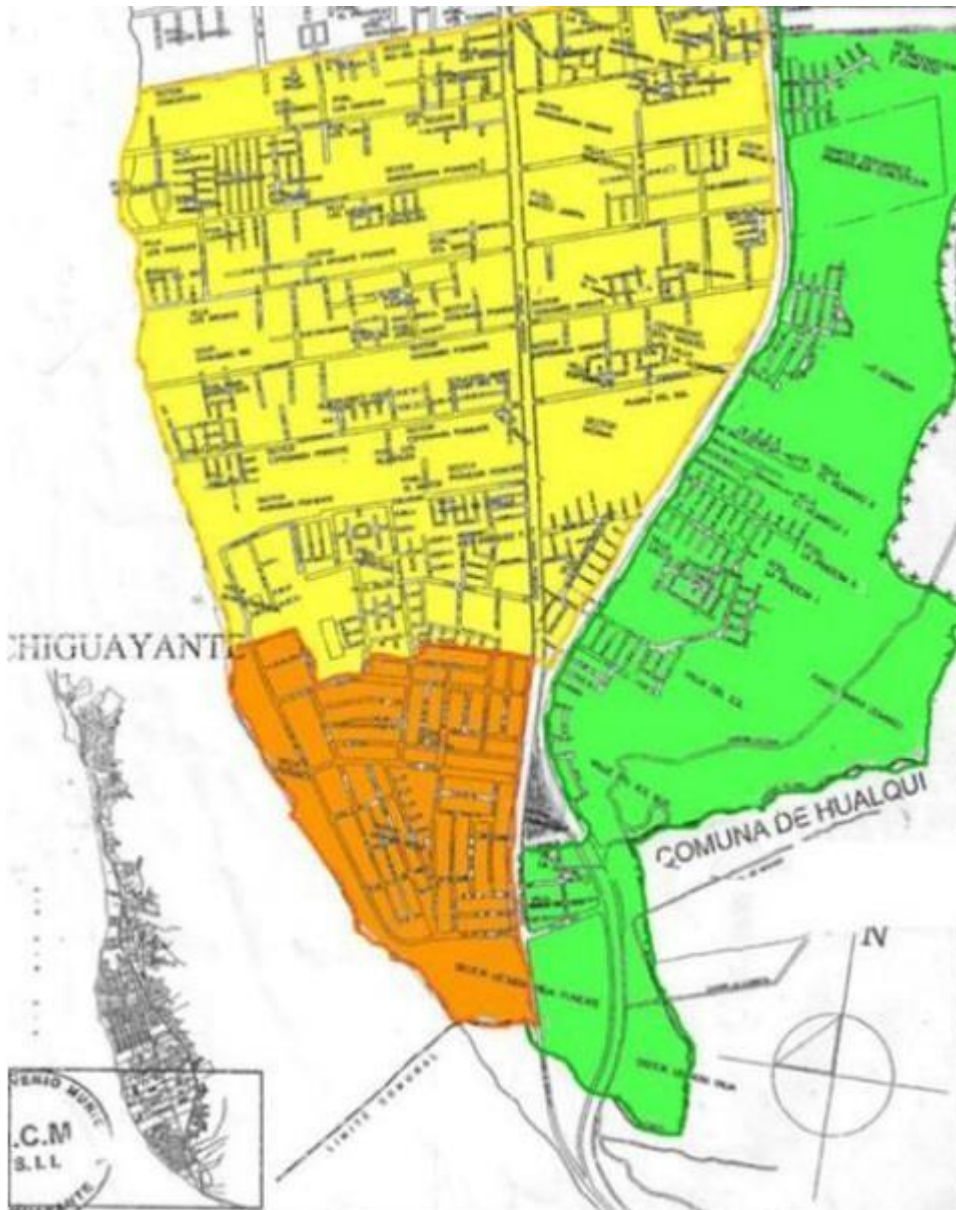


FIGURA 4: Distribución geográfica por sector

## **6.3.- Descripción del Proyecto**

### **6.3.1.- Objetivos generales**

- Analizar el concepto de estrés laboral de los funcionarios del CESFAM “La Leonera”, Chiguayante, logrando medir los riesgos psicosociales en el ambiente del trabajo.

### **6.3.2.- Objetivos específicos:**

- Conocer el concepto de estrés y factores de riesgo.
- Desarrollar un análisis cuantitativo en base al cuestionario SUSESO ISTAS21 aplicado al ámbito laboral.

## **6.4.- Metodología**

### **6.4.1.- Diseño de la investigación:**

- Será una investigación no-experimental transversal, dado que no se manipularan las variables y se observaran los acontecimientos de forma natural, para posteriormente ser analizados en un solo momento y en un tiempo único.

### **6.4.2.- Tipo de estudio:**

- Será un estudio descriptivo, dado que se busca especificar propiedades relevantes del centro de salud familiar “La Leonera”, Chiguayante. Siendo evaluada la situación actual a través del cuestionario SUSESO ISTAS 21.
- Se utilizará información primaria obtenida de entrevistas, noticias, tesis, diccionarios, artículos de revistas y libros. Por otra parte se utilizarán fuentes secundarias como recopilaciones de datos obtenidos de los registros del CESFAM “La Leonera”, Chiguayante. Además se utilizarán fuentes terciarias periódicas como lo son publicaciones y revistas.

## **6.5.- Justificación**

Chiguayante se encuentra entre las comunas que han reportado históricamente un importante aumento de la población según revela un reporte comunal publicado en la Biblioteca del Congreso Nacional (2012). Además, nuestro país presenta un déficit de médicos en el sector público a nivel nacional. Según lo publicado en el diario “La Tercera”.

Por último señalar que el 78,9% de los habitantes de la comuna utiliza la previsión del sistema público, según un diagnóstico comunal realizado por el Seremi de salud de la Región del Bío Bío. El mismo estudio deja al descubierto que Chiguayante tiene un monto disponible de \$65.790 por habitante, el más bajo a nivel regional.

## **6.6.- Población y muestra**

### **6.6.1.- Población objetivo**

Todos los funcionarios del CESFAM “La Leonera”, Chiguayante.

### **6.6.2.- Universo**

El universo de la muestra es la totalidad de los trabajadores, correspondiente a 108 personas. Según información entregada por la DAS (Dirección de Administración de la Salud).

### **6.6.3.- Muestra**

La muestra corresponde al total de los cuestionarios válidamente respondidos, equivalentes a 78.

## **6.7.- Método de Medición**

### **6.7.1.- Estrategia de recolección de datos**

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la realización del cuestionario breve SUSESO ISTAS21 de carácter anónimo. EL que fue respondido por 78 personas de un

universo de 108, correspondiente al 72,22% del total de personas. Por lo que según el Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión breve, corresponde a un nivel de aceptable (Mayor a 70%). La participación de los miembros del CESFAM fue de carácter voluntario, cuya aplicación fue de manera grupal y personal, sin límite de tiempo. Explicando previamente los objetivos de esta, atendiendo dudas y objeciones.

### **6.7.2.-Descripción de la investigación**

Para la tabulación, cálculo e interpretación de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel, de manera que se pudieran obtener de manera más rápida los procesos que arrojan los resultados de la investigación.

En la versión que se utilizó para el desarrollo de la investigación, el cálculo se hace directamente con las puntuaciones obtenidas de las encuestas realizadas por los trabajadores del CESFAM “La Leonera”.

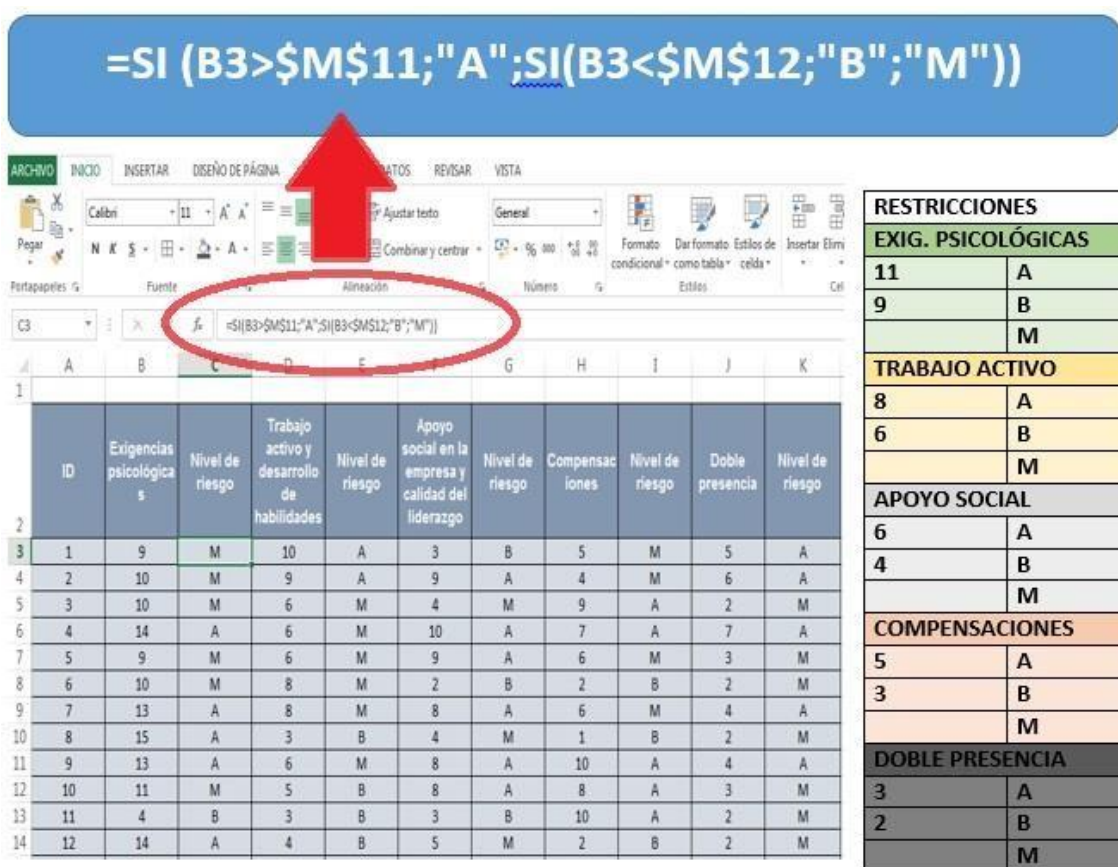
Primeramente, a través de sus hojas de cálculo se realizó el ingreso de los datos obtenidos en las encuestas. Estos valores son las puntuaciones que el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 entrega por pregunta en cada una de las distintas dimensiones.

Una vez ingresados los datos se llevó a cabo la utilización de la fórmula SUMA, para sumar todos los números en un rango determinado de celdas.

Realizadas las sumatorias de las puntuaciones obtenidas de todas las preguntas pertenecientes a las distintas dimensiones de cada encuestado. Se realizó el cálculo con la “Función SI” de Microsoft Excel. Considerando las restricciones que se obtuvieron desde la tabla de intervalos de riesgos. Todo esto con el fin de determinar en qué tipo de riesgo se encontraba cada trabajador, siendo este alto medio o bajo. Para dicha interpretación se utilizó la tabla de intervalos del Manual breve SUSESO-ISTAS 21 (Ver tabla III).

FIGURA 5: “Método Microsoft Excel”

Las siguientes imágenes muestran el desarrollo de las encuestas tabuladas en Microsoft Excel. En donde la primera columna contiene el número correlativo de los cuestionarios (no identifica al trabajador), la segunda columna es el puntaje en exigencias psicológicas, luego se muestra el nivel de riesgo calculado para cada trabajador en esa dimensión. Posteriormente se explica lo mismo para cada una de las dimensiones: trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia.



Nota: Elaboración propia

Finalmente se llevó a cabo el cálculo de porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo (alto, medio y bajo). Para culminar con la realización de un gráfico que demuestra de manera más amigable la interpretación de los resultados.



Tabla III: *Intervalos para interpretación del nivel de riesgo*

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

Nota: Recuperada de Suseso (2016). Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS 21. Recuperado el 24 de noviembre del 2015, de <http://www.suseso.cl/cuestionario-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-suseso-istas-21/>.

En seguida se agrupan los trabajadores de cada nivel “A” (Riesgo alto), “M” (Riesgo medio) y “B” (Riesgo bajo), y eso se transforma en porcentaje sobre el total de trabajadores. De esta manera se sabe la prevalencia de cada nivel de riesgo por cada dimensión en la unidad de trabajo que en se llevó a cabo el estudio.

## 6.8.- Resultados

### - **Dimensión Exigencias Psicológicas**

Un 30,8% de los trabajadores se encuentran bajo un riesgo alto, mientras que un 47,4% de ellos se encuentran en un nivel de riesgo medio. Y finalmente el 21,8% de las personas se encuentran en un nivel de riesgo bajo.

### - **Dimensión Trabajo Activo y desarrollo de Habilidades**

Un 42,3% de la totalidad se encuentra en un nivel de riesgo Alto. Un 35,9% se encuentra en un nivel de riesgo medio y finalmente el 21,8% de las personas se encuentran en un nivel de riesgo bajo.

### - **Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo**

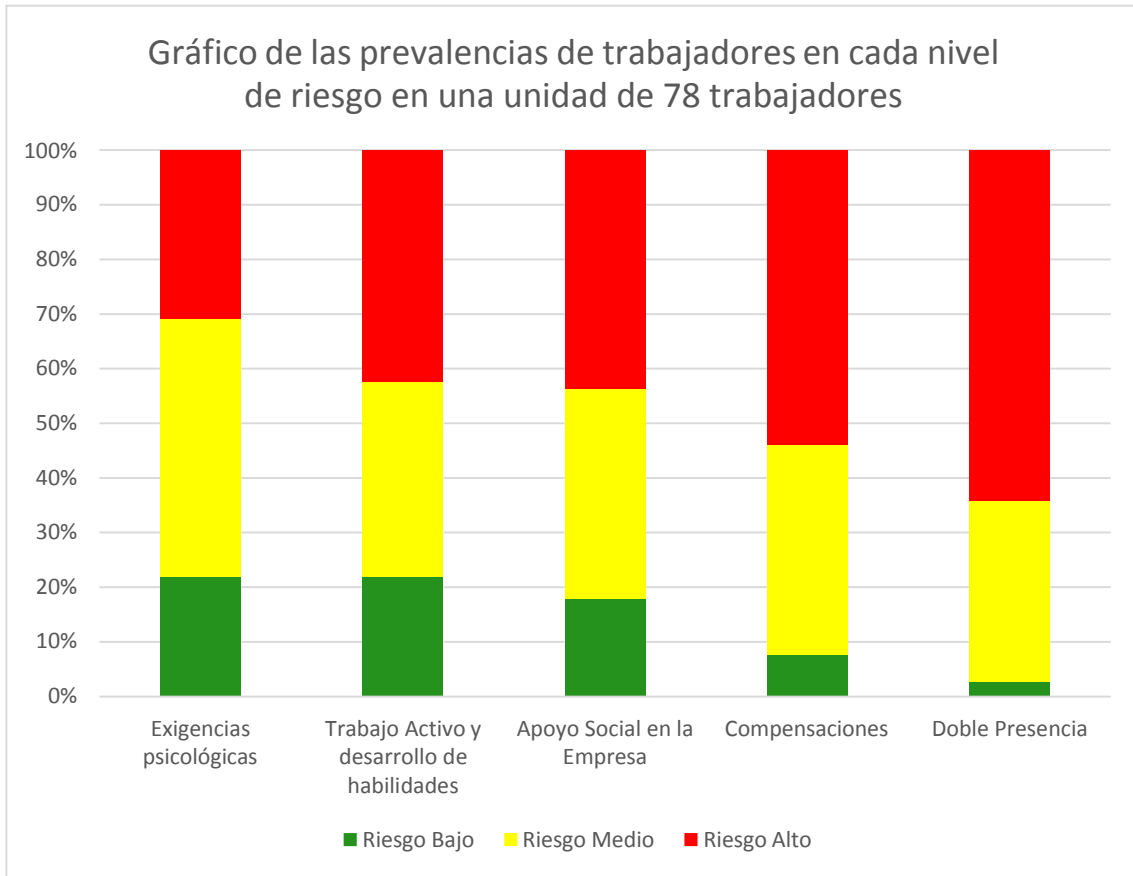
En la siguiente dimensión arrojo que el 43,6% de la muestra se encuentra en un nivel de riesgo alto. El 38,5% en riesgo medio y el 17,9% con riesgo bajo.

### - **Dimensión Compensaciones**

En esta dimensión, una de las más significativas en cuanto al riesgo en que se encuentran expuestas las personas, concluye que el 53,8% de la muestra se encuentra en un nivel de riesgo alto, mientras que el 38,5% de ellos están en un nivel de riesgo medio. Y finalmente con un 7,7% los trabajadores con un nivel de riesgo bajo.

### - **Dimensión Doble Presencia**

En esta última dimensión encontramos de igual manera resultados de gran relevancia. Alzando el 64,1% de la muestra con un nivel de riesgo alto en la presente dimensión. El 33,3% con un nivel de riesgo medio y finalmente el 2,6% con un nivel de riesgo bajo



## 6.9.- Conclusiones

Una vez concluido el estudio del grupo en las diferentes dimensiones psicosociales y considerando los resultados definitivos, se han identificado exposiciones a diversos factores de riesgo que son de gran relevancia.

Cabe mencionar que en todas las dimensiones prevalecieron mayormente las personas expuestas a riesgos psicosociales, exceptuando la dimensión exigencias psicológicas, que el índice dominante es el nivel de riesgo medio.

- **En la dimensión exigencias psicológicas**

Las personas se encuentran principalmente expuestas a un nivel de riesgo medio. Seguido de un porcentaje menor, pero sumamente relevante, equivalente al 30,8% de los trabajadores. Personas que se encuentran expuestas a excesos de exigencias psicológicas. Por ejemplo, cuando hay que trabajar a ritmos rápidos e irregulares, cuando las labores requieren que escondan las emociones, reservarse opiniones, tomar decisiones difíciles y de manera rápida.

- **En la dimensión trabajo activo y desarrollo**

Aunque el porcentaje no alcanza al 50% de personas expuestas a riesgo psicosocial (Riesgo alto). Existe un 42,3% de personas expuestas a riesgos. Si bien no es un riesgo alto, es de suma relevancia. En consecuencia explica que el porcentaje anteriormente señalado expresa que este grupo de trabajadores no tienen margen de autonomía a la hora de realizar sus actividades. Su labor no le entrega la posibilidad de aplicar sus habilidades y conocimientos.

- **Para la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo**

Se demuestran resultados similar a la dimensión anterior. Que si bien, el porcentaje de trabajadores expuestos a un nivel de riesgo psicosocial (43,6%), no alcanza para catalogarlo como riesgo alto, es sumamente considerable. Esto explica que la cantidad anteriormente señalada se encuentra trabajando de manera “aislada”, sin apoyo de sus superiores y/o compañeros, con las

actividades mal definidas, o sin una información adecuada y oportuna.

- **Siguiendo con el análisis para la dimensión compensaciones**

Encontramos un punto crítico. Arrojando que un 53,8% de las personas se encuentran bajo un nivel alto de exposición a riesgos psicosociales. Esto quiere decir que más de la mitad de las personas encuestadas trabajan bajo inseguridad contractual, siendo ofendidos, dándose cambios de puesto o servicio contra su voluntad. Con tratos injustos, falta de reconocimiento de su trabajo, reconociendo un salario injusto, etc.

- **En la dimensión doble presencia.**

Finalmente se encontró otro punto crítico Alcanzando el mayor porcentaje en todos los niveles de riesgo de todas las dimensiones, con un 64,1%. Explicando que 49 personas del CESFAM se encuentran en un nivel alto de exposición de riesgo psicosocial. Es decir, su trabajo le impone grandes exigencias, dado que su trabajo requiere gran concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión.

## Bibliografía

Almonacid, M., Maldonado X., Maurer C. & Pérez L. (2008). Estrés laboral en los funcionarios del cesfam Rahue alto en el primer semestre del año 2008. Recuperado el 15 de diciembre de 2015, de <http://goo.gl/ItYdaX>

Alvarado, Pérez-Franco, Saavedra, Fuentealba, Alarcón, Marchetti & Aranda. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ámbito laboral en Chile. *Revista Médica de Chile*, 140. Recuperado el 20 de Agosto del 2015, de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v140n9/art08.pdf>

Aneas de castro, S. (marzo, 2000). Riesgos y peligros: Una visión desde la geografía. *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 60. Recuperado el 3 de junio del 2015, de <http://www.ub.edu/geocrit/sn-60.htm>.

Berrío García, Nathaly, & Mazo Zea, Rodrigo. (2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 3(2), 65-82. Recuperado el 14 de abril de 2016, de <http://goo.gl/HhUnaI>

Cabeza M. y Cabrita E. (2006). El análisis de riesgo cuantitativo de procesos: clave de la planificación estratégica. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 10 (2), 451-466. Recuperado el 3 de Junio del 2015, de <http://www.redalyc.org/html/257/25701204/>

Cervante L., Estrada R., Márquez B. & Rodríguez R. (2015). Violencia y competitividad en las organizaciones modernas. Recuperado de <https://goo.gl/KTROHk>.

Fica, M., & Garrido, K. (2011). Relación entre estrés laboral con desempeño y ausentismo (tesis de pregrado). Universidad del Bio Bio, Concepción, Chile.

Gerrig, R. y Zimbardo, P. (2005). *Psicología y vida*. México: Pearson.

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83 (2). Recuperado el 20 de Agosto del 2015, de <http://goo.gl/xrESUy>

Gómez Rojas, Paola, Hernández Guerrero, Julia, & Méndez Campos, María Doris. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de

la Minería. Ciencia & trabajo, 16(49), 9- 16. Recuperado el 27 de agosto de 2015, de <http://goo.gl/E1xeIa>

González, K.(1 de Julio de 2014).Déficit de médicos: 30 mil personas al día quedan sin atención. La Tercera. Recuperado de <http://www.latercera.com/noticia/nacional/2014/07/680-584750-9- deficit-de-medicos-30-mil-personas-al-dia-quedan-sin-atencion.shtml>

Guic S, Eliana, Bilbao R, Angeles, & Bertin, Camilo. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. Revista médica de Chile, 130(10), 1101-1112. Recuperado el 18 de abril de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872002001000004&lng=es&tlng=es. 10.4067/S0034-98872002001000004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002001000004&lng=es&tlng=es. 10.4067/S0034-98872002001000004)

HSEC Magazine (2012). La búsqueda del bienestar en el trabajo. Recuperado el 20 de mayo del 2016, de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=43>

[http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Chiguayante#Poblaci.C3.B3n\\_total\\_2002\\_y\\_proyectada\\_2012\\_INE](http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Chiguayante#Poblaci.C3.B3n_total_2002_y_proyectada_2012_INE)

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://goo.gl/cXGwM9>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS. Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales: Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención, España. 2006

IST (2015). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado el 10 de Septiembre del 2015, de <http://goo.gl/EH4sxx>

Istas, 2015. <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1286>, (Consultada el 1 de junio del 2015).

Istas,2015. <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>, (Consultada el 05 de junio del 2015)

Llaneza Álvarez, F.(2007).Ergonomía y psicología aplicada. Recuperado de <https://goo.gl/sJM5CC>

Melita A., Cruz M. & Merino J. (2008). Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 14 (2). Recuperado el 18 de Agosto del 2015, de <http://goo.gl/CX25zH>

Méndez A (2008). Análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una organización chilena (tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.

Meza K. (2014). Adaptación y validación del Cuestionario “Factores de Riesgo Psicosocial Laboral” en una muestra de trabajadores del Grupo Enersis Chile.(Tesis de pregrado). Universidad de Chile.

Ministerio de Salud. Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (2009-2010). Recuperado el 20 de Julio del 2015, de <http://goo.gl/rZEJ0f>

Mora M. (septiembre-diciembre, 2003). El riesgo laboral en tiempos de globalización. *Estudios sociológicos*, 21 (3), 643-666.

Muñoz, C. (2013) Factores genéticos y de personalidad de vulnerabilidad/protección al estrés en una muestra de médicos internos residentes. Aplicación desde la prevención de riesgos laborales. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.

Otero J.(2015). Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria. Recuperado de <https://goo.gl/i9sUZL>

Parra, M. (2003)., *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago, Chile: Editorial.

Rodríguez R., Roque Y. & Molerio O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 03 (01). Recuperado el 20 de Agosto del 2015, de <http://goo.gl/6TuFji>

Salanova M. Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. 2009; 58:18-23.



Sierra, Juan Carlos, Ortega, Virgilio, & Zubeidat, Ihab. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal Estar e Subjetividade*, 3(1), 10-59. Recuperado em 14 de abril de 2016, de <http://goo.gl/HCDj4X>

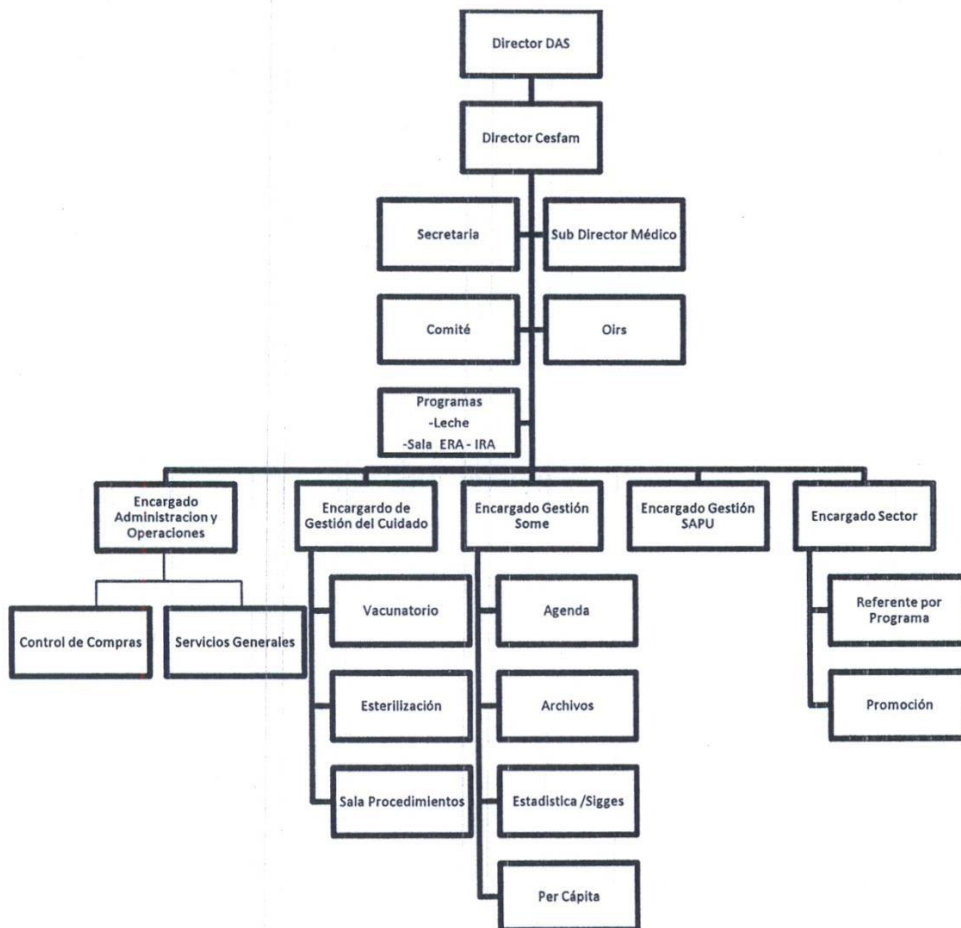
SIGWEB (2015). Gestión de riesgos laborales. Recuperado el 26 de Junio del 2015, de <http://www.sigweb.cl/biblioteca/GestionRiesgos.pdf>

Suceso (2015). Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESOS – ISTAS 21. Recuperado el 11 de Septiembre del 2015, de <http://www.suseso.cl/cuestionario-de-evaluacion-de-riesgos- psicossociales-en-el-trabajo-suseso-istas-21/>

Yassi A, Kjellstrom T, Dekok T & Guidotti T. *Salud Ambiental Básica*. La Habana: Unidad de Producciones Gráficas del MINREX; 2000

## Anexos

Cuadro N°1: Organigrama CESFAM “La Leonera”, Chiguayante.



Cuadro N°2: Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Version breve

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

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

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

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

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

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

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

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

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

