

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Administración y Auditoría



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE PLANTA Y
CONTRATA. CASO APLICADO EN ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CAÑETE.

ALUMNOS : JOSÉ HERNÁNDEZ C. DIEGO TILLERÍA C.

PROFESOR GUÍA : ADOLFO ALBORNOZ A.

CONCEPCIÓN, AGOSTO 2018

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	4
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1. Descripción y fundamentación del problema	8
1.2. Objetivo general.....	9
1.3. Objetivos específicos.	9
CAPÍTULO II: RIESGO	10
2.1. Orígenes del término Riesgo	11
2.2. Fundamentación teórica del término riesgo.....	13
2.3. Riesgo laboral	16
2.3.1. Definición factor de riesgo	18
2.3.2. Clasificación de los factores de Riesgo	18
2.4. Definiciones de Riesgo Laboral	19
2.4.1. Métodos utilizados para el análisis de los Riesgos Laborales	20
2.4.2. Métodos más utilizados en el ámbito empresarial moderno.....	21
2.5. Clasificación de peligros y riesgos laborales.....	22
CAPITULO III: CALIDAD DE VIDA LABORAL	23
3.1. Conceptos	24
3.2. Orígenes y definiciones	25
3.3. Modelos de Calidad de Vida Laboral	31
3.3.1. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Walton (1973).....	31
3.3.2. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Hackman y Oldham (1975).....	32

3.3.3. Modelo de Calidad de Vida Laboral Herrick & Maccoby (1975).....	33
3.3.4. Modelo de Calidad de Vida Laboral Nadler y Lawler (1983).....	34
3.3.5. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Chiang y Krausse (2008).....	35
CAPÍTULO IV: RIESGOS PSICOSOCIALES	37
4.1. Conceptos y definiciones.....	38
4.2. Factores de Riesgo Psicosocial.....	40
4.3. Estrés	42
4.4. Evaluación de los Riesgos Psicosociales.....	45
4.5. Modelo de los Factores de Riesgo Psicosocial	47
4.5.1. Modelos teóricos sobre los factores de riesgo psicosocial y salud.	48
4.6. Instrumentos de medición de los factores psicosociales.....	53
4.6.1. Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ)	53
4.6.2. Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ)	54
4.6.3. Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgo Psicosocial en el trabajo.	54
CAPÍTULO V: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	58
5.1. Orígenes del instrumento.....	59
5.2. Validación y aplicación en Chile.....	60
5.3. Interpretación de resultados del instrumento.....	62
5.4. Funciones de los actores y sus responsabilidades.....	64
5.5. Dimensiones y sub-dimensiones del instrumento SUSES-ISTAS	66
CAPITULO VI: INVESTIGACIÓN EMPÍRICA.	68
6.1. Información descriptiva.....	69
6.2. Tipo de Estudio.....	71
6.3. Variables de Estudio.....	71

6.4. Población y Muestra de estudio.....	72
CAPÍTULO VII: ANÁLISIS DE RESULTADOS	73
7.1. Datos demográficos y laborales de los encuestados.....	74
7.1.1. Cantidad de personas encuestadas por sexo.	74
7.1.2. Cantidad de personas encuestadas por edad.....	75
7.1.3. Cantidad de personas encuestadas por piso.....	76
7.1.4. Cantidad de personas encuestadas por nivel de responsabilidad.....	77
7.1.5. Cantidad de personas encuestadas por departamento.....	78
7.2. Análisis de dimensiones de riesgos psicosociales.	80
7.2.1. Análisis de dimensión exigencias psicológicas.....	80
7.2.2. Análisis de dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	86
7.2.3. Análisis de dimensión apoyo social y calidad del liderazgo.....	92
7.2.4. Análisis de dimensión compensaciones.....	98
7.2.5. Análisis de dimensión doble presencia.....	102
7.3. Resumen general de análisis de riesgo en la Ilustre Municipalidad de Cañete.....	105
CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
8.1. Conclusiones.....	108
8.2. Recomendaciones.....	111
REFERENCIAS	113
ANEXOS	119

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, queremos agradecer a Dios, por acompañarnos en esta etapa tan importante para nosotros.

En segundo lugar, agradecemos a nuestra familia, cada uno de ellos formó parte de esta gran etapa que no ha estado exenta de problema, y su apoyo jamás ha sido negado, queriendo siempre lo mejor para nosotros y que lográramos ser grandes profesionales, pero por, sobre todo, grandes personas, es por esto que este gran paso es, gracias y para ellos.

No queremos dejar de lado a nuestras amistades de infancia, del colegio, del deporte, de la universidad y a cada una de las personas que permanecieron en esta etapa, dándonos el apoyo y empuje que necesitamos.

A nuestro profesor guía, Adolfo Albornoz, que confió en nosotros y nos brindó apoyo en cada reunión realizada, por lo que agradecemos su buena recepción y colaboración dentro de este trabajo.

Añadimos nuestros agradecimientos a la Ilustre Municipalidad de Cañete, por brindarnos la oportunidad de realizar nuestra investigación, por el tiempo, amabilidad y buenadisección de cada una de las personas, que facilitaron he hicieron que fuera más ameno el desarrollo de este gran trabajo.

No fue una tarea fácil, y por eso queremos agradecer a todas las personas que fueron parte de este gran camino, y que hoy, gracias a cada una de ellos, podemos decir, que lo hemos logrado.

José Ignacio Hernández Cuevas

Diego Hernán Tillería Cid

RESUMEN

El propósito de este estudio es analizar los niveles de riesgo psicosocial que se pueden presentar dentro del ambiente laboral, causados por factores que puedan alterar el comportamiento y estabilidad de los trabajadores, en donde la existencia de condiciones psicosociales desfavorables originan la existencia de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador, lo cual claramente resulta perjudicial tanto para el trabajador como para la organización.

Es por esto que nuestra investigación se enfocará en un marco teórico hacia la búsqueda de información que englobe conceptos tales como riesgo, riesgo laboral, riesgo psicosocial, estrés y estrés laboral, lo cual será el fundamento de nuestro trabajo, basando en autores reconocidos que respaldaran la base teórica.

El trabajo de investigación evaluó los factores psicosociales dentro de la Ilustre Municipalidad de Cañete, ubicada al sur este de la ciudad de Concepción, capital de región del Biobío. Este estudio se lleva a cabo mediante la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21, versión breve. Los datos obtenidos serán tabulados según las cinco dimensiones y sub-dimensiones de este cuestionario, donde los resultados serán analizados para obtener las conclusiones pertinentes al caso de estudio.

Con la información final, se espera que la institución pueda implementar medidas correctivas y de control, poniendo énfasis en los puntos críticos que deben ser reforzados para disminuir los resultados bajos o negativos esperados, y en caso contrario, en los resultados que han sido favorables, potenciarlos y mejorar de tal forma que se logre incrementar los buenos resultados en todas las dimensiones.

Palabras claves: riesgos psicosociales, cuestionario SUSESO/ISTAS, estrés laboral, calidad de vida laboral.

INTRODUCCIÓN

Desde ya varios años se ha reforzado la importancia de los trabajadores dentro del lugar de trabajo, lo que incluye el ambiente laboral, la salud de cada uno de ellos, el clima organizacional creado, el equilibrio de las responsabilidades tanto laborales como familiares-personales, la satisfacción de cada una de las personas, el estrés que se puede presentar dentro del trabajo, y también lo que respecta a permisos médicos, incluyendo ausencias por este motivo o permisos entre otros puntos, que han logrado alcanzar una relevancia trascendente, siendo tema de discusión y de análisis para las organizaciones.

Debido a la repercusión de todos los temas anteriormente mencionados, las organizaciones deben cumplir con ciertos parámetros, otorgándoles a los empleados la calidad de vida laboral que merecen, priorizando el bienestar y la salud de cada uno de los participantes, existiendo un trabajo en conjunto y que potencie el cumplimiento de las metas impuestas.

Si bien, muchas veces las organizaciones dan soluciones a este tipo de problemáticas, muchas veces no son suficientes o no apuntan a la realidad a evaluar, por lo que, con mayor énfasis, se debe imponer dentro de los lineamientos de la organización, estrategias que logren los resultados esperados, y que tanto los trabajadores se vean respaldados, como también los objetivos dentro de la organización sean concretados.

Bajo esta premisa, en el plano nacional, el Ministerio de Salud y la Subsecretaría de Salud Pública, dictan en el protocolo de vigilancia de la salud de los trabajadores, el cual busca establecer un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las organizaciones del país. Mediante este protocolo se logrará identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores a los riesgos psicosociales, manifestando una serie de síntomas a nivel individual y de la organización, los cuales pueden afectar de manera notoria, y, por lo tanto, la organización debe responsabilizarse y accionar de manera oportuna.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y fundamentación del problema.

Los riesgos psicosociales hacen referencia a situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de las tareas, y que tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador, como también sus condiciones de trabajo. A través de protocolos de vigilancia el Ministerio de Salud de Chile, busca medir la existencia y magnitud de estos factores en diferentes sectores empresariales, y a su vez en distintas organizaciones chilenas, generando así recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.¹

Por esto, mediante resolución exenta N°336, fue aprobado el “Protocolo de vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo”. Cuyo objetivo es contar con un instrumento que entregue las orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición a riesgo psicosocial al interior de las empresas y organizaciones del país. Este protocolo comienza un periodo de marcha blanca desde el 01 de septiembre del 2013 y tendrá un periodo de implementación de dos años, luego de este tiempo la norma estará permanente en función a partir del 01 de septiembre de 2015 en diferentes sectores económicos e instituciones del país.

Durante todo el proceso la autoridad Sanitaria y la Dirección del Trabajo inspeccionaran y fiscalizaran a distintas organizaciones, solicitando que los riesgos sean evaluados y auto gestionados por parte de los empleadores. Este proceso de evaluación se realiza con el cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve y los resultados de esta evaluación deben ser gestionados por la misma empresa y entregados al ente fiscalizador, como organismo administrador, independiente del nivel de riesgo que obtengan.²

¹ Ministerio de Salud, G.d.C., (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*.

² ACHS, A.C.D.S, (2013). *Manual De Riesgos Psicosociales*. Recuperado de: http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.VezbrBF_Oko.

1.2. Objetivo general.

- Evaluar los niveles de riesgo psicosocial de los trabajadores de Planta y Contrata en la Ilustre Municipalidad de Cañete.

1.3. Objetivos específicos.

- Describir la situación actual de la empresa; si emplea políticas para mitigar riesgos psicosociales.
- Analizar si las políticas que sigue la institución están relacionadas con los niveles de riesgo presentes en el cuestionario.
- Aplicar el cuestionario SUSESO-ISTAS21.
- Identificar qué factores psicosociales afectan a la institución.
- Desarrollar un análisis cuantitativo y cualitativo en base al cuestionario SUSESO-ISTAS21.
- Determinar niveles de riesgo de las dimensiones psicosociales en la institución.
- Sugerir políticas y/o programas para disminuir los niveles de riesgo identificados.

CAPÍTULO II: RIESGO

2.1. Orígenes del término Riesgo.

La palabra riesgo es tan antigua como la propia existencia humana. Si bien en la antigüedad el concepto riesgo viene bajo la idea de un porvenir sin certeza, la definición de este término es más bien compleja, ya que ha pasado por diversos cambios a través del tiempo por diferentes adaptaciones conceptuales. Es muy compleja una definición exacta, ya que este término cambia según la disciplina y enfoque desde el cual se elabora. La gran parte de los estudios realizados concuerda que el origen de la palabra riesgo es compleja, por lo cual, 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 que mantiene la sociedad por el riesgo está directamente relacionada con problemáticas contingentes.

El ritmo actual de cambios reduce la estabilidad social e institucional, a largo plazo afecta la facultad de predecir el futuro y, por tanto, produce una mayor incertidumbre. Esto ha aumentado también la conciencia sobre el riesgo, y por consecuencia, la intolerancia hacia este.

Como se mencionó anteriormente, el término riesgo presenta una gran 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, a su vez, al árabe clásico *rizq*. En este caso se destaca más que todo el sentido futuro del término, algo 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 seguro.

Una definición más amplia la ofrecen Sjöberg y Drotz-Sjöberg (1997), definen el concepto de riesgo basado en el Diccionario Webster (3era. Edición) de 1976, con los cuatro significados principales de este término:

- 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 de 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.

Al investigar sobre el riesgo, debe tomarse en cuenta manera diferenciada en que este término puede ser entendido por las personas investigadas. Sjöberg y Drotz-Sjöberg (1997), refieren un estudio en el que se determinó que quienes entendían el riesgo como relacionado con o como sinónimo de la probabilidad de ocurrencia de un evento, mostraban una tendencia evidente a ponderar los riesgos como menores, en comparación con aquellas personas que definían el riesgo en términos de las consecuencias de un evento. Entre ambos factores se encontró la medida de ponderación que realizaron cuyas personas hicieron algún tipo de combinación entre probabilidad y consecuencia en su definición de riesgo.

Por último, si bien existen muy pocos antecedentes sobre la procedencia del término riesgo, uno de los especialistas más influyentes en los estudios sobre riesgo, admite que desconoce el origen de la palabra “riesgo”, de posible procedencia árabe; la encuentra ya utilizada en documento 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).

Por su parte Mary Douglas, quien ha elaborado una importante obra sobre el tema, nos dice que, “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).

2.2. Fundamentación teórica del término riesgo.

En términos generales, nos encontramos con diversas definiciones de autores que han estudiado el tema. Desarrollándolo a través de los diferentes ámbitos de estudio.

Estadístico³

Kaplan y Garrick (1981) han discutido posibles definiciones de “riesgo”. De las cuales, se dice que:

- 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.

Sociología⁴

Desde el ámbito sociológico se aprecian diferentes definiciones, ya que el debate sobre el término “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 demuestra 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.

³ 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 24 de marzo 2018, de <http://www.redalyc.org/html/257/25701204/>

⁴ Mora M. (septiembre-diciembre, 2003). *El riesgo laboral en tiempos de globalización*. Estudios sociológicos, 21 (3), 643-666. Recuperado el 25 de marzo 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/598/59806306.pdf>

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 a la configuración económica e institucional del capitalismo, como resultado del triunfo de la razón instrumental.

La tesis planteada por Beck puede resumirse diciendo que el riesgo emana de las estrategias y acciones que los agentes sociales desarrollan en los diferentes ámbitos en que está organizada la sociedad. Por lo tanto, el riesgo sucede un hecho cotidiano, un elemento inherente de las sociedades actuales y no un factor externo que oprime desde afuera a los sujetos.

Para el autor los riesgos que aquejan a las personas en las sociedades modernas son producto de su propio desarrollo tecnológico y económico, de manera tal que, la aceleración del cambio tecnológico y la profundización del desarrollo capitalista tiende 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 parecer, ésta conduce a una salida falsa, pues conlleva a la conclusión de la existencia de situaciones sociales libres de riesgo. Para Luhmann, esta es una salida problemática ya que todo acto social que suponga algún grado de decisión conlleva, por definición, ciertos riesgos. 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. Según este autor, 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.

El razonamiento de Luhmann destaca dos elementos. En primer lugar, no existe 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 puede 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 con esto, 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.

Salud Ambiental⁵

Yassi, Kjellstrom, Dekok y Guidotti., nos aclaran las diferencias en 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”. A su vez, un peligro se entiendo como “un factor de exposición que pueda afectar a la salud adversamente”.

El Glosario de Términos en Salud Ambiental entrega otras aclaraciones, además ofrece la definición de “riesgo”, de Last (1998), 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 dicha probabilidad cuando se señala que el riesgo es “una probabilidad cuantitativa de que la exposición a una determinada cantidad de un peligro

⁵ Yassi A, Kjellstrom T, Dekok T & Guidotti T. *Salud Ambiental Básica*. La Habana: Unidad de Producciones Gráficas del MINREX; 2000.

tenga un efecto en la salud del individuo expuesto”. Dicho valor cuantitativo se expresa en un rango de 0 a 1, donde 0 es la certeza de que el daño no ocurrirá y, 1 es la certeza que dicho daño ocurrirá.

Se encuentran organizaciones que definen el concepto. Por ejemplo, Naciones Unidas (1984), lo define como “grado de pérdida previsto debido a un fenómeno natural determinado y en función tanto del peligro natural como de la vulnerabilidad”.

2.3. Riesgo laboral.

En la actualidad 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 políticas de seguridad.

Las organizaciones, para poder sobrevivir y prosperar en un contexto dinámico donde el cambio económico y social es continuo, incluso donde la crisis económica entra en juego, se necesita tener empleados sanos y motivados, tanto física como psicológicamente; para conseguirlo, las políticas de recursos humanos deben ser consecuentes con los valores, incluso en un contexto 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. En base a lo anterior, las organizaciones están cambiando en una dirección que se basa cada vez más en el conocimiento psicológico, la experiencia y el talento, así también en la autogestión y la atención a necesidades individuales y colectivas de los empleados, de la organización y de la sociedad en general.⁶

Para lograr que la salud ocupacional sea una meta conocida y deseable, Chile cuenta con la normativa establecida por el Código del Trabajo, la Ley N°16.744, el Código Sanitario, reglamentos técnicos sectoriales (como el reglamento de Seguridad Minera) y el Decreto Supremo N°594. Sin embargo, a pesar de toda esta normativa legal, el tema no está del todo

⁶ Salanova M. *Organizaciones saludables, organizaciones resilientes*. Gestión Práctica de Riesgos Laborales. 2009; 58:18-23.

instalado en la dinámica de las empresas nacionales, sobre todo en los segmentos de las Pymes y Microempresas.⁷

Según la página web del Ministerio de Salud de Chile MINSAL (2015). La relación entre salud, calidad de 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 implicar un deterioro para la calidad de vida de las personas y se conviertan en un pilar fundamental para su desarrollo.

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 N°16.744 y manteniendo algunos déficits, como la falta de indicadores confiables y dificultados 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.⁸

La ley N°20.691, publicada en octubre de 2013, que crea la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, fortalece el rol de la superintendencia de Seguridad Social y actualiza sus atribuciones, implicó un proceso de reforma a la estructura orgánica de la institución, a partir del cual, con la creación de la Intendencia, ha sido posible poner especial foco y energía en materia de seguridad y salud en el trabajo. En este contexto, la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha abocado a la misión de regular y fiscalizar la normativa del Seguro Social de la Ley N°16.744 contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades

⁷ ACHS, A.C.D.S. (1968). Ley N°16.744. Recuperado el 20 de abril 2018, de <http://www.achs.cl/portal/trabajadores/Documents/ley-16744.pdf>

⁸ HSEC Magazine (2012). *La búsqueda del bienestar en el trabajo*. Recuperado el 20 de abril 2018, de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=43>

profesionales, además resolver los reclamos, las denuncias y apelaciones, a efectos de resguardar los derechos de los trabajadores, los pensionados y sus familias. Según este informe, para el año 2013, el número de trabajadores protegidos por el Seguro de la Ley N° 16.744, alcanzó un 84%, los cuales pertenecen a empresas adheridas a las mutualidades, y un 16% de empresas que cotizan en el Instituto de Seguridad Laboral.⁹

2.3.1. 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. Por su parte, 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.

2.3.2. Clasificación de los factores de Riesgo.¹⁰

A continuación, se clasifica 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.

⁹ Informe Nacional (2013). *Estadísticas sobre seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 20 de abril 2018, de http://info.suseso.cl/awp/publicaciones/informe_nacional_2013.pdf

¹⁰ Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago, Chile: Editorial.

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 consideran tanto los aspectos materiales, técnicos del local y del puesto de trabajo como los aspectos sociales que afectan al trabajador o trabajadora, (Tabla 1).

En el siguiente cuadro se muestra los riesgos en forma separada, pero en la realidad del lugar de trabajo, se interrelacionan estrechamente entre sí.

Tabla 1: Clasificación de los riesgos del trabajo

FACTORES DE RIESGO	COMENTARIO
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, postura de trabajo, manipulación de carga, exigencias de concentración.
Organización del trabajo	Forma en que se organizan las tareas y se distribuyen tiempos de trabajo, funciones y ritmo.

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

2.4. Definiciones de Riesgo Laboral.

Mora M. (2003). Se utiliza la expresión “riesgo laboral” para hacer referencias 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 riesgo 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 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, con 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.

2.4.1. Métodos utilizados para el análisis de los Riesgos Laborales.¹¹

En el proceso de evaluación de riesgos, se puede 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 riesgo y estimar las consecuencias, lo que permite adoptar medidas preventivas teniendo en cuenta, “la experiencia, buen juicio, buenas prácticas, especificaciones y normas”.

¹¹ SIGWEB (2015). *Gestión de riesgos laborales*. Recuperado el 29 de Abril 2018, de <http://www.sigweb.cl/biblioteca/GestionRiesgos.pdf>

2.4.2. Métodos más utilizados en el ámbito empresarial moderno.¹²

Métodos cualitativos de análisis de riesgos.

Los métodos cualitativos más utilizados 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, España.
- Evaluación general del riesgo, según el INSHT y Fraternidad Muprespa Modificado por Portuondo y Col. De Cuba.

Métodos cuantitativos de análisis de riesgos.

Entre los métodos cuantitativos más utilizados se pueden mencionar:

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

¹² SIGWEB (2015). *Gestión de riesgos laborales*. Recuperado el 29 de abril 2018, de <http://www.sigweb.cl/biblioteca/GestionRiesgos.pdf>

2.5. Clasificación de peligros y riesgos laborales.¹³

- 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

¹³ Istas, 2015. <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1286>, consultado 31 de abril 2018.

CAPITULO III: CALIDAD DE VIDA LABORAL

3.1. Conceptos.

La salud, vista como un sistema, incluye tres elementos en interacción: biológicos, psicológicos y sociales; de tal manera que, si algo afecta alguno de los componentes, esa disfunción desequilibra el normal funcionamiento de los otros elementos. Se admite que, de ellos, uno de los más determinantes para la salud, es el social, pues se argumenta que si existen unas buenas condiciones de “salud social”, habrá una buena salud integral.¹⁴

Dentro de este contexto, “la salud social” se refiere al acceso que tengan las personas a los indicadores de bienestar, al consumo ampliado, a las condiciones materiales de existencia o a las opciones. Entendiéndose por tales, el salario, la vivienda, la estabilidad en el empleo, los servicios asistenciales, públicos, la educación, la recreación, la alimentación, la protección para la niñez, la vejez, y la familia, entre otros.

La salud así entendida, se considera como un requisito fundamental para preservar la capacidad productiva de los miembros de una sociedad. De igual manera, la calidad de vida determina la salud o la enfermedad de una población.

El trabajo se puede conceptualizar como un sistema integrado por tres elementos: Los objetos (materias primas), los instrumentos (máquinas, equipos, herramientas, instalaciones) y la fuerza (conjunto de potencialidades humanas).

De estos elementos, el más determinante, es la fuerza de trabajo, pues ella es la que se aplica a los instrumentos que transforman los objetos.¹⁵

El conjunto formado por los objetos e instrumentos, constituye las condiciones materiales de trabajo inherente a las cuales, existen cuatro grupos de factores de riesgo o cargas laborales que pueden afectar la salud al interactuar con los individuos. Estos son: los físicos, los químicos, los fisiológicos y las deficientes medidas de seguridad.

¹⁴ Barrero D, B.G., Bossa, P., Parra de Gogatz, C., Rodríguez, E. (2001). *Factores de riesgo psicosociales de origen laboral-documento técnico*. Administradora de Riesgos Profesionales Protección Laboral.

¹⁵ Robbins Stephen, D.D. (1995). *Fundamentos de Administración*. 3º edición. México: Prentice Hall.

Por su parte, las interacciones humanas, la organización y la división del trabajo, constituyen las condiciones no materiales del trabajo y dan lugar a otro grupo de factores de riesgo o cargas laborales conocidos como los psicosociales.

3.2. Orígenes y definiciones.

La administración científica se centraba especialmente en la especialización y eficiencia de las tareas en estructuras tradicionales de la organización. A medida que esta estructura fue evolucionando, se buscaba una división plena de las tareas, buscando sobre todo la eficiencia, reduciendo costos y usando una mano de obra no calificada que puede capacitarse en el corto tiempo para el desempeño del trabajo. Las tareas a realizar eran definidas por las jerarquías al mando del personal técnico. Esta estructura presenta muchas dificultades, principalmente, dejaba de lado una adecuada calidad de vida laboral. En este contexto se notaron ausentismos, aburrimientos por las tareas repetitivas, alta rotación de personal y la calidad sufrió un descenso. Ante esta situación los directivos actuaron con rigidez en las labores de control y supervisión, la organización se hizo más rígida, lo que llevó a que la organización entre en un proceso de deshumanización del trabajo, ante esto el deseo de trabajar declinó. Ante dicha problemática y luego de un profundo análisis para la resolución de los problemas, los directivos optaron por rediseñar los empleos y reestructurar las organizaciones creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, en otras palabras, mejorar la calidad de vida laboral.¹⁶

El estudio sobre la calidad de vida en los trabajadores ha ido en aumento desde el origen del concepto, ya para el siglo XX se consideró que después de haberse satisfecho las necesidades básicas de la población – al menos del mundo desarrollado o del “primer mundo” o entre segmentos considerables de la población en dichos países- era hora de trabajar por mejorar la calidad de vida de los mismos.

¹⁶ Granados, I. (2011). *Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado el 7 de mayo de 2018 de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>

Los primeros orígenes del movimiento de Calidad de Vida Laboral surgieron con los estudios académicos realizados por el Instituto Tavistok de Relaciones Humanas de Londres en 1947, los cuales evolucionaron desde un enfoque socio psicológico hacia lo socio técnico, por esto, fueron considerados precursores de este movimiento.¹⁷

En los años 50 el afán por comprender el término Calidad de Vida Laboral, las empresas se centraban en las relaciones humanas y en el enfoque socio técnico, luego a fines de los años 60 y comienzos de los 70 se comienza a difundir una serie de conferencias por parte del Ministerio de Trabajo de los E.E.U.U. y la Fundación FORD. Estas conferencias fueron estimuladas por el entonces ampliamente popular fenómeno de la “alineación del trabajador” producto de las huelgas existentes entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de montaje de General Motors, de Ohio. Los asistentes a las conferencias consideraron que la calidad de vida laboral (CVL) tenía que ir más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía nuevas demandas, como la participación en por lo menos algunos de los momentos de toma de decisiones, aumento de la autonomía en el trabajo diarios, y el rediseño de puestos de trabajo, sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo. A partir de este momento, el tema de la calidad de vida laboral se populariza tanto en los EE.UU. como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquiere el movimiento se alejan de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del Desarrollo Organizacional (DO), para recibir los influjos del enfoque Socio técnico y de la Democracia Industrial (DI). Debido a tales diferencias ideológicas, el estudio de la calidad de vida laboral en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EE.UU. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como movimiento de CVL.¹⁸

Según Robbins (1995), este concepto permaneció ambiguo por un largo tiempo, hasta que en los años 70 hubo el interés de algunas compañías por ponerlo en práctica, tales como Procter & Gamble, General Motors, etc., las cuales obtuvieron resultados exitosos con la

¹⁷ DaSilva, M. (2006), *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Universidad de Barcelona: España.

¹⁸ Manuel, G. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado*. Bogotá: Universidad del Rosario.

implementación del concepto de calidad de vida en el trabajo en sus nuevas plantas. Ante los gratos resultados de éstas, al final de los 70 algunas compañías, entre ellas la FORD, aplicó proyectos similares, obteniendo buenos resultados.¹⁹

Como dice Toro (1991), el investigar la calidad de vida en el trabajo, destaca aspectos como el compromiso de la empresa y del trabajador en el mantenimiento de un ambiente laboral con alta calidad de vida, esta experiencia fue vivenciadas por las empresas antes descritas, a partir de las cuales el término calidad de vida empieza a ser tenido en cuantas en el ámbito laboral.²⁰

Ríos (1989), define la Calidad de Vida Laboral como “el grado en que la actividad laboral que lleven a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo humano”. Por otro lado, Nadler y Lawler (1984), entienden el concepto como “El ambiente laboral que atrae la vinculación de los empleados, los entera y los desarrolla, los promueve y les proporciona experiencias de trabajo y los asuntos organizacionales. Al mismo tiempo les provee empleo, adecuados ingresos y beneficios, trato justo y un lugar de trabajo seguro”.²¹

Chiavenato (2003), da una definición del concepto Calidad de Vida Laboral “la representación del grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. La calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores, como satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar. La Calidad de Vida en el trabajo abarca no solo aspectos intrínsecos del cargo, sino también los aspectos extrínsecos. Afecta actitudes personales comportamiento importantes para la productividad individual, como motivación

¹⁹ Robbins Stephen, D.D. (1995). *Fundamentos de Administración*. 3º edición. México: Prentice Hall.

²⁰ Fernando, T. (1987), *Estudios sobre la calidad de vida en una comunidad laboral*. Revista Interamericana de Psicología. Editorial Cincel Ltda: Colombia.

²¹ Agulló Tomás, S.A. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*.

para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar los cambios”.²²

De esta manera se puede visualizar que la Calidad de Vida Laboral se encuentra estrechamente relacionada con el trabajo decente, según la OIT lo define de la siguiente manera, “resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato”.²³

En la actualidad las organizaciones se han vuelto más y más competitivas, así para las nuevas empresas que incursionan en el mercado se hace inherente que éstas incorporen la Calidad de Vida Laboral en su esencia; en las organizaciones altamente evolutivas y eficientes, los trabajadores juegan un rol primordial en el normal desarrollo de sus funciones, por lo cual se debe identificar y recalcar como la CVL juega un papel importante para tener éxito en la gestión de hoy.

A continuación, se mencionan algunas definiciones de CVL a partir de los años setenta hasta definiciones con otras visiones y concepciones ya desde un punto de vista más contemporáneo cercano a nuestros días (Tabla 2):

²² Chiavenato, I. (2004). *Calidad de vida laboral. En gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.

²³ Organización Internacional del Trabajo. (OIT 1996-2014). Recuperado el 10 de mayo de 2018 de: <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

Tabla 2: Trayectoria conceptual de la Calidad de Vida Laboral (CVL).

Autor	Definición
Walton (1973)	CVL “es un proceso para humanizar el lugar de trabajo”.
Hoffenger & Diyer (1975)	La CVL son “contribuciones que las organizaciones hacen o pueden hacer para atender las necesidades económicas y psicosociales de aquellos individuos activamente implicados en la consecución de los objetivos organizacionales”.
Turcotte (1986)	La CVL es “la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total”.
Sun (1988)	La CVL es “un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción”.
Fernández (1990)	La CVL es “gestión dinámica y contingencial de los factores físicos, tecnológicos y socio psicológicos que afectan la cultura y renuevan el clima organizacional, reflejando en bienestar del trabajador y productividad de las empresas”.
Munduate (1993)	“La CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición de un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción”.
Gibson, Ivanicevich & Donnelly (1996)	“La calidad de vida en el trabajo es un conjunto de creencias que engloban y abarcan todos los esfuerzos por lograr un incremento de la productividad y mejorar la moral y la motivación de las personas, aumentando su participación, permite preservar su dignidad y elimina los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional o aspectos culturales y susceptibles del ente humano”
De la Poza (1998)	“La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores”.
Fernández Ríos (1999)	“Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”.
Lau (2000)	“La CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorable que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensa, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”

Fuente: Dasilva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Y, complementado por Segurado, A. y Agulló, E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología social*.

Como se pudo apreciar en concepto de Calidad de Vida Laboral ha ido cambiando con el tiempo, pero quedando en su esencia como “mejorar las condiciones laborales”. En medida pasa porque los tiempos cambian, las necesidades de las personas van cambiando de acuerdo a los tiempos, al desarrollo de la sociedad como ella va evolucionando, y por esto que las necesidades han ido cambiando y cada vez son más exigentes, por ellos que las instituciones y organizaciones se van transformando y adaptando según lo que demanda la sociedad. De este modo, es difícil llegar a un consenso entre los autores por definir Calidad de Vida Laboral, ya que también es un término subjetivo.

3.3. Modelos de Calidad de Vida Laboral.

3.3.1. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Walton (1973).²⁴

Tabla 3: Modelos de CVL de Walton.

Factores de CVL	Dimensión
Compensación justa y adecuada	1. Remuneración adecuada al trabajo 2. Equidad interna (compatibilidad interna) 3. Equidad externa (compatibilidad externa)
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	4. Jornada de trabajo 5. Ambiente físico (seguro saludable)
Utilización y desarrollo de capacidades	6. Autonomía 7. Significado de la tarea 8. Identidad de la tarea 9. Variedad de habilidades 10. Retroalimentación y retroinformación
Oportunidad de crecimiento y seguridad	11. Posibilidad de carrera 12. Crecimiento profesional 13. Seguridad del empleo
Integración social en la organización	14. Igualdad de oportunidades 15. Relaciones interpersonales y grupales 16. Sentido comunitario
Garantías constitucionales	17. Respeto por las leyes y derechos laborales 18. Privacidad personal 19. Libertad de expresión 20. Normas y rutinas claras de la organización
Trabajo y espacio total de vida	21. Papel equilibrado del trabajo en la vida personal
Importancia social de la vida en el trabajo	22. Imagen de la empresa 23. Responsabilidad social por los productos y servicios 24. Responsabilidad social por los empleados

Fuente: Extraído de *Gestión del Talento Humano*, Chiavenato (2002).²⁵

²⁴ Walton, R. (1973). *Quality of working life: what is it?*, Sloan management review.

²⁵ Chiavenato, I. (2002). *Higiene, seguridad y calidad de vida*. En: *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw Hill.

3.3.2. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Hackman y Oldham (1975).²⁶

Hackman y Oldham presentan un modelo de CVL, según el cual, las dimensiones del cargo producen estados psicológicos críticos que conducen a resultados personales y de trabajo que afectan la CVL. Las dimensiones del cargo son (Tabla 4):

Tabla 4: Modelo de CVL de Hackman y Oldham.

Variedad de habilidades:	El cargo requiere diversas habilidades, conocimientos y competencias de la persona.
Identidad de la tarea:	El trabajo se debe realizar desde el inicio hasta el fin, para que la persona pueda percibir un resultado palpable.
Significado de la tarea:	La persona debe percibir con claridad que su trabajo produce consecuencias y efectos en el de las demás.
Autonomía:	La persona debe tener responsabilidad personal para planear y ejecutar las tareas, y autonomía e independencia para desempeñarlas.
Retroalimentación del trabajo propio:	La tarea debe proporcionar información de retorno a la persona, para que pueda autoevaluar el desempeño.
Retroalimentación extrínseca:	Debe existir retorno proporcionado por los superiores jerárquicos o clientes respecto del desempeño de la tarea.
Interrelaciones:	La tarea debe permitir el contacto interpersonal del ocupante con otras personas o con clientes internos y externos.

Fuente: Hackman y Oldham (1975).

Según los autores, las dimensiones del cargo son determinantes en la CVL porque ofrecen recompensas intrínsecas que producen satisfacción en el cargo y auto motivan a la persona en el trabajo. Hackman y Oldham utilizan un modelo de investigación sobre el diagnóstico de trabajo basado en un inventario de diagnóstico de las características del cargo, para medir el grado de satisfacción genera y el grado de motivación interna como diagnóstico de la CVL.

²⁶ Hackman, J & Oldham, G, (1975). *Development of the job diagnostic*. Journal of applied psychology.

3.3.3. Modelo de Calidad de Vida Laboral Herrick & Maccoby (1975).²⁷

Este modelo se sustenta en cuatro principios de “humanización del trabajo” con el fin de “optimizar el bienestar de los trabajadores y consecuentemente de la sociedad”. Estos principios serían los siguientes (Tabla 5):

Tabla 5: Modelo CVL de Herrick & Maccoby.

Principios	Finalidad
Seguridad	Implicaría la necesidad básica de los trabajadores por no sentir miedo ni ansiedad respecto tanto a su necesidad física como a su seguridad contractual.
Equidad	Haría referencia, a la retribución, la cual debía corresponder a la contribución del trabajador al valor del servicio o del producto que proporcionaba.
Individualización	Este principio, reclama un ambiente de trabajo no burocrático, en el cual los trabajadores pudieran desarrollarse y aprender tanto como desearan sobre la organización como conjunto.
Democracia	Este principio, al igual que el de “individualización” sería contrario a la formulación del trabajador como objeto pasivo. En la medida que fuera viable, los trabajadores deberían gestionarse ellos mismos, el control jerárquico y autoritario debería ser reemplazado por grupos autogestionados y cooperativos.

Fuente: Herrick & Maccoby (1975).

²⁷ Herrick & Maccoby. (1975). *Principios de humanización del trabajo*.

3.3.4. Modelo de Calidad de Vida Laboral Nadler y Lawler (1983).²⁸

Este modelo incorpora como uno de sus aspectos la generación de un grado de importancia del trabajador en la organización en la cual desempeña sus labores, porque se involucra en la toma de decisiones en los procesos, además ofrece una autonomía en los trabajos mejorando el ambiente laboral, con los otros aspectos hay énfasis en la compensación. Los cuatro aspectos en los cuales se su modelo de CVL son:

- Participación de los empleados en las decisiones.
- Reestructuración del trabajo a través del enriquecimiento de tareas y de grupos autónomos de trabajo.
- Innovación en el sistema de recompensas, para influir en el clima organizacional.
- Mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicos.

²⁸ Nadler, D.A., M. Hanlon, and E.E. Lawler III, *Factors influencing the success of labour-management quality of work life projects*. Journal of occupational Behaviour, 1980: p 53-67.

3.3.5. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Chiang y Krausse (2008).²⁹

Las autoras plantean que la calidad de vida laboral (CVL) hace referencia a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado a sus dependientes y domésticos.

Hoy en día las organizaciones desarrollan prácticas y políticas con el objetivo de mejorar las condiciones de todos sus empleados y que incluyen la atracción y retención de los mejores talentos, éste mismo estudio propone indicadores individuales en CVL, clasificándolos en:

- Satisfacción laboral: la satisfacción laboral es una de las áreas más relevantes en la psicología del trabajo y de las empresas, ya que estudia las emociones y sentimientos de los trabajadores.
- Expectativas y motivación: el modelo desarrollado por Herzberg³⁰ (1959), señala que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos.
- Actitudes y valores hacia el trabajo: según Tamayo³¹ (1999), señala que los valores sustentan actitudes que dirigen los miembros de la organización a la obtención de metas y objetivos, influenciado las estrategias adoptadas para su funcionamiento, de manera que llegan a determinar el clima de la misma.
- Implicación, compromiso y centralidad: desde una perspectiva psicológica, el compromiso con la organización según Mowday, Steers y Porter (1979), es “la fuerza relativa a la identificación individual e implicación con una organización en particular”.³²

²⁹ Chiang, M., Krausse, K. (2008). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privados y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento*. UBIOBIO: Chile. P. 23-50.

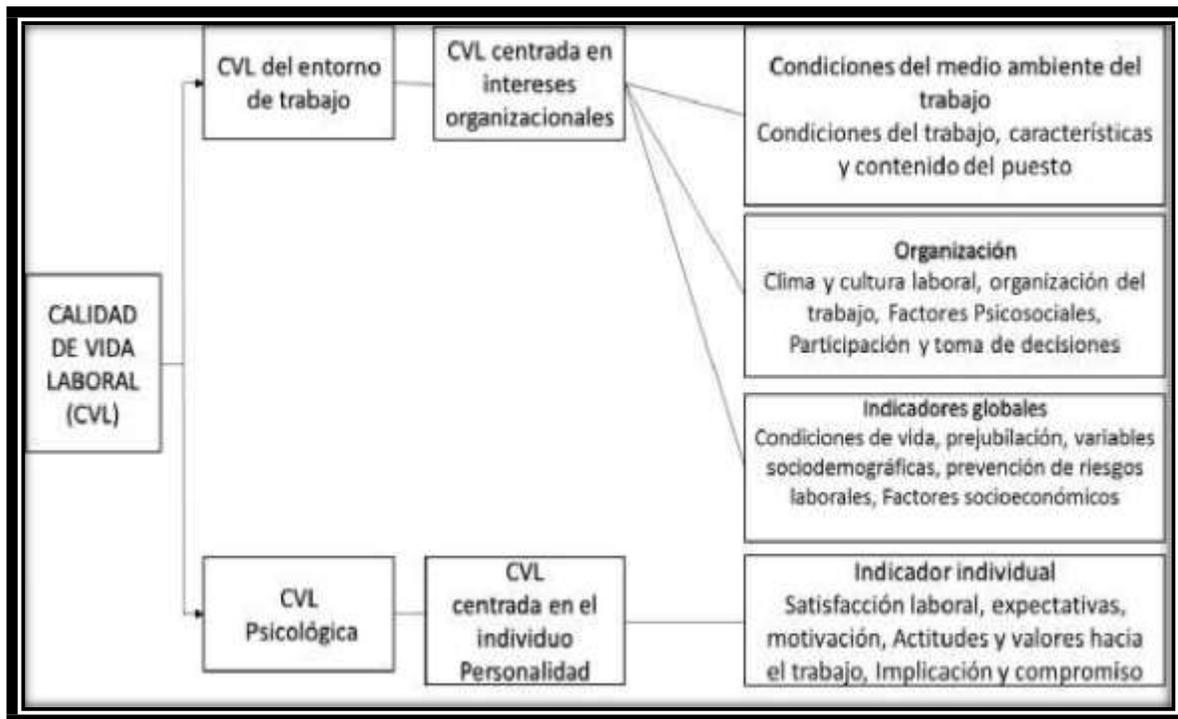
³⁰ Herzberg, F. & b. Mausner (1959). *Snyderman, the motivations to work*. New York.

³¹ Tamayo, A. & L.d.O. Borges. (2001). *Valores del trabajo y valores de las organizaciones. Psicología social de los valores*.

³² Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). *The measurement of organizational commitment*. Journal of vocational behavior.

En la Figura 1, Chiang y Krausse³³ (2008), conceptualizan esquemáticamente la calidad de vida laboral (CVL), diferenciando la influencia de los factores del entorno (clima organizacional) y los factores psicológicos (el individuo y su personalidad), que influyen en la valoración final sobre la percepción de calidad de vida del individuo en su lugar de trabajo.

Figura 1: Esquema conceptual de la Calidad de Vida Laboral.



Fuente: Adaptado de Chiang y Krausse (2008).

³³ Chiang, M., Krausse, K. (2008). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privados y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento.* UBIOBIO: Chile. P. 23-50

CAPÍTULO IV: RIESGOS PSICOSOCIALES

4.1. Conceptos y definiciones.

Dentro de la variedad de riesgos mencionados anteriormente, se encuentran los riesgos psicosociales, que dentro de la evolución en la prevención y/o mitigación de riesgos en la actividad laboral ha ido tomando relevancia para mejorar la calidad de vida de los trabajadores dentro de las organizaciones, tanto públicas como privadas.

La palabra psicosocial está compuesta de dos partes fundamentales del ser humano, como lo son, la mente humana y sus conductas sociales por lo que pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo del individuo. Desde el ámbito psicosocial, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen con la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes a simple vista, como las de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, se les debe dar la misma importancia que a estas, ya que los efectos que puedan generar los riesgos psicosociales se manifiestan a través de problemas laborales como lo son el ausentismo, estrés, ansiedad, síndrome burnout, deterioro de la salud, etc.

Según Gunnar y Sandberg, definen el riesgo psicosocial como “la condición o condiciones propias del individuo, medio laboral y del entorno extra-laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición, producen efectos negativos en el trabajador y por último estrés ocupacional, el cual puede generar desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social”.

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las 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 negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo.³⁴

Otra definición de los factores de riesgo psicosocial es la siguiente: se pueden definir como aquellas condiciones del trabajo, del entorno o del individuo, que en una interrelación

³⁴ <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.W4YrrsIna000>

dinámica generan percepciones y experiencias, que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas.

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 (1997), 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.

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, 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).

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

4.2. Factores de Riesgo Psicosocial.

Denominamos factores de riesgos psicosociales a aquellos que afectan a la salud de los trabajadores, que se originan en la organización del trabajo y 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.) 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.

Los factores más ponderantes en los riesgos psicosociales son:

- Contenido del trabajo.
- Carga y ritmo de trabajo.
- Tiempo de trabajo.
- Falta de participación y control.
- Cultura organizacional.
- Relaciones interpersonales.
- Desempeño del rol del trabajador.
- Desarrollo personal.
- Interacción hogar – trabajo.
- Entorno de trabajo.

Y de estos factores de riesgo se pueden derivar las siguientes consecuencias:

- En la Organización:
 - Ausentismo laboral.
 - Bajas laborales voluntarias (renuncias).
 - Descenso de la productividad.
 - Incremento de la siniestralidad.
- En el trabajador:
 - Consecuencias físicas: trastornos cardiovasculares, digestivos, endocrinos, músculo – esqueléticos, insomnio.
 - Consecuencias psicológicas: trastornos del estado de ánimo y adaptativos.
 - Consecuencias conductuales: actos inseguros, adicciones o toxicomanías.

4.3. Estrés.

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.

Kals, (1978). Define estrés como una conducta que aparece cuando las demandas del entorno superan la capacidad del individuo para afrontarlas.

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.

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.

Por lo tanto, el estrés es un conjunto de reacciones del ser humano al adaptarse a ciertas condiciones, circunstancias o exigencias. Se refiere al nivel de contra relación entre el esfuerzo del individuo y el desgaste que provocan las demandas de sus funciones. El estrés no es necesariamente malo, aunque se asocie frecuentemente con limitaciones y demandas, algunas veces tiene un valor positivo, ya que pequeñas dosis de estrés pueden estimular. Por ejemplo, una crisis puede llevarnos a reflexiones positivas que nos ayude a sobreponernos y hacer frente a la situación y a resolverla.

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

- Eutress: 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 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.

Si bien la reacción del estrés está determinada por la gravedad misma de la situación, también esta modulada por factores individuales y de apoyo social; de esta forma las reacciones y respuestas que se producen ante situaciones de estrés laboral se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Reacciones de tipo cognoscitivo: en las que a través de procesos de percepción y de pensamiento los individuos valoran la situación para clasificarla como amenazantes o no, y a su vez valoran la capacidad para enfrentarla, así como reacciones emocionales de miedo, angustia, agresividad, etc.
- Respuestas de tipo fisiológico: mediante las cuales se activan los mecanismos que explican el sustrato biológico de las alteraciones de salud asociadas con estrés.
- Respuestas motoras que explican las reacciones de lucha o huida.

En el trabajo pueden surgir dos tipos de estrés laboral que pueden ser provocados por varios factores de riesgo como: el entorno de trabajo, la organización del tiempo, la organización de funciones y tareas, estructura de la organización del trabajo, etc.; a continuación, se mencionan estos tipos de estrés:

- Estrés laboral episódico: Cuando el estrés laboral se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y que una vez que se afronta o se resuelve o se elimina la situación, desaparece el estrés y los síntomas, por ejemplo, una sobrecarga de tarea un día de trabajo, o una discusión puntual con compañeros de trabajo.
- Estrés laboral crónico: Cuando el estrés laboral se presenta de manera recurrente porque el trabajador es sometido a una situación estresante de manera continua, por ejemplo, una presión continúa por parte del jefe para que se ejerzan funciones y tareas para las que no se está preparado.

También las diferencias individuales tienen un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés. La personalidad y los estilos de afrontamiento están directamente relacionados con las consecuencias que produce en el individuo la exposición a factores de riesgo psicosociales de origen laboral.

Enfoque Cognitivo.

El énfasis en la dinámica de la personalidad tiene en cuenta la adaptación o ajuste del sujeto a las demandas de la vida, es decir, la manera en que la persona se enfrenta al mundo y se adapta a las exigencias y oportunidades del ambiente. Así mismo, en la dinámica se tiene en cuenta el pensamiento (enfoque cognoscitivo) como una influencia importante en la personalidad, por lo que se acepta que las ideas que una persona tiene de sí misma, de los demás y de su ambiente influirán de manera fundamental en su funcionamiento.

Los modelos cognitivos han propuesto que, ante un estímulo o situación, es la interpretación del individuo lo que determina una reacción emocional particular. Es así como a través del enfoque de la valoración cognitiva, la aparición del estrés y de otro tipo de reacciones emocionales están influidas por el proceso de evaluación cognitiva que realiza el individuo, dividiéndose así en dos tipos de evaluaciones cognitivas:

- La evaluación primaria: es en las que el sujeto evalúa las posibles consecuencias de la situación para sí mismo, en términos de amenaza, desafío, pérdida y beneficio.
- La evaluación secundaria: está dirigida al reconocimiento de las acciones para enfrentar la situación y a las habilidades para afrontarla, y a su vez pretende reducir las consecuencias negativas y recobrar el equilibrio de la situación.

Afrontamiento.

En el campo de la investigación alrededor del concepto de afrontamiento permite conceptualizar tipos y dimensiones de la personalidad que se han denominado estilos y

estrategias. Esto quiere decir que los primeros (tipos y estilos) serían más constantes en el funcionamiento y las segundas (dimensiones y estrategias) implican mayor variabilidad o más específicamente: “los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional”. Por otro lado, según Fernández-Abascal en 1997 indica que las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes.

4.4. Evaluación de los Riesgos Psicosociales.

La evaluación de los riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse. Para realizar dicha evaluación se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, de los factores de riesgo más relevantes, de las acciones de intervención sobre los factores psicosociales que se hayan realizado previamente, y de las expectativas sobre la evaluación de riesgos psicosociales.

El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales puede ser estructurado en las siguientes fases:

- Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de riesgos psicosociales y recopilación de documentación: Esta fase constituye el primer contacto con la población a evaluar y en ella se informa a los trabajadores en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales, del procedimiento a seguir y de la finalidad.
- Selección de las técnicas de evaluación: Para realizar la evaluación se utiliza una combinación de técnicas que suele incluir la observación, los cuestionarios y escalas

y las entrevistas, aunque en ocasiones se pueden formar grupos de discusión, dinámicas de grupo, juego de roles, etc.

- Trabajo de campo: En esta fase se eligen las técnicas (tipo de entrevistas, test, cuestionarios o escalas específicas) elegidas para los trabajadores a los que se les va a realizar la evaluación, se visitan los puestos de trabajo, se lleva a cabo la observación, se administran los cuestionarios y escalas generales y se realizan las entrevistas a los trabajadores.
- Análisis de los datos: Tras la recogida de información a partir de las distintas técnicas, se procede al tratamiento de los datos obtenidos a través de los cuestionarios, las escalas, la observación, las entrevistas, los grupos de discusión, etc. Dicho tratamiento implica, en general, la utilización de herramientas informáticas. A menudo es conveniente el uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos, que no sólo enriquece la etapa de evaluación, sino que le da sentido. Bajo esta premisa se utilizan dos tipos de análisis: estadístico descriptivo y epidemiológico
- Valoración de los resultados: En esta fase se valoran e interpretan los datos de tipo cualitativo y cuantitativo, resultantes del análisis de la información. Se especifican los riesgos psicosociales existentes asociados a cada puesto, la intensidad de los mismos, las medidas correctoras para eliminarlos o reducirlos y los plazos recomendados para ello.
- Comunicación de los resultados: Los resultados de la evaluación, con su valoración e interpretación, se recogen en un informe de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva, que deben ser comunicados al empresario, a los trabajadores y a sus representantes sindicales, ya que es obligada la participación de estos en la gestión de la prevención de riesgos laborales.

4.5. Modelo de los Factores de Riesgo Psicosocial.

Según Chiang, *et al* (2013), ante la amplitud del concepto acerca de los factores psicosociales en el contexto laboral (Juárez-García, 2007), realiza la siguiente guía donde convergen los diferentes modelos consultados, las dimensiones donde los modelos coinciden son las siguientes:

- 1) Una que tiene un carácter externo y que implica exigencias tensionantes o estresantes para el trabajador. Puede estar compuesta por múltiples factores del ambiente físico y psicosocial y bien pudiera llamarse “Factores Psicosociales Tensionantes” o simplemente “Estresores Psicosociales”. Tal es el caso de la demanda o carga de trabajo, la autonomía que ofrece el puesto, al apoyo o acoso del jefe.
- 2) Una dimensión que tiene que ver con el individuo y sus procesos internos y que va desde la particular percepción de esos “Estresores Psicosociales” hasta la manera específica de reaccionar ante éstos. El concepto más común para nombrar este proceso es Afrontamiento (Lazarus & Folkman, 1986).
- 3) Una dimensión que se refiere a los resultados de salud en los individuos, ya sea alteraciones tempranas (a corto plazo) (Burnout) o aquellas que su cronicidad ha afectado su salud de manera importante (largo plazo) (enfermedades crónicas).
- 4) finalmente, una dimensión escasa o nulamente considerada, pero que influye en la definición de factores psicosociales, es la relación ambiente psicosocial laboral-salud. Definitivamente, resalta por su importancia la dimensión “relación trabajo - familia”.

4.5.1. Modelos teóricos sobre los factores de riesgo psicosocial y salud.

Hasta la fecha se han formulado multitud de modelos teóricos sobre factores psicosociales y salud en el ámbito laboral. No obstante, sólo el modelo conocido como *Demanda-Control-Apoyo social*, formulado por Karasek (1979), Johnson y Johansson (1991) y el modelo *Esfuerzo-Recompensa*, formulado por Siegrist (1996,1998), han logrado demostrar con estudios entre población trabajadora sana y enferma aquello que teorizan, aportando pruebas empíricas válidas.

A continuación, se muestran con más detenimiento estos modelos teóricos y otros, que son los que sustentan la existencia de los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial que se acaba de anunciar en el apartado anterior.

4.5.1.1. Modelo demanda-control-apoyo social.

Robert Karasek (1979), formuló el modelo demanda-control, explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre estas.

Lo que se llaman control se refiere a tener autonomía en el trabajo y la oportunidad de desarrollar las propias habilidades. Las *exigencias psicológicas* se refieren, en este modelo, a la cantidad de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (demanda).

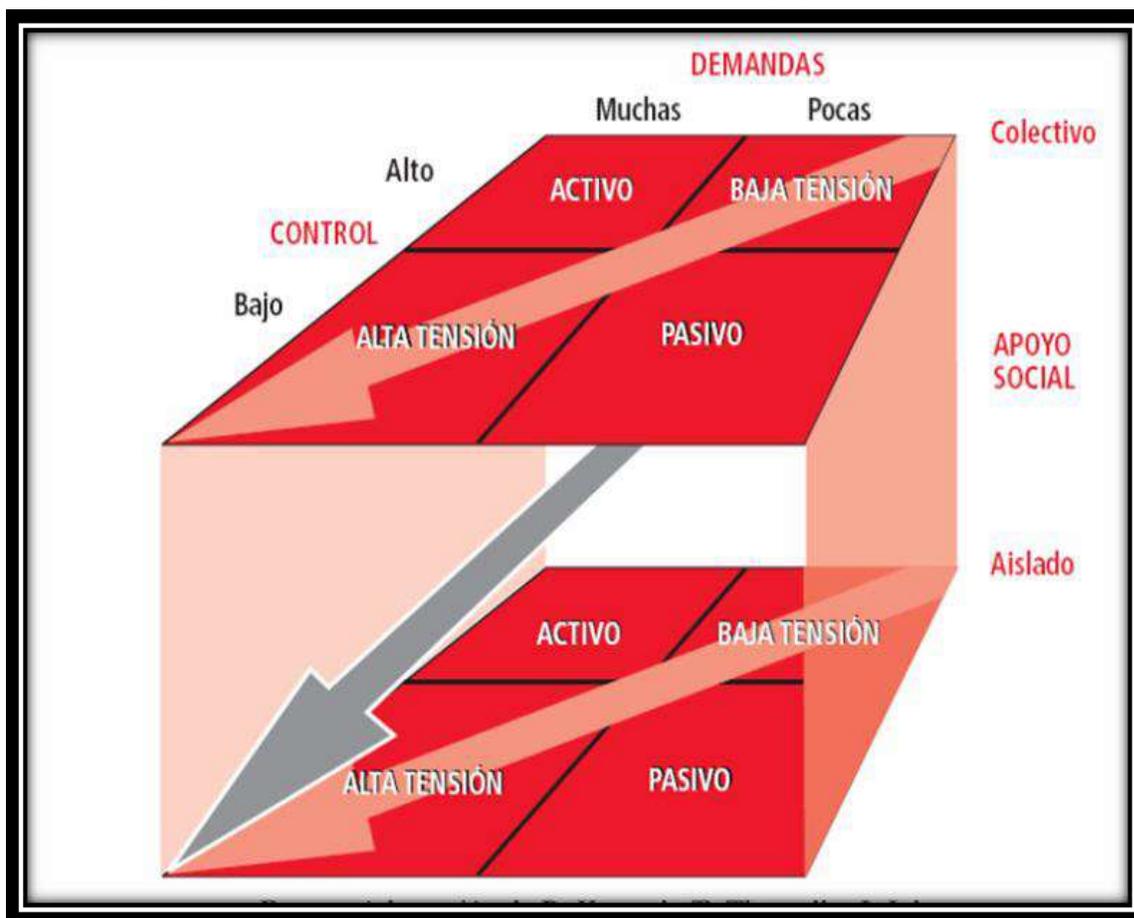
Este modelo teórico define cuatro grupos de dimensiones en función de los niveles de demandas psicológicas y control:

- Activas (alta demanda, alto control).
- Pasivas (baja demanda, bajo control).
- De baja tensión (baja demanda, alto control).
- De alta tensión (alta demanda, bajo control).

La situación más negativa para la salud se caracteriza por unas altas exigencias y un bajo control (alta tensión). El control es la dimensión que se ha demostrado como la más importante en relación a la salud cuando se considera la exposición a los riesgos psicosociales.

Once años después de la formulación de Karasek, J. Johnson y E. Hall introdujeron una tercera dimensión al modelo demanda demanda-control, denominada como apoyo social. El apoyo de superiores y compañeros en el trabajo actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de tal forma que el riesgo de esta última aumentaría en situación bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo (por ejemplo, trabajo en equipo). Con esto, el modelo se transforma en el modelo de demanda-control-apoyo social, el que se esquematiza en la siguiente Figura 2:

Figura 2: Diagrama tridimensional del modelo de demanda control y apoyo social.

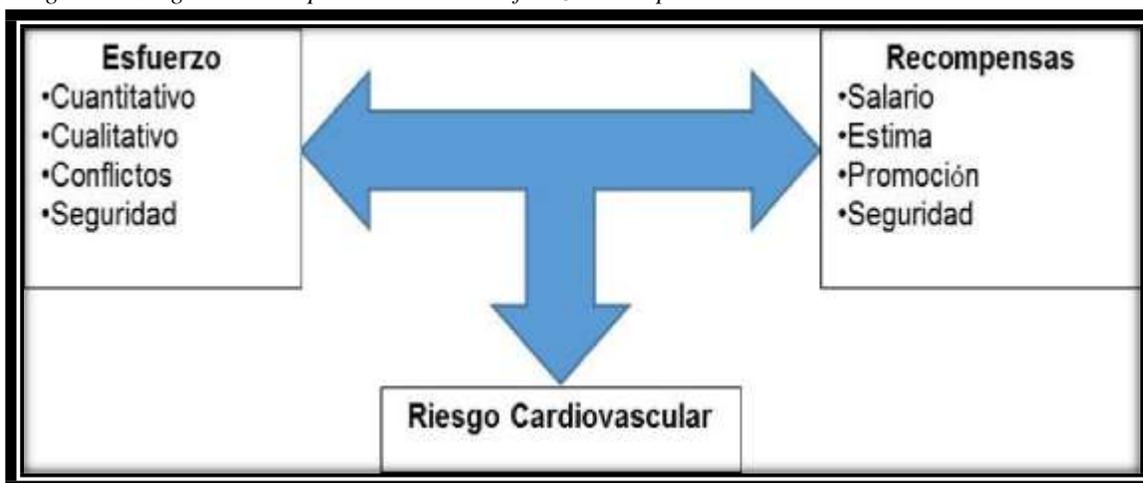


Fuente: Adaptación de Robert Karasek y Theorell y Johnson.

4.5.1.2. Modelo equilibrio esfuerzo-recompensa.

Según Siegrist (1996), las experiencias estresantes son consecuencia de amenazas a la continuidad de roles sociales esenciales (el papel que se desempeña), de entre los que el empleo es uno de los principales. Así, el modelo de esfuerzo *esfuerzo-recompensa* explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su propio futuro o, en palabras de Siegrist, las recompensas a largo plazo (Figura 3).

Figura 3: Diagrama conceptual del modelo esfuerzo-recompensa.



Fuente: Adaptación de J. Siegrist. (1996).

Según este modelo, la falta de recompensas, se refiere a la amenaza de despido, la precariedad del empleo, los cambios ocupacionales forzados, la degradación de categoría, la falta de expectativas de promoción y la inconsistencia de estatus (entre tareas, estudios y categoría).

Desde el punto de vista de la organización del trabajo, la interacción entre altas demandas (esfuerzo) y bajas recompensas a largo plazo (esfuerzo) bajas recompensas a largo plazo, representa la situación de mayor riesgo para la salud (ver Figura 3).

El estrés laboral y la salud de los trabajadores van de la mano uno del otro, es por esto que el concepto de estrés ha sido abordado por muchos autores, recientemente se define este concepto como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el

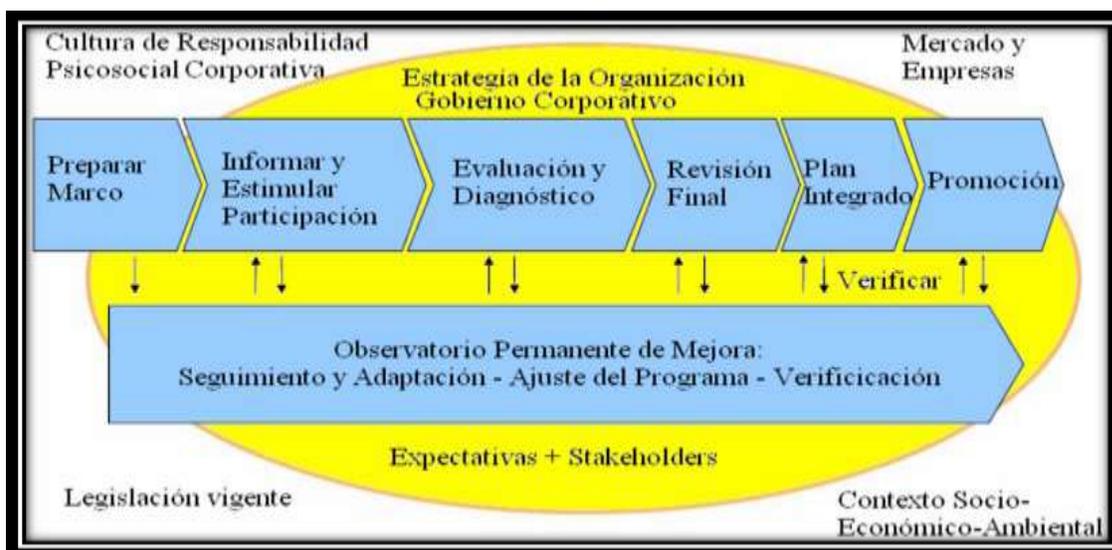
entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

Además, algunas investigaciones han demostrado que la exposición a riesgos de naturaleza psicosocial puede, a largo plazo, derivar en otras enfermedades. Existe evidencia científica suficiente de afectaciones a los sistemas: cardiovascular, respiratorio, inmunitario, gastrointestinal, dermatológico, endocrinológico, músculo esquelético y también enfermedades de salud mental.

4.5.1.3. Modelo psicosocial preventivo en la organización.

Este modelo es un proceso secuencial con tres etapas más sobresalientes que son la Preparación, la Evaluación e Implementación de un Plan Integrado, definido por el siguiente diagrama que estructuro Audit & Control Estrés (Figura 4).

Figura 4: diagrama conceptual del modelo de gestión de la responsabilidad psicosocial corporativa.



Fuente: Audit & Control Estrés y Méndez, Alexis (2008).

A pesar de ser un modelo general, debe ser *adaptado* a los Requerimientos, Características, Necesidades y Cultura Organizacional, debe estar integrado en los sistemas de gestión y en las políticas estratégicas de la empresa, debe ser *consensuado* entre el equipo directivo y trabajadores, y *contrastado* con cuestionarios, entrevistas, grupos de trabajo y fuentes documentales. Además, debe contar con una participación anónima y voluntaria de todos los trabajadores, y tratamiento confidencial de la información.

Un papel clave lo juegan los directivos y responsables de equipos o áreas, pues deben ser los promotores y facilitadores del proceso, además de comprometerse a incorporar medidas preventivas realistas en el plan de prevención de riesgos laborales.

4.5.1.4. Metodología básica de evaluación psicosocial.

Sin duda una de las etapas más importantes en el modelo psicosocial preventivo en la organización y de cualquier proceso preventivo son: la evaluación y el diagnóstico, pues es donde aparecen y deben aparecer los problemas o situaciones que pueden significar riesgos que afectan a los trabajadores o el porcentaje de ellos expuestos a estos riesgos. Además, de estas etapas, tendiendo bien definido lo que es un riesgo psicosocial y cuáles son los que afectan directamente a cualquier tipo de trabajador, aparecen los primeros lineamientos de acción preventiva.

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En general, se pueden distinguir las siguientes fases:

- 1) Identificación de los factores de riesgo.
- 2) Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- 3) Planificación y realización del trabajo de campo.
- 4) Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- 5) Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- 6) Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial o dimensión cognitiva de la evaluación. Si a esta etapa se le une la fase de análisis de los resultados se accede a la dimensión evaluativa; las conclusiones del estudio deben incluir necesariamente un juicio de valor -son buenas o no son buenas estas condiciones de trabajo de carácter psicosocial, son adecuadas o no, para los que realizan el trabajo- y una definición de las prioridades de intervención. Por último, el conjunto de todas las fases, considerando también las de intervención y control, se incluye en el concepto de gestión de los riesgos.

Para afianzar la viabilidad y validez del proceso, es crucial la implicación y compromiso de los trabajadores y sus representantes, de los mandos intermedios y de la alta dirección en cada fase del proceso.

En la primera fase, para la identificación de los factores de riesgo, es necesario definir de la forma más precisa y menos ambigua posible el problema o problemas que se han de investigar y sus diferentes aspectos o facetas. Como en toda evaluación de riesgos, hay que tener presente que los diferentes aspectos del trabajo interactúan entre sí, que están interrelacionados y que es necesario afrontar el tema o temas de estudio conociendo sus implicaciones o relaciones con el resto de los factores intervinientes. Este enfoque es fundamental para llegar a conocer las causas reales de los problemas planteados y la mejor estrategia para su supresión o control. Se trata de determinar de forma precisa los objetivos del estudio.

Es importante tener en cuenta que, por una parte, deben incluirse las características de los diferentes puestos de trabajo y, por otra, información sobre los factores que pueden moderar o influir en las consecuencias de éstos, a fin de tomar en consideración las distintas variables que pueden estar interviniendo en una determinada situación psicosocial.

Una vez delimitado el conjunto de factores en los que se va a centrar el estudio, y a partir de los datos reunidos anteriormente, se debe precisar qué sector (es), departamento(s), puestos de trabajo, entre otros, se van a analizar. De esta manera, es posible determinar el colectivo de trabajadores y puestos de trabajo que serán objeto de análisis. Dicho análisis, a partir de los datos obtenidos tras la aplicación de la metodología y técnica o técnicas de estudio elegidas, permitirá realizar un diagnóstico de la situación.

4.6. Instrumentos de medición de los factores psicosociales.

4.6.1. Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ).

Es un instrumento que fue desarrollado en Estados Unidos en 1985 evalúa el riesgo psicosocial con factibilidad y validez confirmados en diferentes estudios del que existen diferentes versiones; este instrumento es de carácter general que está pensado para medir demandas cuantitativas, y no contempla las exigencias muy emocionales, intelectuales o

sensoriales (por ejemplo, trato con clientes, responsabilidad sobre personas, exposición al dolor ajeno, o manejo de información muy compleja). Incluye las escalas de demandas psicológicas, libertad de decisión (control laboral) e inseguridad en el empleo. Contiene 28 reactivos con cuatro opciones de respuesta que van desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo, en este instrumento existen dos maneras de obtener el valor de la variable tensión laboral:

- 1) La primera es clasificando a las personas en cuatro cuadrantes de la combinación demanda/control dispuestos en el modelo (demandas altas y control bajo vs. las demás combinaciones), lo que implica un análisis de variables categóricas.
- 2) La segunda refiere al uso de la fórmula llamada "término de razón", donde se divide a las demandas por el grado de control percibido y así se obtiene un valor continuo, por lo tanto, dicho valor convierte a la tensión laboral en variable continua.

4.6.2. Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

Desarrollado en el año 2000 por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, y adaptado a España por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud en un proceso de validación con una muestra de 859 trabajadores. Este cuestionario presenta tres versiones (corta, mediana y larga), las cuales pueden ser utilizadas según el tamaño de la empresa o los intereses investigativos del momento. Las dimensiones evaluadas en este instrumento son de doble presencia, exigencias psicológicas (cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales), desarrollo, sentido y satisfacción en el trabajo, control sobre sus tiempos, integración en la empresa, previsibilidad, claridad y conflicto de rol, liderazgo, refuerzo, apoyo social, oportunidades de relación social, sentimiento de grupo, inseguridad en el empleo, salud general y mental, vitalidad y síntomas de estrés (conductuales, somáticos y cognitivos).

4.6.3. Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgo Psicosocial en el trabajo.

Este instrumento está basado en un instrumento de evaluación externa desarrollado en el año 2008 en el Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec, Canadá, denominado Matriz de

Identificación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que fue adaptado a Chile en el año 2012 por el Instituto de Salud Pública de Chile, en conjunto con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral.

Desde sus inicios se diseñó para ser utilizado en las empresas con más de 25 trabajadores, con fines de evaluación, prevención e investigación. Eventualmente también puede ser usado en organizaciones con menos de 25 trabajadores, especialmente para fines preventivos y uso práctico. Su uso requiere conocimiento y capacitación en alguna de las siguientes áreas: prevención de riesgos, salud mental o riesgos psicosociales (por parte de quienes lo aplican). El Instrumento está dividido en 16 dimensiones; cada una se corresponde a un factor de riesgo psicosocial. Cada una de las 16 dimensiones posee entre 5 y 16 preguntas, que determinan la característica de la gestión realizada o no, para controlar el factor de riesgo psicosocial.

En siguiente cuadro, Charria Víctor 2011, realiza un resumen bastante completo de las principales características de varios de los instrumentos de evaluación que han surgido y validado a través de los años (Tabla 6).

Tabla 6: Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo.

Nº	Nombre	Autores	País/origen	Año	Aspectos Evaluados	Nº Ítems
1	Job Content Questionnaire (JCQ)	Karasek, R.A., Pieper, C. & Schwartz, J (1993).	Estados Unidos	1985 / 1993	-Demandas psicológicas. -Control sobre el trabajo. - Apoyo social (apoyo de los compañeros y apoyo de los supervisores).	29
2	(ERI) Effort Reward Imbalance Questionnaire	Siegrist, J. (2000)	Alemania	1996	- Esfuerzo – recompensa. - Sobrecompromiso.	23
3	Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	España	1997	- Carga mental. - Autonomía temporal. - Supervisión y participación. - Definición de rol. - Interés por el trabajador. - Relaciones interpersonales.	75

4	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ – Iastas 21)	Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España por Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]	Dinamarca	2000	<ul style="list-style-type: none"> - Doble presencia - Exigencias psicológicas (cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales) - Trabajo activo y desarrollo de habilidades (Influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo, sentido del trabajo, integración en la empresa) - Relaciones sociales en la empresa y liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, liderazgo, refuerzo, apoyo social, oportunidades de relación social, sentimiento de grupo) - Falta de compensaciones (inseguridad y estima) 	Versión larga 133 Media 99 Corta 38
5	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales	Instituto Navarro de Salud Laboral en España (2002)	España	2002	<ul style="list-style-type: none"> - Participación, implicación y responsabilidad (autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control sobre la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tareas) - Formación, información y comunicación 	30
6	Cuestionario Multidimensional DECORE	Luceño, L., Martín, J., Miguel, J. & Jaén, M. (2005).	España	2005	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas cognitivas (cuantitativas y cualitativas) - Control (dominio sobre la tarea, lugar de trabajo, decisiones) - Recompensas (salario y seguridad) - Apoyo organizacional (relaciones con jefes, relaciones con compañeros) 	44
7	Batería MCMutual UB	Universidad de Barcelona – Corporación MC Mutual	España	2005-2006	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del tiempo de trabajo - Comunicación - Formación y desarrollo - Efectos sociales y de grupo - Participación - Contenido del trabajo - Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo 	46
8	Guía de identificación de los factores	Instituto Mexicano del Seguro Social	México	1986	<ul style="list-style-type: none"> - Factores psicosociales dependientes de la tarea - Relacionados con el sistema de trabajo. - Dependientes de la interacción social. - Relacionados con la organización. 	56
9	Encuesta de Quebec: condiciones trabajo, empleo, salud y seguridad laboral	Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec	Canadá Adaptación Chile.	2008 / 2010	<ul style="list-style-type: none"> - Demanda psicológica - Control - Balance esfuerzo-recompensa - Soporte social de superiores - Escala de estrés - Uso de psicotrópicos - Sintomatología depresiva. 	

10	Cuestionario de condiciones de trabajo	Blanch, J. Sahagún, M. Cervantes, G. (2010)	España	2010	- Organización y método (regulación y desarrollo) - Organización y entorno (entorno material y entorno social) - Organización y Persona (ajuste organización- persona y Adaptación- Persona Organización)	44
11	Bocanument	Guillermo Bocanument	Colombia	1993	- Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral - Carga mental - Relaciones interpersonales - Organización del trabajo - Administración de personal - Contenido específico del trabajo.	47
12	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	Ministerio de la Protección Social	Colombia	2010	- Demandas del trabajo (cuantitativas, carga mental, emocionales, responsabilidad del cargo, demandas ambientales y esfuerzo físico, jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. - Control (autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación) - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con subordinados) - Recompensa (Reconocimiento y compensación, pertenencia a la organización y trabajo que realiza) Condiciones extra laborales: - Tiempo fuera del trabajo - Relaciones familiares - Información sociodemográfica - Información ocupacional- Comunicación y relaciones interpersonales - Situación económica del grupo familiar - Características de la vivienda y entorno	Intralaboral forma A: 123 Forma B: 97 Extralaboral: 31 Además ofrece orientación para la evaluación de factores psicosociales desde metodologías cualitativas

Fuente: Charria, Víctor. Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación, Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquía, Colombia.

CAPÍTULO V: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

5.1. Orígenes del instrumento.

El riesgo psicosocial en el trabajo es el conjunto de elementos de la organización del trabajo capaces de alterar la salud y el bienestar de las personas. Ese riesgo y sus dimensiones (o factores) son posibles de identificar y medirse a través de cuestionarios válidos, confiables y estandarizados. Uno de estos es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) que fue elaborado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca el año 2000, considerando diversos modelos teóricos de riesgo, en particular aquellos más utilizados en la investigación, es el de demanda-control-apoyo social o el modelo de desbalance esfuerzo-recompensa, también existen otros modelos que permiten identificar y medir niveles de riesgo psicosocial en el trabajo. Este cuestionario fue posteriormente traducido al español y estandarizado para España por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona, ISTAS, el año 2003. El año 2009, la Superintendencia de Seguridad Social en colaboración con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, la Dirección del Trabajo y el Instituto de Salud Pública, adaptó y estandarizó el cuestionario para Chile, que recibió el nombre de SUSESO/ISTAS21, con una metodología rigurosa que permite contar en la actualidad con un instrumento válido (mide lo que se supone que debe medir), confiable (mide con la misma precisión cada vez que es aplicado) y estandarizado (se cuenta con un puntaje de comparación) para la población laboral chilena. A la fecha, esta metodología ha sido utilizada tanto con fines organizacionales como de investigación en países como Dinamarca, España, Alemania, China, Bélgica, Suecia y Chile, entre otros,

Resumiendo, este cuestionario SUSESO/ISTAS21 es un instrumento que permite diagnosticar y medir el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo, además con los resultados obtenidos luego de la aplicación del mismo y las medidas recomendadas que arroja el mismo cuestionario debiera permitirle a las empresas tomar estos resultados como herramienta para poder implementar o mejorar programas de prevención y de intervención en el trabajo que permitan mitigar, mejorar o en el mejor de los casos, eliminar los riesgos detectados, contribuyendo de esta manera a una mejor calidad de vida de los trabajadores.

5.2 Validación y aplicación en Chile.

El riesgo psicosocial laboral (RPSL), ha sido reconocido como un factor de creciente importancia para la salud de los trabajadores. La prevención de este riesgo está vinculada a la posibilidad de diferenciar aquellas actividades económicas y laborales en donde se concentra.

Las condiciones laborales en el mundo han sufrido importantes cambios desde varias décadas atrás, lo que ha traído mayores exigencias para los trabajadores y menor capacidad de control sobre las labores que diariamente realizan, la globalización ha abierto importantes cambios y transformaciones en la ejecución del trabajo y las tareas a realizar en el mismo, todos estos cambios ha impulsado grandes beneficios para sociedad pero a su vez ha ido generando otra serie de problemáticas en los trabajadores como lo son el estrés laboral, fatiga, ausentismo, insatisfacción laboral, licencias médicas entre otros. Si bien en Chile se han hecho varios esfuerzos para medir el estrés relacionado con el trabajo, no existía en el país una metodología validada para medir estos riesgos psicosociales del ambiente laboral.

Para esto se requiere un instrumento de medición de riesgos psicosociales que recoja información desde los trabajadores, construido con un riguroso diseño metodológico. El Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, fue traducido, validado y estandarizado en castellano y fue denominado cuestionario ISTAS 21. El COPSOQ incluyó dimensiones de influyentes modelos de riesgo psicosocial ocupacional, pero también incluye otras dimensiones que permiten una comprensión más amplia de las condiciones del trabajo. Para el año 2012 se adaptó y validó en Chile la versión media del cuestionario ISTAS 21 para la población trabajadora. 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.

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.
- 4) Estandarización a la población chilena.

El cuestionario COPSOQ, en su versión española ISTAS 21, fue sometido a un proceso de adaptación, validación y estandarización en una muestra de 1.557 personas, representativa de la población trabajadora chilena. El propósito del instrumento es detectar y medir los riesgos psicosociales en el trabajo. Su aplicación en el medio laboral debiera permitir la detección y mitigación de las condiciones de riesgo psicosocial de los trabajadores.

El amplio espectro de aspectos psicosociales que abarca el instrumento, así como el consenso entre expertos con que se inició el proceso, sugieren una alta validez de contenido.

El análisis de validez de constructo mostró que las cinco dimensiones globales definidas teóricamente ("exigencias psicológicas", "trabajo activo y posibilidades de desarrollo", "apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo", "compensaciones" y "doble presencia") pudieron ser confirmadas por análisis factorial.

Para la aplicación y validación del instrumento se efectuó una rigurosa metodología de selección de una muestra estratificada por actividad económica representativa de la población trabajadora chilena, que lo hace diferenciarse del original danés que se hizo con una muestra de población general estratificada por edad, que luego se ordenó por actividad económica, y de la adaptación alemana que se hizo con los cuestionarios que retornaron por correo al equipo investigador, con lo que hubo una sobrerrepresentación de población de alto nivel socio-cultural, mientras que la versión española se realizó con la población de navarra y luego se aplicó a una muestra muy representativa de la población trabajadora de todo el país.

5.3 Interpretación de resultados del instrumento.

Una vez que ya se encuentre aplicado el instrumento a los trabajadores de la empresa, el mismo cuestionario mide la exposición de sus trabajadores a los factores de riesgo psicosocial en tres categorías o situaciones de posibilidad de riesgo, en el cuadro 3 se puede interpretar mejor los niveles de riesgo según su situación, criterio, medidas de control y retroalimentación o reevaluación; con los resultados finales se puede presentar tres tipos de situaciones (Tabla 7).

Tabla 7: Clasificación de los niveles de riesgo.

Situación	Criterio	Medidas de Control	Reevaluación
“Sin Riesgo”	5 dimensiones en riesgo bajo		Cada 2 años
“Riesgo Medio”	Hay dimensiones en riesgo moderado	3 meses	Anualmente
“Riesgo Alto” / Nivel 1	1 o 2 dimensiones con riesgo alto	3 meses	9 meses después de la primera evaluación
“Riesgo Alto” / Nivel 2	3 dimensiones con riesgo alto	6 meses	18 meses después de la primera evaluación
“Riesgo Alto” / Nivel 3	Existen 4 o 5 dimensiones con riesgo alto	Informa OAL, OAL informa a Seremi	OAL reevalúa 12 meses después

Fuente: Asociación Chilena de Seguridad ACHS, Manual de Riesgos Psicosociales³⁵

- 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 dentro de un plazo de 2 años.
- Situación "Riesgo Medio": Si existen al menos una dimensión cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como "Riesgo Medio" y la

³⁵ http://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual_Riesgos_Psicosociales.pdf

organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 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 o 2", en este caso, la organización tiene un plazo de 03 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ ISTAS 21 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 esta situación, la organización tiene un plazo de 06 meses para realizar medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, junto con informar a su organismo administrador.

La organización debe también reevaluar a los 12 meses, los niveles de riesgo de los factores psicosociales, a través de la aplicación del mismo instrumento. Si en dicha reevaluación, los factores medidos disminuyeron, se informa al organismo administrador de la ley (OAL), y se reevalúa cada dos años.

Si se mantiene o aumenta el nivel de riesgo, la organización deberá informar al organismo de administración, el cual informará a SEREMI de Salud y SUSESO. A su vez, este organismo asesorará a la empresa en la metodología de intervención para disminuir el nivel de riesgo. Esta metodología consiste en aplicar el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 en su versión completa. Posteriormente, a partir de los resultados de esta metodología, el OAL entregará a la organización recomendaciones de medidas correctivas para que sean realizadas e incorporadas en un plazo de 6 meses.

Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como "Riesgo Alto / Nivel 3". Dicha situación exige informar directamente al OAL, quien proseguirá a informar a SEREMI de Salud y SUSESO. Posteriormente, el OAL asesorará a la empresa en la metodología de intervención para disminuir el nivel de riesgo, a través de la aplicación del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 en su versión completa. Con base en la información arrojada por los resultados, el OAL entregará a la organización recomendaciones de medidas correctivas para que sean realizadas en un plazo de 06 meses.

Los resultados arrojados por el cuestionario SUSESO ISTAS 21, deben estar disponibles para conocimiento de los organismos competentes de la Ley 16.744 (Usuarios tipo I).

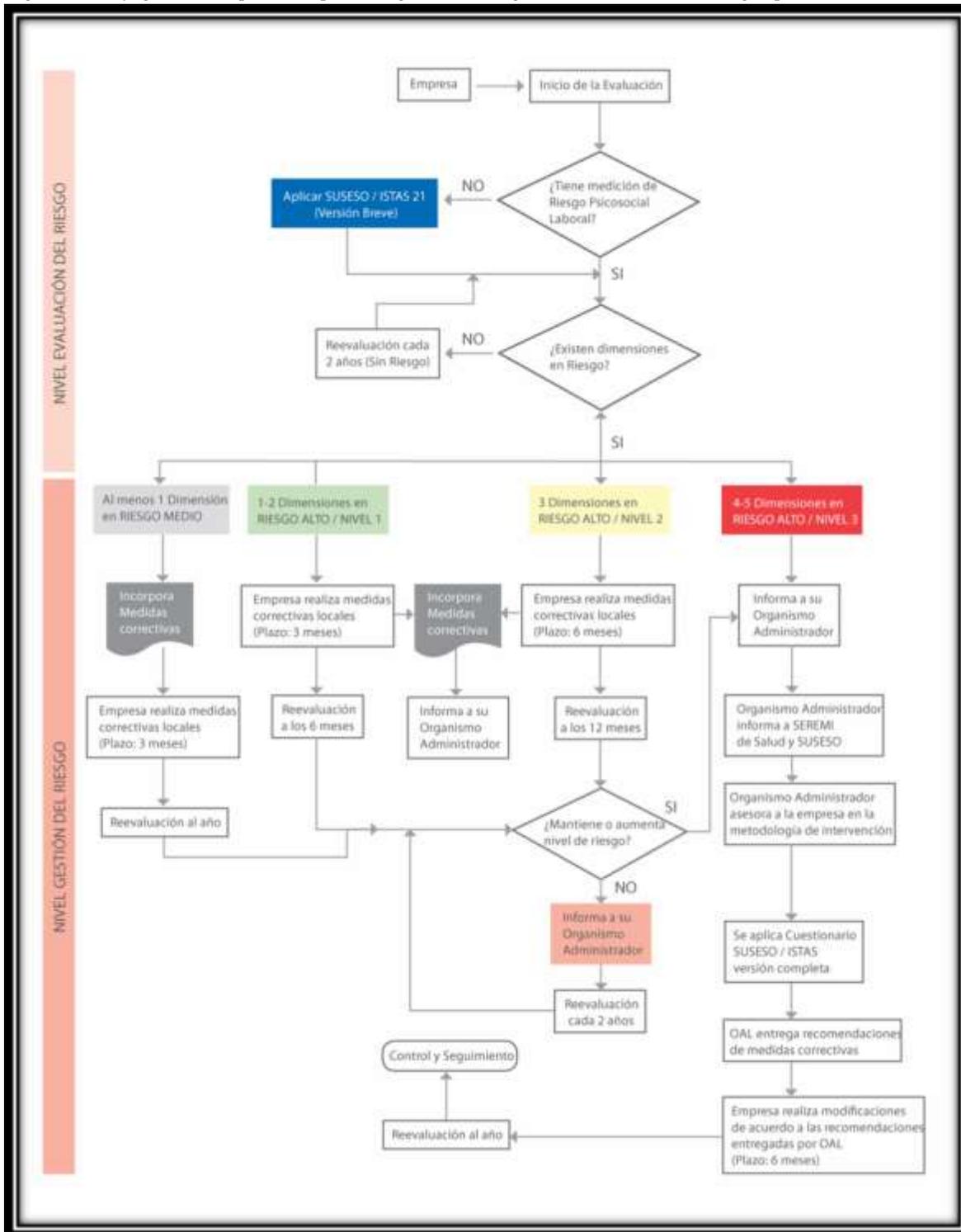
Los resultados deben ser puestos en conocimiento de las autoridades competentes, a requerimiento de ella, y para los fines que la Ley establece.

5.4. Funciones de los actores y sus responsabilidades.

- Empleador: Debe medir la exposición al riesgo psicosocial de sus ambientes laborales e implementar las medidas necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Ningún rubro, actividad o tamaño de la organización, lo exime de sus responsabilidades de mantener estándares de salud en sus lugares de trabajo.
- Trabajador: la formación, información y educación que el trabajador recibe, está orientada a convertirlo en un vigilante activo de los factores de riesgo presentes en su organización, es por esto que el trabajador debe formar parte activa de las evaluaciones de riesgo psicosocial en su ambiente de trabajo.
- Organismos de administración de la ley: tiene la importante y fundamental misión de asesorar a las empresas adherentes, cada vez que la empresa/lugar de trabajo transgreda o vulnere los riesgos psicosociales, debe notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización pertinente.
- Seremi de salud: le corresponde la fiscalización del cumplimiento de las normativas legales vigentes, impartidas por el ministerio de salud y otros organismos que así la faculden, respecto a la salud y seguridad en los lugares de trabajo.

En la Figura 5 se detalla el flujograma completo del proceso general de vigilancia ambiental de riesgos psicosociales que deben realizar las empresas para determinar si en sus trabajadores existen factores de riesgo en sus lugares de trabajo.

Figura 5: Flujoograma completo del proceso general de vigilancia ambiental de riesgos psicosociales



Fuente: <http://www.istcuidandolavida.cl/borrador-medicion-de-los-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-cuestionario-susesoistas-21/>.

5.5. Dimensiones y sub-dimensiones del instrumento SUSESO-ISTAS.

La identificación de los factores psicosociales es un paso necesario para detectar, prevenir y corregir las posibles situaciones problemáticas en el ámbito laboral. Por lo cual se trata de una evaluación de diferentes aspectos de la vida laboral de los trabajadores, su ambiente, el bienestar percibido, el desempeño, entre otros aspectos cotidianos de ambiente organizacional. Aun así, es importante destacar que los riesgos psicosociales no pueden ser tratados con la misma equivalencia que otros riesgos físicos, químicos y biológicos de tipo laboral, y, por ende, su evaluación y vigilancia implica la revisión de una serie de aspectos propios de diversas condiciones laborales.

A continuación, en la Tabla 8, se entrega un listado de dimensiones y sub-dimensiones que forman parte del instrumento SUSESO-ISTAS 21 que se utilizarán dentro del mismo cuestionario como variables de evaluación de los factores psicosociales en los trabajadores a encuestar. Además, la descripción de cada sub-dimensión se detalla en el Anexo N°1.

Tabla 8: Dimensiones y Sub-dimensiones del instrumento SUSESO-ISTAS 21.

Dimensiones	Sub-dimensiones
Exigencias Psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Exigencias cuantitativas - Exigencias cognitivas - Exigencias emocionales - Exigencias de esconder emociones - Exigencias sensoriales
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Influencia en el trabajo - Posibilidades de desarrollo - Control sobre el tiempo de trabajo - Sentido del trabajo - Integración en la empresa
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad de rol - Conflicto de rol - Calidad de liderazgo - Calidad de la relación con sus compañeros - Calidad de la relación con sus superiores - Posibilidades de relación social

Compensaciones	- Estima - Inseguridad respecto a las condiciones del contrato - Inseguridad respecto a las características del
Doble presencia	- Carga de tareas domésticas

Fuente: Extraído de Manual del Método del Cuestionario SUSES0/ISTAS21, versión completa y breve..

CAPITULO VI: INVESTIGACIÓN EMPÍRICA.

6.1. Información descriptiva.

Organización utilizada para este estudio.

La investigación se desarrolló en la Ilustre Municipalidad de Cañete.

Reseña histórica.

La comuna de Cañete está ubicada a 137 kilómetros al sureste de la ciudad de Concepción, capital de la región del Biobío. Esta comuna de 32 mil habitantes, fue fundada por don García Hurtado de Mendoza en enero de 1558 con el nombre de Cañete de la Frontera, 3 kilómetros al oeste del actual emplazamiento de la ciudad.

Contrariamente a lo que suele creerse, su nombre no deriva de una voz mapuche, sino que de uno de los títulos nobiliarios que la ilustre familia de su fundador tenía en España. El padre de don García, don Andrés Hurtado de Mendoza, virrey del Perú, era marqués de Cañete, villa situada en la zona de cuenca, España.

Desastrosas derrotas militares obligaron al gobernador Francisco de Villagra a ordenar el despueblo de la ciudad, en enero de 1563.

La actual ciudad de Cañete fue fundada el 12 de noviembre de 1868 por el coronel don Cornelio Saavedra Rodríguez como parte del proceso de efectiva incorporación a la soberanía nacional de toda la zona de la costa de Arauco Indómito.

La Municipalidad de Cañete, al igual que todas las municipalidades chilenas, es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es ayudar y satisfacer las necesidades de la comunidad local y concretar su participación en el desarrollo y progreso económico, social y cultural de la comuna de Cañete, teniendo como objetivo administrar la comuna de acuerdo a las atribuciones y responsabilidades que le entrega la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, que entre sus principales funciones se encuentran relacionadas con la educación y la cultura, la salud pública y la protección del medio ambiente, la asistencia social y jurídica, la capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo, el turismo, el deporte y la recreación, la urbanización y la vialidad urbana y rural, la construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias, el transporte y tránsito públicos, la prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o

catástrofes, el apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso tercero del Artículo N°90, de la Constitución Política, la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

Misión.

Somos una entidad de Servicio Público transparente que, mediante la Responsabilidad, Respeto y Honestidad, persigue el Mejoramiento Continuo de los Servicios Municipales, comprometidos en alcanzar el Desarrollo Intercultural, Social. Económico y Medio Ambiental, para mejorar la Calidad de Vida de los habitantes de la comuna de Cañete.

Visión.

Ser una Organización de Servicio Público Integradora, Reconocida y Legitimizada por la ciudadanía, en búsqueda permanente de la Excelencia, a través de un Trabajo Responsable y Comprometido de sus funcionarios, capaz de orientar su gestión hacia las personas, contribuyendo al Desarrollo Social. Económico, Natural y Cultural de nuestro territorio

Organigrama.

El organigrama de la Ilustre Municipalidad de Cañete, es un organigrama de tipo funcional (Anexo N°2). Expresando los departamentos, unidades y jerarquías institucionales.

6.2. Tipo de Estudio.

La investigación es de carácter descriptivo, puesto que se condice con su objetivo general entendiendo que para precisar en mayor profundidad el fenómeno de los factores psicosociales en los trabajadores de la empresa, requiere sin lugar a dudas una investigación con mayor profundidad; ya que se estudia y analiza el fenómeno, relevando mayor cantidad de elementos, incorporando datos cualitativos y por supuesto asociando los factores psicosociales a otras variables relacionales que puedan explicar otras aristas de este tipo de contextos. Además y siguiendo con la argumentación anterior, el alcance temporal del estudio será de tipo transversal, es decir: considerará sólo un segmento acotado del fenómeno en el tiempo. Un diagnóstico que responderá a la aplicación de un cuestionario en el plazo de 3 días. De todas maneras, la investigación queda abierta a poder ser abordada de manera longitudinal, tal vez aplicando el mismo cuestionario posterior a 6 meses de pasada la primera aplicación o en alguna otra modalidad que en un periodo más largo de tiempo considere la posibilidad de incorporar otras variables que puedan detectar factores de riesgo o el entorno psicosocial laboral de los trabajadores.

6.3. Variables de Estudio.

Es importante mencionar que los datos demográficos y laborales de los encuestados sólo fueron considerados como antecedentes, pero no estarán a sujetos a ningún tipo de análisis. Esta investigación solamente se centró en la evaluación de las variables relativas a los factores psicosociales del trabajo o factores de riesgo laboral.

- **Exigencias Psicológicas:** Hace referencia a aquellos aspectos cuantitativos y de tareas, representado por el volumen de trabajo y el tiempo disponible para ejecutar las tareas, acompañado por tareas cognitivas o emocionales.
- **Trabajo Activo y desarrollo de habilidades:** alude a la autonomía, control de tiempos y posibilidad de aplicar aprendizajes, en consecuencia, refleja la influencia que el trabajador posee sobre su propio trabajo.
- **Apoyo Social y Calidad de Liderazgo:** refiere a las relaciones interpersonales y con superiores en el trabajo. El apoyo social representa el componente emocional, aspectos funcionales y los sentimientos propios del grupo.

- Compensaciones: Se asocia con la percepción de seguridad. Estabilidad y continuidad laboral, así como también con el nivel status, estima y el salario percibido.
- Doble Presencia: alude al nivel de exposición a doble trabajo, asociado al ámbito laboral y doméstico-familiar.

6.4. Población y Muestra de estudio.

La población total de trabajadores de planta y a contrata de la Ilustre Municipalidad de Cañete, ubicada en calle Arturo Prat #220 de la comuna de Cañete, es de 84 personas de diferentes cargos jerárquicos, de los cuales se trabajó con una selección aleatoria por disponibilidad física de 60 personas, generando 51 cuestionarios resueltos de manera efectiva y 9 quedaron nulos por omisión o error al responder el cuestionario, quedando entonces un 85% de respuestas efectivas y según el manual se puede considerar suficiente con un 60%. Todos los trabajadores encuestados realizan funciones dentro del Estamento Municipal, por lo que no se consideran los Estamentos de Educación Municipal, y Salud Municipal, ambos con un personal distinto y propio del Estamento Municipal. Es importante mencionar que los datos demográficos y laborales de los encuestados sólo fueron considerados como antecedentes de la aplicación, pero no estarán a sujetos a ningún tipo de análisis. Ahora bien, la naturaleza del estudio es la aplicación e interpretación del instrumento de medición SUSESO/ISTAS21, versión breve, a la selección determinada por la muestra. Aun así, la misma estructura del instrumento mencionado contiene resultados estadísticos de interpretación y recomienda medidas para poner en práctica por parte del empleador.

CAPÍTULO VII: ANÁLISIS DE RESULTADOS

7.1. Datos demográficos y laborales de los encuestados.

El cuestionario SUSESO/ISTAS21, versión breve, fue aplicado a un total de 51 trabajadores de planta y a contrata de la Ilustre Municipalidad de Cañete, siguiendo las normas y metodologías de los manuales de aplicación de dos entidades: la Superintendencia de Seguridad Social y la Asociación Chilena de Seguridad.

Antes de cualquier análisis, presentaremos la primera parte del cuestionario que consta de 5 preguntas para identificar a los encuestados por sexo, edad, piso, nivel de responsabilidad, y departamento dentro de la institución, esto solo como antecedentes de la aplicación del cuestionario.

7.1.1. Cantidad de personas encuestadas por sexo.

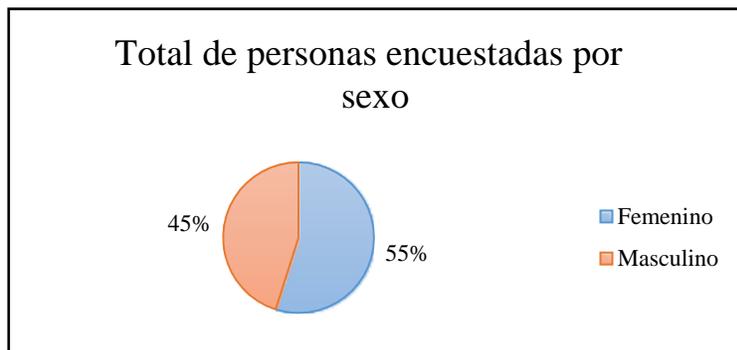
De acuerdo a los resultados del cuestionario, se obtuvo que: de un total de 51 encuestados, 28 son de sexo femenino y 23 de sexo masculino, lo que indica la prevalencia del sexo femenino en los resultados de esta encuesta con 55% de representatividad, sobre el 45% de hombres. (Tabla 9)

Tabla 9: Cantidad de personas encuestadas por sexo.

Sexo	Nº encuestados
Femenino	28
Masculino	23
Total	51

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 1: Sexo de personas encuestas.



Fuente: elaboración propia.

7.1.2. Cantidad de personas encuestadas por edad.

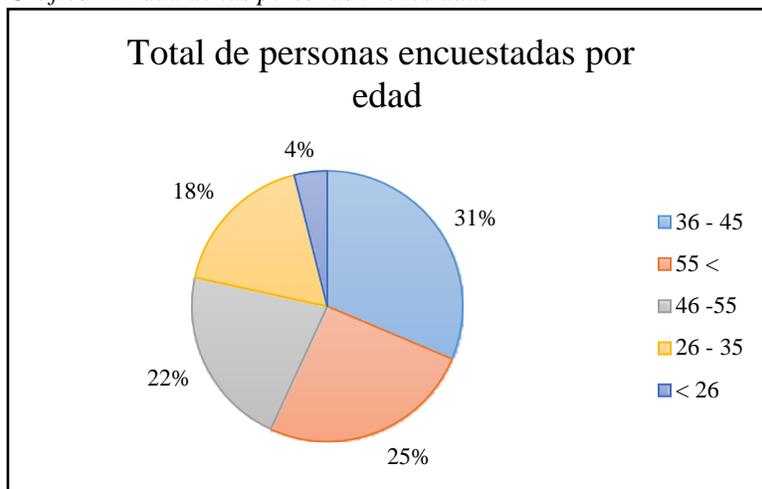
En cuanto a la edad de los encuestados, estos fueron divididos en cinco segmentos que arrojaron los siguientes resultados: el segmento con mayor prevalencia fue el de edad de 36 – 45 años con un 31%, luego los segmentos de 55 < años con un 25%, en tercer lugar, las personas de 46 – 55 años con un 22%, seguido de 26 -35 años con un 18% y para finalizar las personas <26 años con un 4%. (Tabla 10).

Tabla 10: Cantidad de personas encuestadas por edad

Edad	Nº encuestados
< 26	2
26 – 35	9
36 – 45	16
46 -55	11
55 <	13
Total	51

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 2: Edad de las personas encuestadas



Fuente: elaboración propia.

7.1.3. Cantidad de personas encuestadas por piso.

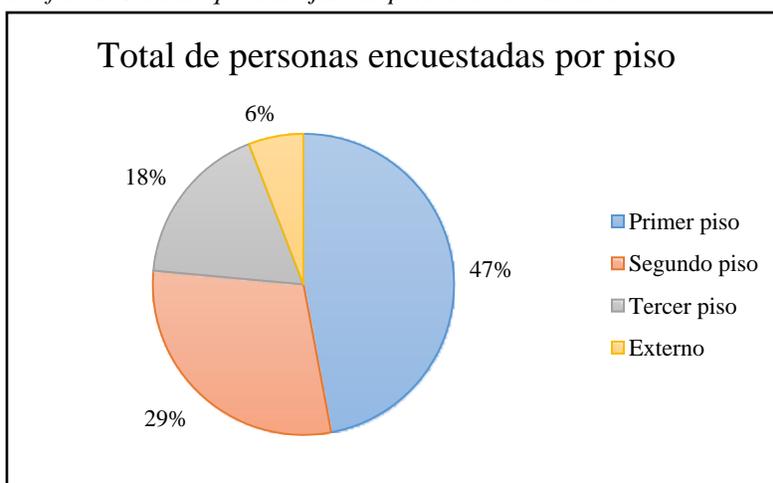
De acuerdo con el total de encuestados, tenemos que: el 47% trabaja en el primer piso de la Municipalidad, mientras que un 29% lo hace en segundo piso y un 18% en el tercer piso. Además, un 6% de los encuestados trabaja de manera externa a la Municipalidad. (Tabla 11).

Tabla 11: Cantidad de personas encuestadas por piso.

Piso	Nº encuestados
Primer piso	24
Segundo piso	15
Tercer piso	9
Externo	3
Total	51

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 3: Piso en que trabajan las personas encuestadas



Fuente: elaboración propia

7.1.4. Cantidad de personas encuestadas por nivel de responsabilidad.

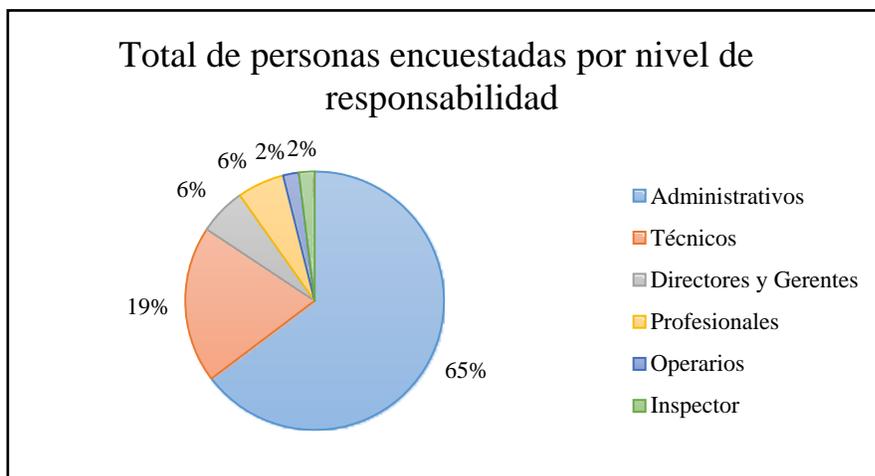
Los resultados, en cuanto al nivel de responsabilidad de los encuestados fueron los siguientes: un 65% de los trabajadores se desempeñan como Administrativos, mientras que un 19% son Técnicos, lo que representa que un 84% del total de encuestados se encuentra en estos dos niveles de responsabilidad. Luego, existe un 6% de encuestados que son Profesionales, igualando un 6% de Directores. Finalmente, un 2% de encuestados son Inspectores y otro 2% son Operarios. (Tabla 12).

Tabla 12: Cantidad de personas encuestadas por nivel de responsabilidad.

Nivel de responsabilidad	Nº encuestados
Administrativos	33
Técnicos	10
Directores	3
Profesionales	3
Operarios	1
Inspector	1
Total	51

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 4: Nivel de responsabilidad de las personas encuestadas.



Fuente: elaboración propia.

7.1.5. Cantidad de personas encuestadas por departamento.

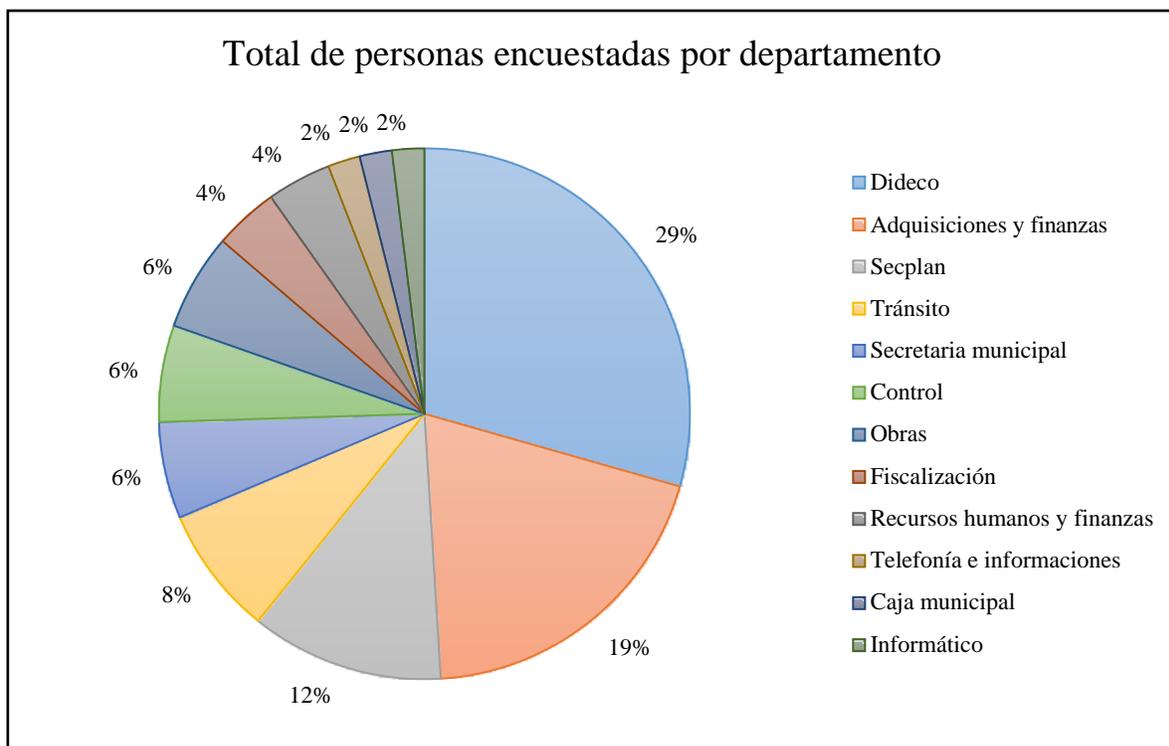
En cuanto a la cantidad de personas encuestadas por departamento, se obtienen los siguientes resultados: un 29% de los trabajadores se encuentra en Dideco, seguido por un 19% que se desempeña en el departamento de Adquisiciones y Finanzas y un 12% que trabaja en Secplan. Luego se ubica el departamento de Tránsito con un 8%, los departamentos de Control, Obras y la Secretaria Municipal con un 6% para cada uno, los departamentos de Fiscalización y Recursos Humanos y Finanzas representan un 4% cada uno y, finalmente la Caja Municipal, departamento de Informática y telefonía e informaciones tienen un 2% de participación cada uno. (Tabla 13).

Tabla 13: Cantidad de personas encuestadas por departamento.

Departamento	Nº encuestados
Dideco	15
Adquisiciones y finanzas	10
Secplan	6
Tránsito	4
Secretaria municipal	3
Control	3
Obras	3
Fiscalización	2
Recursos humanos y finanzas	2
Telefonía e informaciones	1
Caja municipal	1
Informático	1
Total	51

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 5: Departamento de las personas encuestadas.



Fuente: elaboración propia

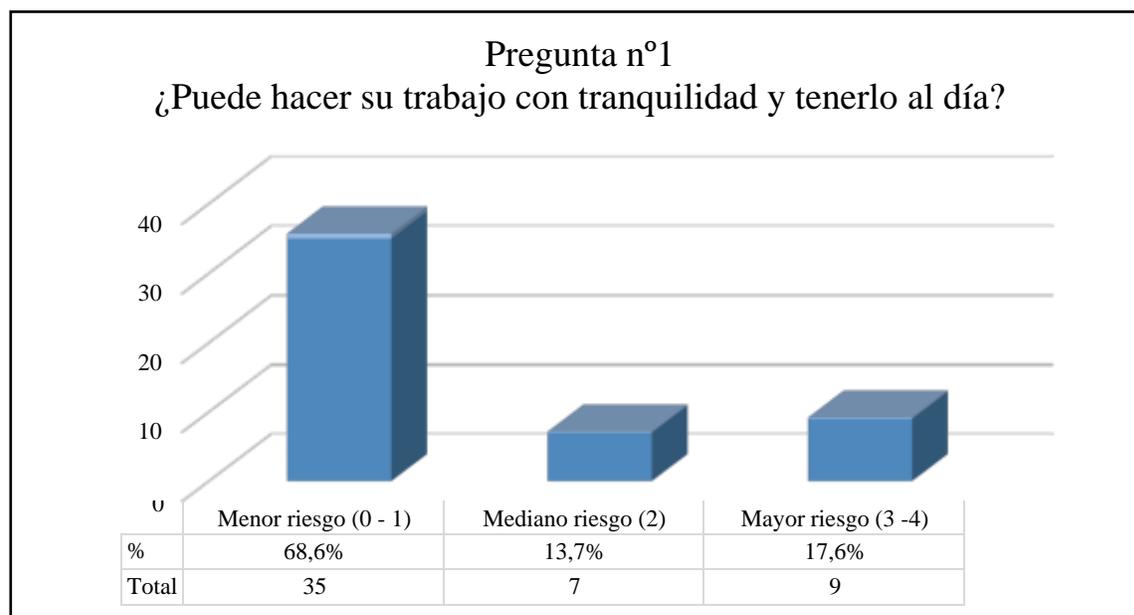
7.2. Análisis de dimensiones de riesgos psicosociales.

Para generar el análisis respectivo de las dimensiones psicosociales, se transformaron las respuestas de los encuestados en puntajes que van desde el 0 al 4 (ver anexo n°4), esto para generar rangos de riesgo y diferenciar según estos, tal como procede el manual de aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21. En cada dimensión, se analizaron las preguntas por separado (o por sub-dimensión) para finalmente, hacer un resumen general de la prevalencia de nivel de riesgo de la dimensión completa.

7.2.1. Análisis de dimensión exigencias psicológicas.

En cuanto a la primera pregunta de esta variable, se puede apreciar que 35 personas respondieron entre el rango (0-1), esto se traduce en que, el 68,6% presenta un nivel de riesgo menor y considera que la cantidad o volumen de trabajo diario puede ser realizado siempre o casi siempre sin problemas. Mientras que, 7 personas respondieron en el rango (2) y 9 personas se encuentran en el rango (3-4), representando un 13,7% de mediano riesgo y un 17,7% de mayor riesgo, respectivamente. Se puede decir entonces que esta sub-dimensión se encuentra en un nivel de riesgo bajo. (Gráfico 6).

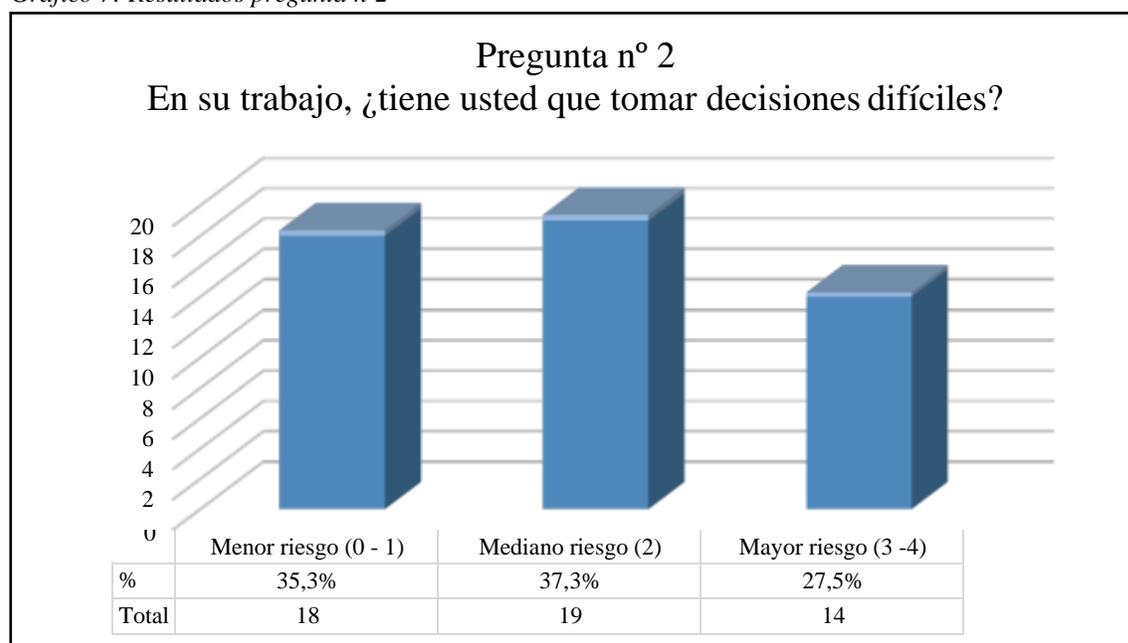
Gráfico 6: Resultados pregunta n°1



Fuente: elaboración propia.

En la pregunta n°2 que tiene relación con la dificultad o exigencia a la hora de la toma de decisiones de los trabajadores. Para esta pregunta, 19 personas respondieron en el rango de mediano riesgo (2), representando que un 37,2% de los encuestados siente que en algunas ocasiones debieron o deben tomar decisiones que demandan un esfuerzo psicológico mayor. En tanto, 18 personas respondieron en el rango (0-1), correspondiente a un 35,2%, de menor riesgo, y 14 personas respondieron en el rango de mayor riesgo (3-4), representando que un 27,4% de los trabajadores encuestados siente una presión mayor al momento de tomar decisiones. El riesgo de esta sub-dimensión es de nivel medio bajo. (Gráfico 7).

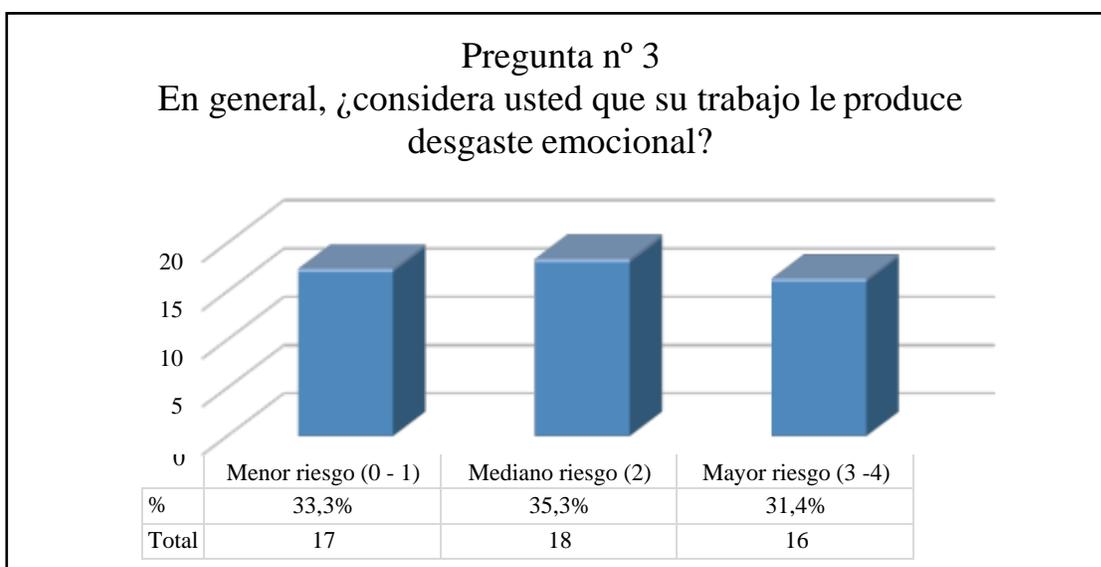
Gráfico 7: Resultados pregunta n°2



Fuente: elaboración propia.

Para la pregunta n°3, que aborda las exigencias psicológicas emocionales de los trabajadores, se obtuvieron los siguientes resultados: 18 personas respondieron esta pregunta el rango de mediano riesgo (2), indicando entonces un 35,3% considera que su trabajo le produce desgaste emocional a veces y se mantiene emocionalmente distante de sus funciones o agobiado por estas. Luego, se encuentran 17 respuestas en el rango de menor riesgo (0-1) que obtiene un 33,3% y el rango de mayor riesgo (3-4) que tiene 16 respuestas y un 31,3% de representatividad. (Gráfico 8).

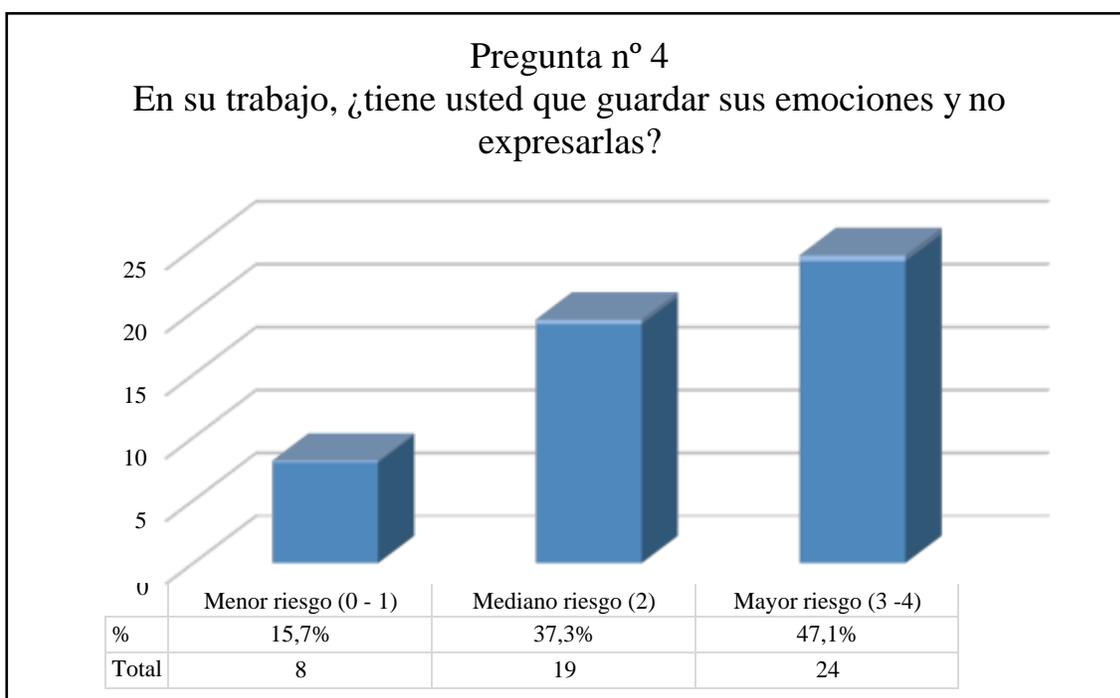
Gráfico 8: Resultados pregunta n°3



Fuente: elaboración propia.

La pregunta n°4, que tiene relación con la expresión de las emociones de los trabajadores, se obtiene que: 24 personas respondieron a esta pregunta en el rango de mayor riesgo (3-4) indicando entonces que un 47,1% de los trabajadores encuestados mantiene siempre o casi siempre sus emociones reprimidas en el trabajo y no las expresa a sus pares. mientras que 19 personas respondieron en el rango de medio riesgo (2) y 8 en el rango de menor riesgo (0-1), representando un 37,3% y un 15,7%, respectivamente (Gráfico 9).

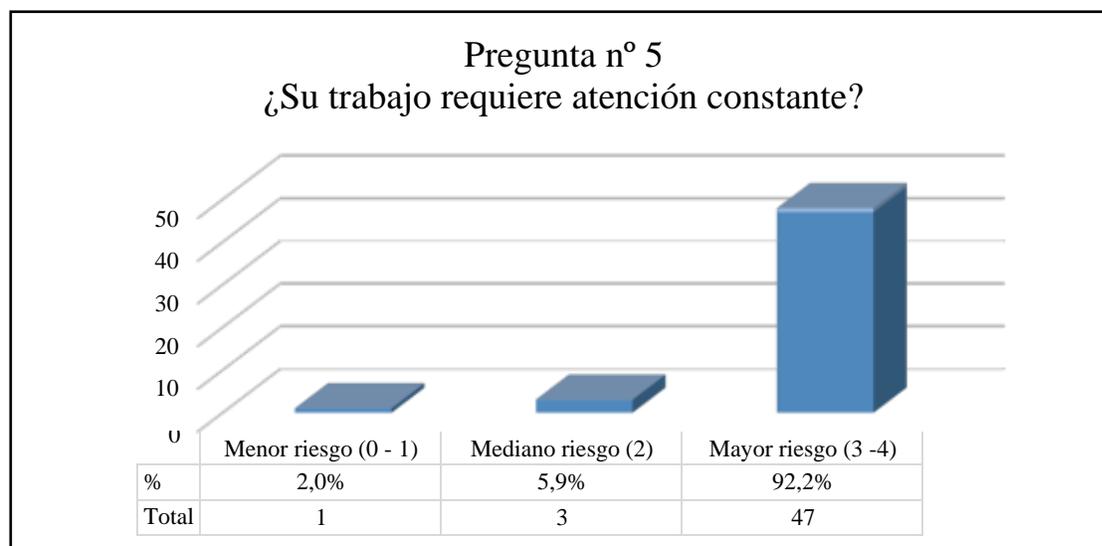
Gráfico 9: Resultados pregunta n°4



Fuente: elaboración propia.

Analizando la pregunta n°5, que es la pregunta final de esta dimensión. Esta pregunta se refiere a las exigencias psicológicas sensoriales que los trabajadores deben emplear en sus labores y se obtiene que: 47 personas respondieron en el rango de mayor riesgo (3-4), indicando que un 92,2% de los encuestados considera que su trabajo requiere de un nivel de atención muy alto siempre o casi siempre, esto basado en la carga visual de los trabajadores frente a los computadores y la atención puesta en los llamados telefónicos. En tanto, 3 personas respondieron en el rango mediano riesgo (2) y sólo 1 persona en el rango menor riesgo (0-1), representado un 5,8% y un 2,0%, respectivamente. Siendo esta la sub-dimensión en la que es más notoria la diferencia entre el rango de menor y mayor riesgo, dejando claramente la pregunta con un nivel de riesgo psicológico alto. (Gráfico 10).

Gráfico 10: Resultados pregunta n°5



Fuente: elaboración propia.

Resultado general de la dimensión exigencias psicológicas.

A partir de la recolección de datos de los 51 encuestados, para la dimensión exigencias psicológicas, se obtuvieron los resultados de prevalencia de riesgos que indica la tabla 13. Con esto, podemos afirmar que esta dimensión se encuentra en un nivel de riesgo alto, ya que la prevalencia del riesgo alto sobrepasa, aunque por muy poco, el umbral de riesgo del 50% que indica el manual. La fundamentación de este nivel de riesgo alto, se la

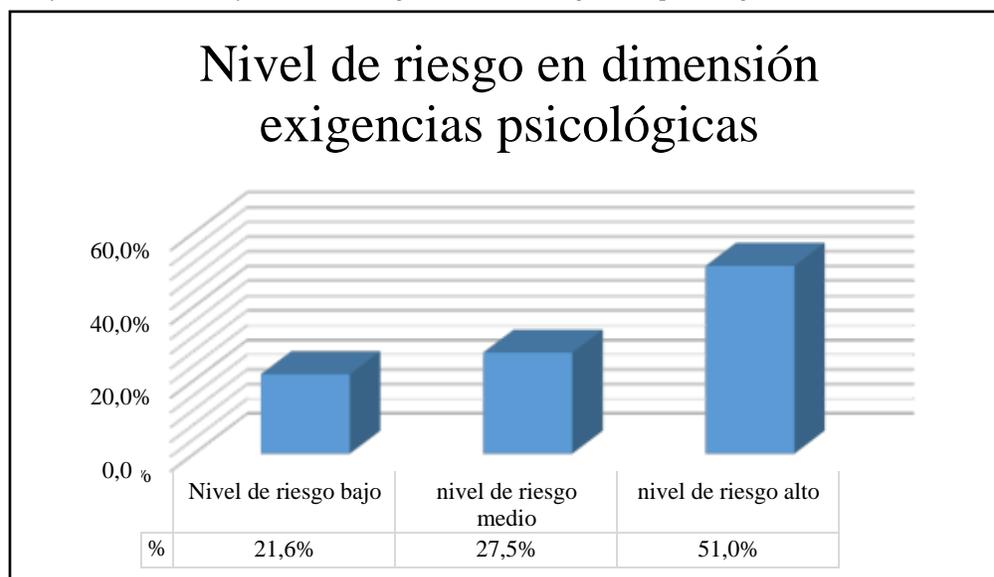
proporcionamos directamente a los resultados de las sub-dimensiones de esconder emociones y exigencias sensoriales, que son las preguntas 4 y 5 respectivamente, por el aporte elevado de respuestas en el rango de mayor riesgo (3-4). Es por esto, que se debe dar prioridad en disminuir los niveles de riesgo en ambas sub-dimensiones para evitar la posibilidad de contraer alguna enfermedad por la tensión y el desgaste que genera en los trabajadores suprimir sus emociones y la constante demanda sensorial en sus labores.

Tabla 13: Resumen de prevalencia de riesgos en dimensión exigencias psicológicas.

Prevalencia de riesgo	Cantidad	%
Nivel de riesgo bajo	11	21,6%
Nivel de riesgo medio	14	27,5%
Nivel de riesgo alto	26	51,0%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 12: Porcentaje nivel de riesgo dimensión exigencias psicológicas.

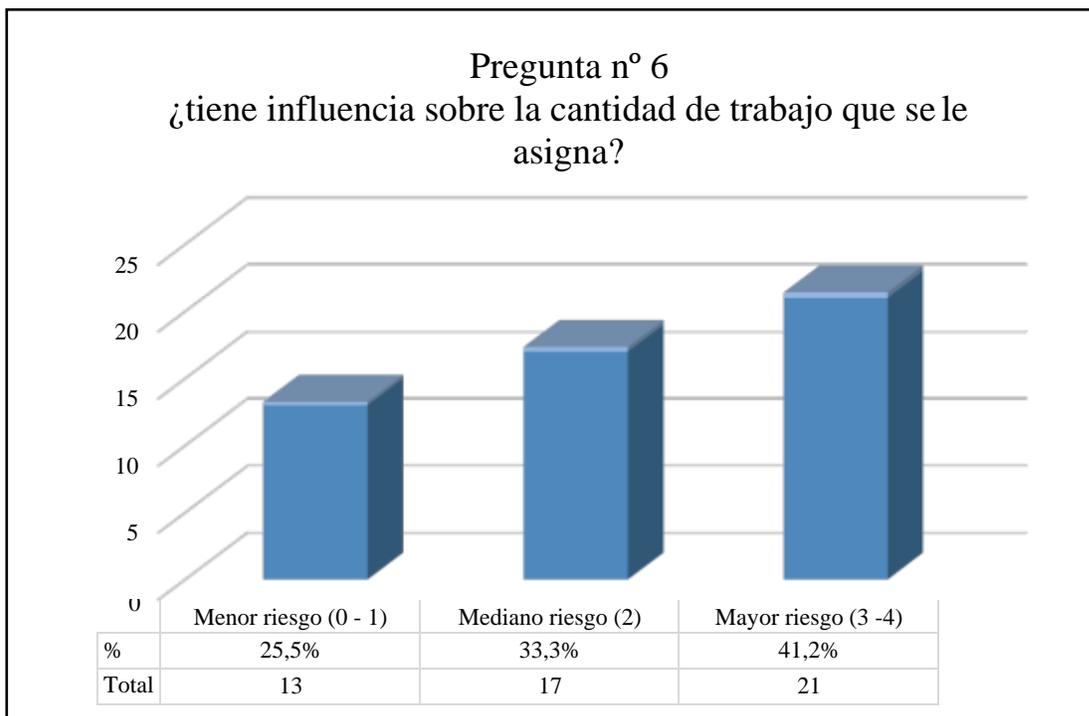


Fuente: elaboración propia.

7.2.2. Análisis de dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Pasando a esta nueva dimensión de análisis, la pregunta n°6 que tiene relación con la autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo que se le asigna a los trabajadores, se observa que 21 personas respondieron a esta pregunta en el rango de mayor riesgo (3-4), indicando entonces que un 41,1% de los trabajadores pocas veces o nunca tienen influencia en la forma como desempeñan su trabajo, mientras que 33,3% respondieron en el rango de mediano riesgo (2) y un 25,4% de los encuestados respondieron en el rango de menor riesgo (0-1) (Gráfico 13).

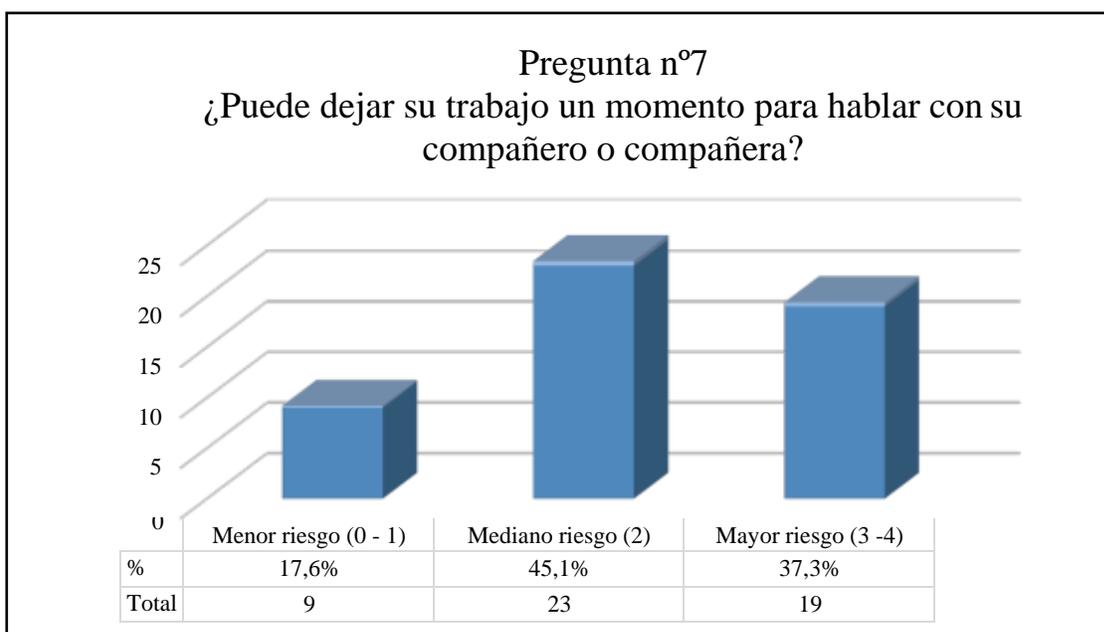
Gráfico 13: Resultados pregunta n°6



Fuente: elaboración propia.

Ante la pregunta n°7, ¿puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?, 23 personas, correspondiente el 45,1% de los encuestados, indica como respuesta el rango (2) señalando que, algunas veces tiene tiempo suficiente para poder conversar con algún colega en su jornada laboral y sin interrumpir con el normal desarrollo de sus funciones, mientras que un 17,6% de estos la mayoría de las veces o siempre puede darse una pausa para interactuar con sus colegas. (Gráfico 14).

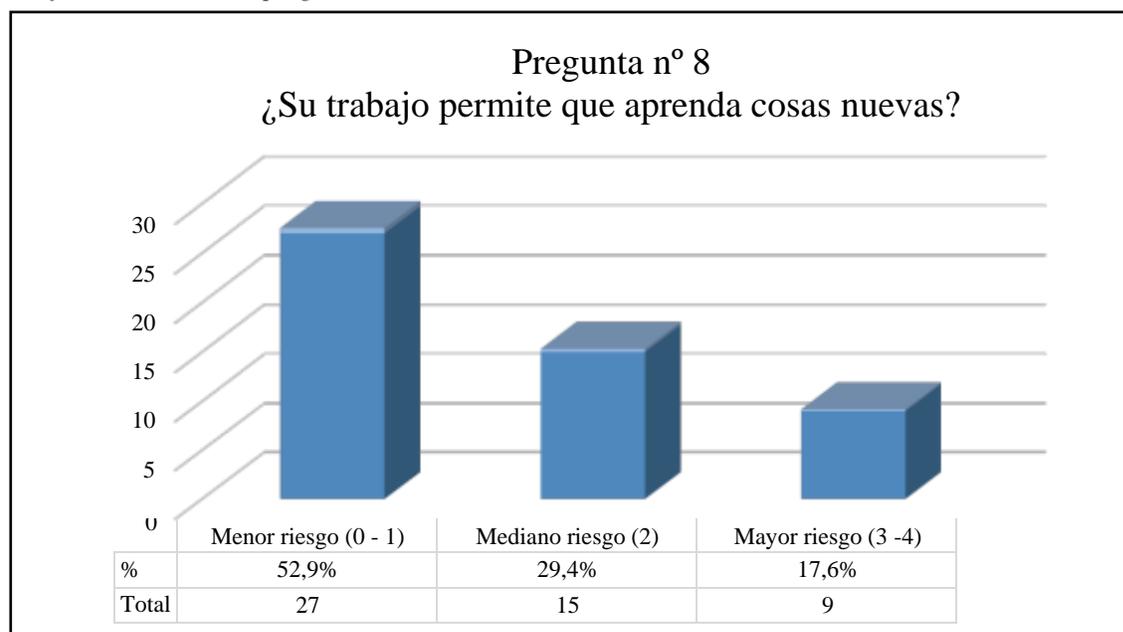
Gráfico 14: Resultados pregunta n°7



Fuente: elaboración propia.

Respecto a la pregunta n°8, que evalúa la percepción del trabajador en cuánto a aprender cosas nuevas, en general se evidencia una tendencia favorable ya que 27 personas, que representan un 52,9%, responden en el rango de menor riesgo (0-1). Esto significa que los encuestados sienten que siempre o la mayoría de las veces pueden adquirir conocimientos nuevos para desempeñarse de mejor forma o pueden desarrollar nuevas habilidades sin dejar de lado sus labores en el municipio, mientras que, 15 personas creen que solo a veces y 9 personas señalan que nunca o muy pocas veces es posible la obtención de nuevos conocimientos, dejando un rango medio (2) de 29,4% y un rango alto (3-4) de 17,6%. (Gráfico 15).

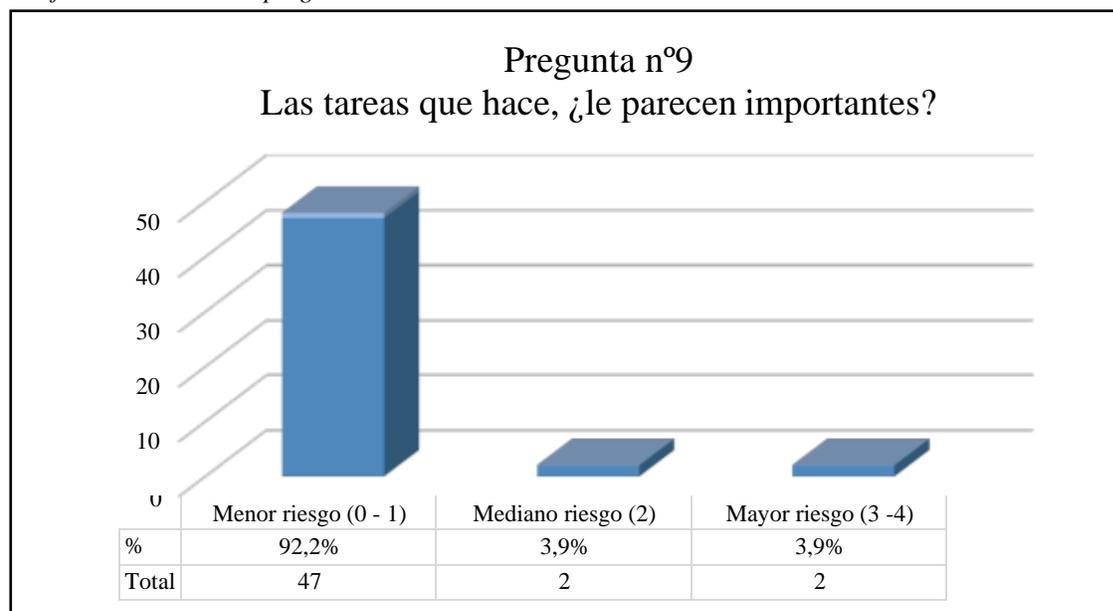
Gráfico 15: Resultados pregunta n°8



Fuente: elaboración propia.

La pregunta n°9, permite identificar el nivel de importancia que le dan los encuestados a su labor profesional, en donde 47 personas señalan que las tareas asignadas siempre o la mayoría de las veces son importantes, rango (0-1), significando que para el 92,2% de los encuestados hay una valoración positiva de la importancia de sus funciones en el municipio, en éste sentido es posible afirmar que en términos generales para los trabajadores va más allá de los fines simplemente instrumentales que puede obtener el trabajo (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos), provocando un mayor grado de desarrollo laboral en los trabajadores, además del cumplimiento de objetivos institucionales y metas departamentales (Gráfico 16).

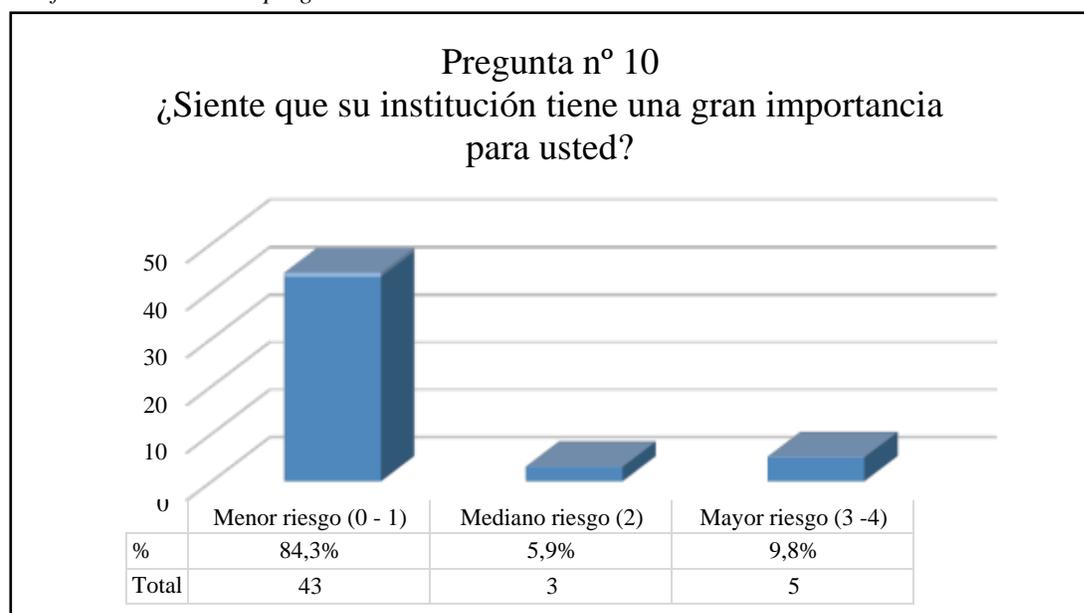
Gráfico 16: Resultados pregunta n°9



Fuente: elaboración propia.

La última pregunta de esta dimensión consulta si los encuestados sienten que su institución tiene gran importancia para ellos. Para esta interrogante, el 84,3% respondieron en el rango (0-1), comprendiendo que 43 personas sienten que su institución es de mucha importancia para ellos (contando los que respondieron siempre y la mayoría de las veces). Esta pregunta hace relación a la sub-dimensión integración en la empresa y da cuenta de la relación que existe entre el trabajador y la institución, esto es un indicador importante, ya que la mayoría le asigna una valoración positiva al lugar que trabaja. Este 84,3% de los encuestados deja entre ver que se sienten respaldados por el empleador y los múltiples beneficios que están a disposición de ellos, recordando que poseen área de bienestar, sindicatos y distintos comités, los cuales velan por el bienestar tanto de la institución como de los funcionarios. (Gráfico 17).

Gráfico 17: Resultados pregunta n°10



Fuente: elaboración propia

Resultado general de la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.

En resumen, la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades se encuentra en un nivel de prevalencia de riesgo bajo, ya que no existe una prevalencia de riesgo que supere el umbral del 50% (ver tabla 7). Pero tiene una particularidad, ya que, el nivel de riesgo medio se acerca peligrosamente al umbral, con un resultado de 49,0%. Esta prevalencia se explica, principalmente por los resultados en las preguntas 6 y 7, sobre la influencia del trabajador en

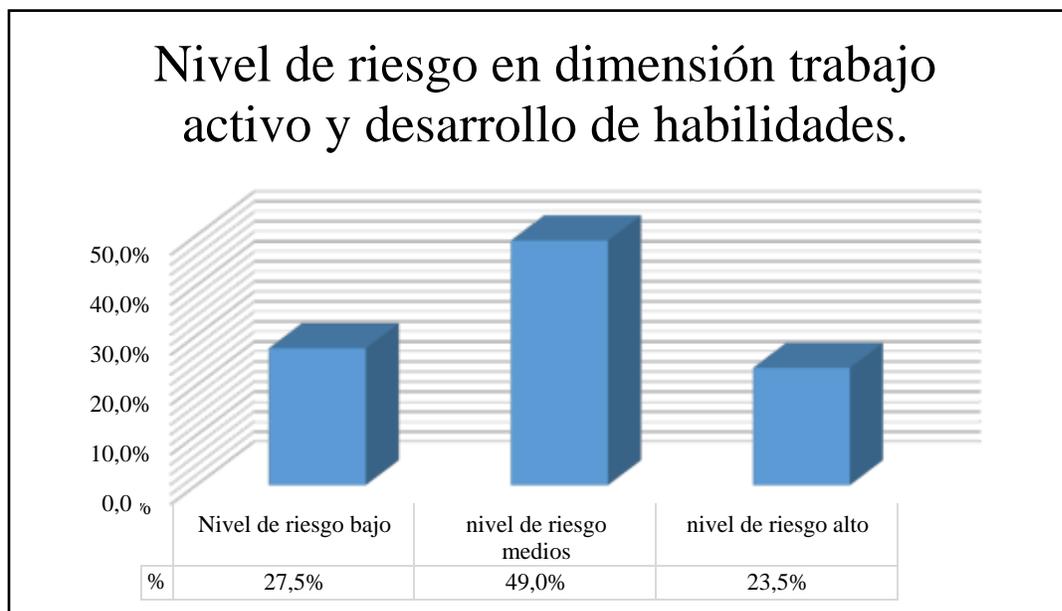
la cantidad de tareas que se le asignan y la relación sobre el tiempo a disposición de los trabajadores, ya que la cantidad de personas que se encuentran en los rangos de mediano y mayor riesgo son más elevados. Si bien se deben tomar medidas preventivas para disminuir este porcentaje, se puede diferenciar esta dimensión de la anterior en que si llegase a sobrepasar el 50% de prevalencia solamente quedaría como riesgo medio (no alto como la dimensión anterior), ya que en este caso la prevalencia de trabajadores en riesgo alto es de solo un 23,5% y es la de menor envergadura según el gráfico 18. Cabe mencionar también, que el apego que siente el trabajador por la institución y la relevancia que sienten al realizar su trabajo (preguntas 9 y 10), fueron las que mayor porcentaje de riesgo bajo aportaron al resultado final de esta dimensión, lo que nos refleja lo fundamental que es para estas personas trabajar en la ilustre Municipalidad de Cañete.

Tabla 7. Resumen de prevalencia de riesgos en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Prevalencia de riesgo	Nº	%
Nivel de riesgo bajo	14	27,5%
Nivel de riesgo medio	25	49,0%
Nivel de riesgo alto	12	23,5%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 18. Porcentaje de nivel de riesgo en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.

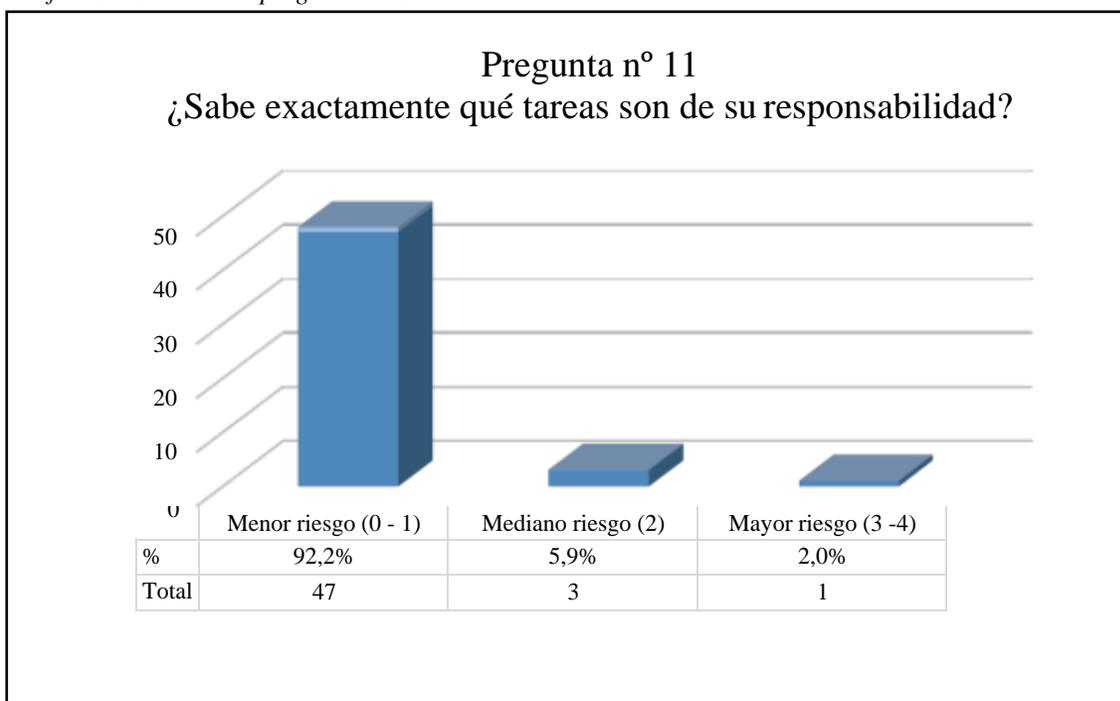


Fuente: elaboración propia.

7.2.3. Análisis de dimensión apoyo social y calidad del liderazgo.

Comenzando con la dimensión de apoyo social en la empresa y, de acuerdo a la pregunta n°11, tenemos que 47 funcionarios respondieron en el rango de menor riesgo (0-1) representando que un 92,2% de los encuestados conoce claramente el rol de su puesto y las funciones que debe desempeñar (descripción del cargo). Mientras que, 6% respondieron en el rango de medio riesgo (2), señalando que en algunas situaciones el funcionario no tendría claro totalmente el alcance de la realización diaria de su trabajo, y tan solo 1 persona responde en el rango de mayor riesgo (3-4), significando solamente un 2,0% (Gráfico 11).

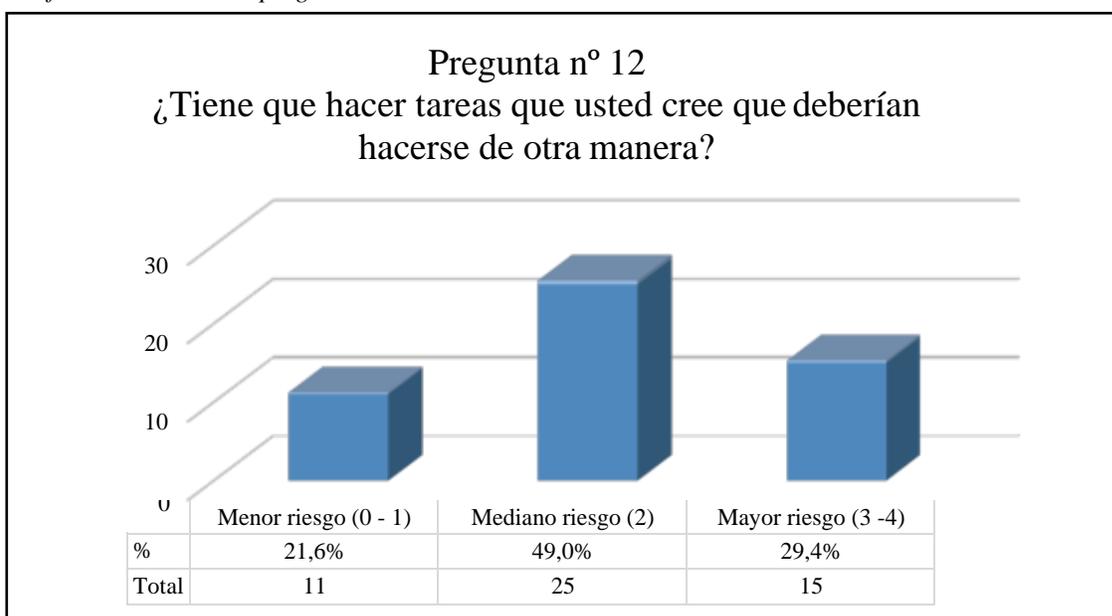
Gráfico 19: Resultados pregunta n°11



Fuente: elaboración propia.

Analizando la pregunta n°12, ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?, el 49,0% de los encuestados señala que algunas veces creen que pudieran dar aportes significativos en cuanto a las labores diarias realizadas, estas 25 personas podrían sentir un conflicto de rol profesional o ético respecto de sus funciones por lo que sienten exigencias contradictorias a su trabajo. En tanto, 15 funcionarios (29,4%) sienten que siempre o casi siempre su trabajo podría hacerse de otra manera o que podrían aportar a las labores algunas características distintas para que no sea tan estandarizado.

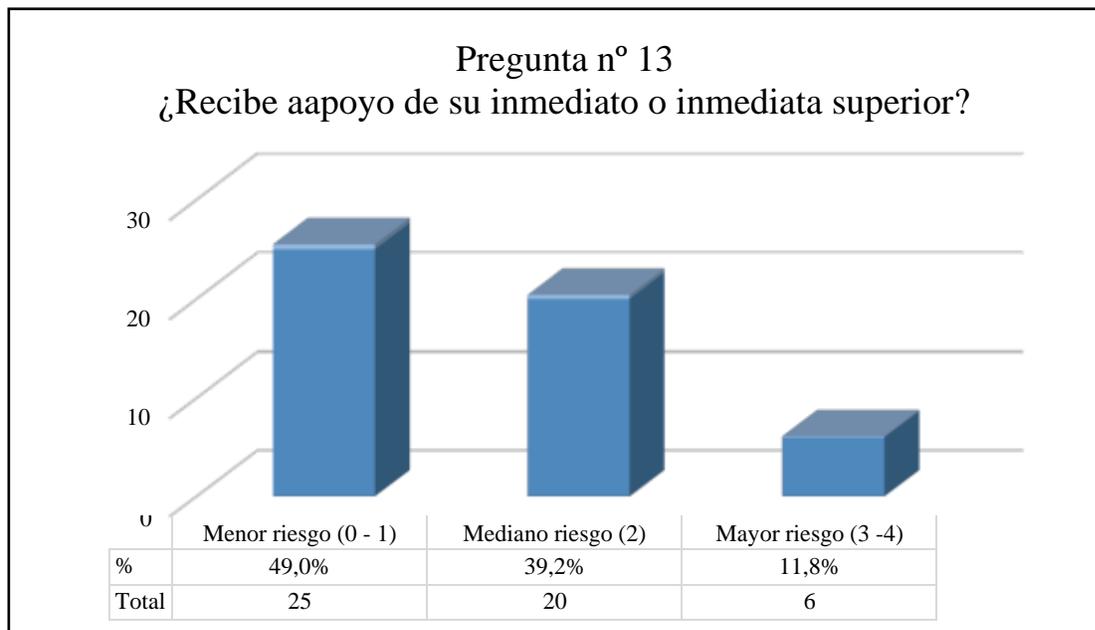
Gráfico 20: Resultados pregunta n°12



Fuente Elaboración propia.

Según la pregunta n°13, la cual indaga en la percepción que tienen los trabajadores sobre las conductas y atributos de su superior directo y le permiten juzgar su valor como líder, el porcentaje con respuestas comprendidas en el rango de menor riesgo (0-1) fue de un 49,0%, señalando que siempre o la mayoría de las veces los funcionarios ven a su jefe o superior inmediato como una persona con calidad de liderazgo, lo que provoca motivación y sensación de bienestar en ellos. Además, un 39,2% señala que algunas veces pueden percibir estas conductas en sus jefes o superiores directos y sólo 6 encuestados (11,8%) responden para un rango de mayor riesgo (3-4), lo que mitiga en esta área la posibilidad de generar un factor de riesgo. (Gráfico 21).

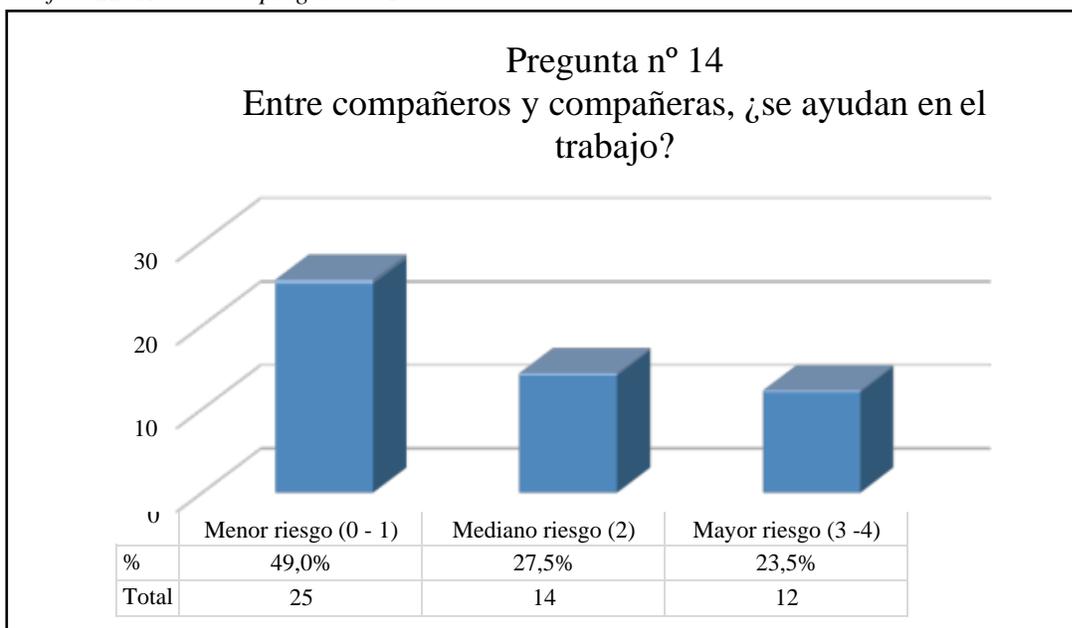
Gráfico 21: Resultados pregunta n°13



Fuente: elaboración propia

En la siguiente pregunta, la problemática es la relación entre compañeros y compañeras de trabajo y, en este caso tal como muestra el gráfico 22 se obtuvieron los siguientes resultados: 25 personas contestaron en el rango de menor riesgo (0-1), representando que un 49,0% siempre o casi siempre recibe ayuda de parte de un compañero o es él quien presta ayuda, lo que indica que las relaciones entre pares es buena, existe la ayuda oportuna entre trabajadores y se genera confianza para formar parte de un grupo social dentro del trabajo. Por otro lado, un 27,5% señala que algunas veces reciben ayuda y un 23,5% señala que pocas veces o nunca reciben ayuda por parte de sus pares.

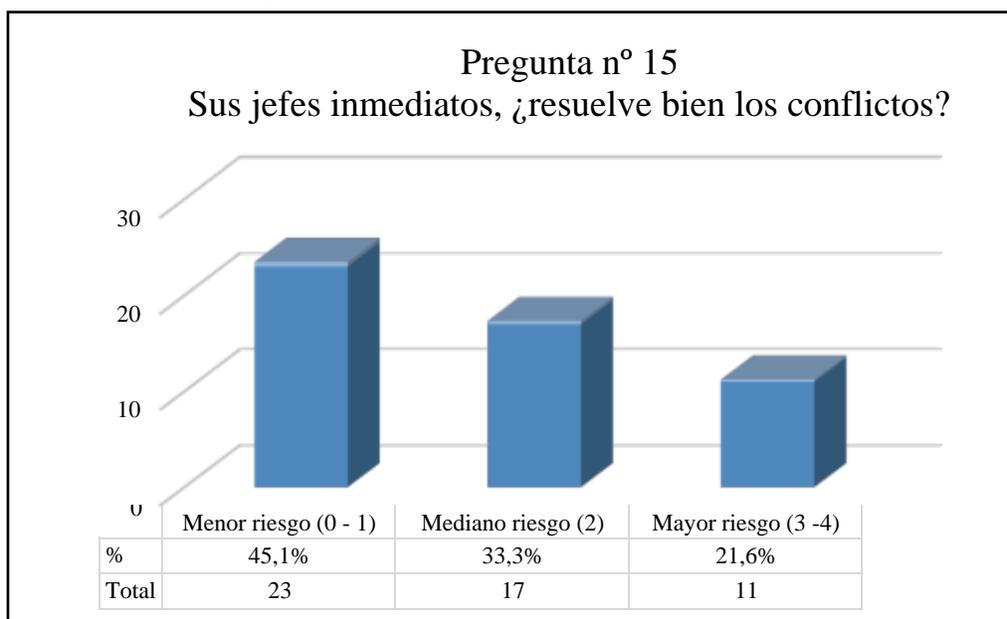
Gráfico 22: Resultados pregunta n°14



Fuente: elaboración propia.

En la pregunta n°15 se evalúan los atributos tanto de los jefes directos como de la organización en general a la hora de posibilitar la solución de problemas, la entrega adecuada de información y la ayuda necesaria y oportuna. Por ello, 23 personas responden dentro del rango de menor riesgo (0-1), significando esto que, un 45,1% de los funcionarios del municipio piensan que sus jefes siempre o la mayoría de las veces resuelven bien los conflictos y son capaces de dirigir, informar y contribuir al trabajo de sus subordinados. Por otro lado, 17 personas respondieron en el rango medio riesgo (2) y 11 en el de mayor riesgo (3-4), generando un 33,3% y 21,6%, respectivamente. (Gráfico 23).

Gráfico 23: Resultados pregunta n°15



Fuente: elaboración propia.

Resultado general de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.

Tal como muestra la tabla 8, la dimensión apoyo social y calidad del liderazgo fue muy bien evaluada por los funcionarios del municipio. Con 31 personas encuestadas la prevalencia de riesgos se encuentra en el nivel de riesgo bajo con un 60,8%, sobrepasando ampliamente el umbral del 50% del instrumento. Esto se fundamenta en que los trabajadores conocen su

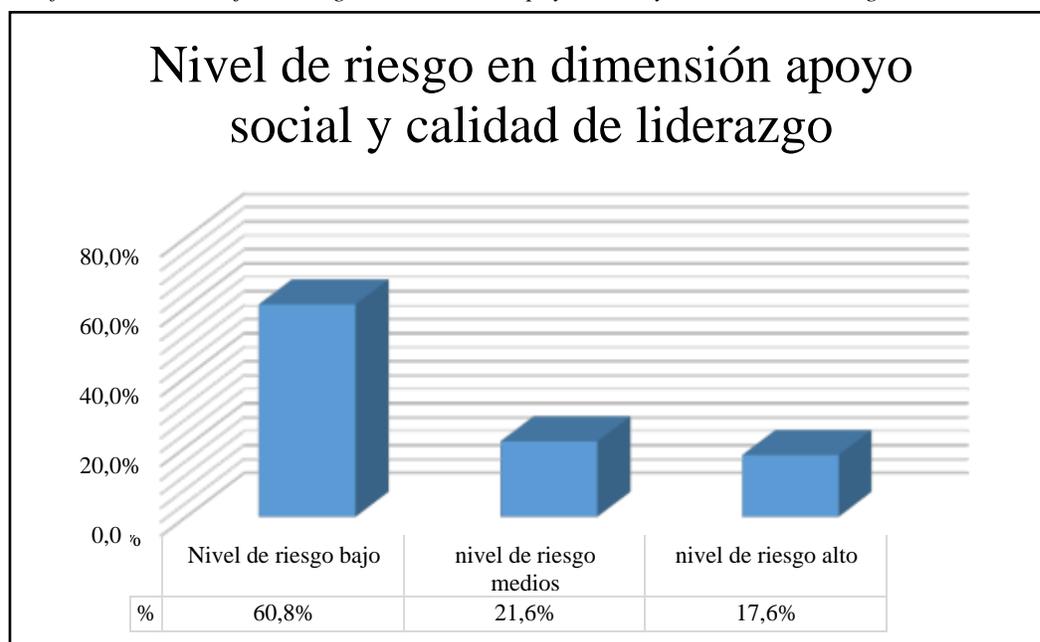
trabajo y saben perfectamente cuales son sus tareas, sienten el respaldo y la calidad de líderes de los jefes y existe un ambiente grato que permite el trabajo colaborativo entre pares.

Tabla 8. Resumen de prevalencia de riesgos en dimensión apoyo social y calidad del liderazgo

Prevalencia de riesgo	N°	%
Nivel de riesgo bajo	31	60,8%
Nivel de riesgo medio	11	21,6%
Nivel de riesgo alto	9	17,6%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 24. Porcentaje de riesgo en dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.

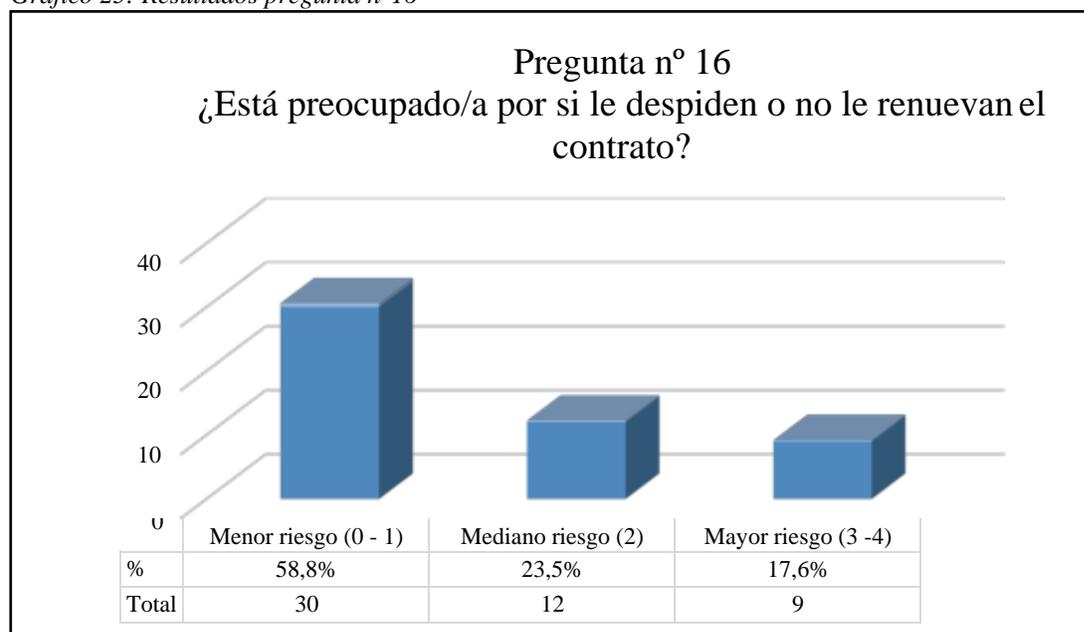


Fuente: elaboración propia.

7.2.4. Análisis de dimensión compensaciones.

Continuando con el análisis, pasamos a la dimensión compensaciones y a la pregunta n°16, referida a la inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato. Ante esto, 30 funcionarios respondieron en el rango (0-1), lo cual significa que, un 58,8% de los encuestados nunca o casi nunca sienten preocupación por un posible despido o creen que su contrato no será renovado, esto fundamentalmente porque el cuestionario fue aplicado a personal de planta y contrata y son puestos estables dentro de la institución. Mientras que, sólo 9 personas respondieron en el rango de mayor riesgo (3-4) implicando que, un 17,6% de los funcionarios siente preocupación por ser despedido o no renovado. Esto representa que los funcionarios no sienten una mayor inseguridad en cuanto a la renovación de su contrato de trabajo, lo que se ve reflejado por los bajos índices de rotación de personal que presenta la Municipalidad. (Gráfico 25).

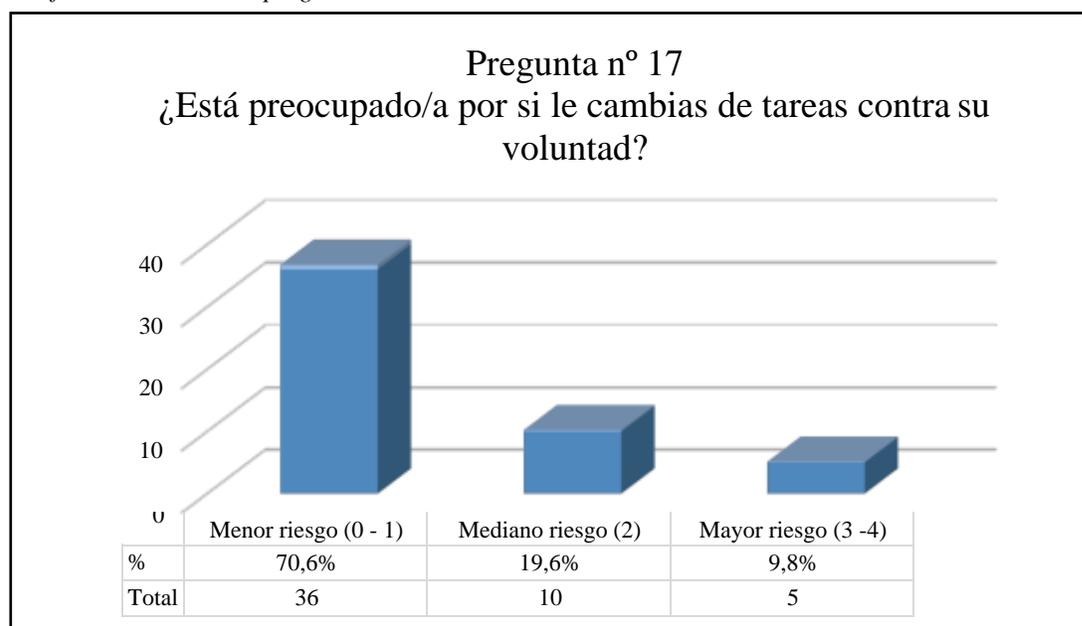
Gráfico 25: Resultados pregunta n°16



Fuente: elaboración propia.

Luego, en la pregunta n°17 se consulta sobre la inseguridad en las características del trabajo, se obtuvieron los siguientes resultados: 36 personas respondiendo en el rango de menor riesgo (0-1) manifestando entonces que un 70,6% de los encuestados dice que nunca o casi nunca se ha tenido que preocupar por un eventual cambio de tareas en contra de su voluntad, en contraparte, 5 personas (9,8%) respondieron en el rango de mayor riesgo (3-4) señalando que siempre o casi siempre sienten preocupación por un cambio de tareas repentino. Esto indica que gran parte de la dotación funcionaria del municipio de Cañete, siente seguridad en que las condiciones de su trabajo se mantengan (gráfico 26)

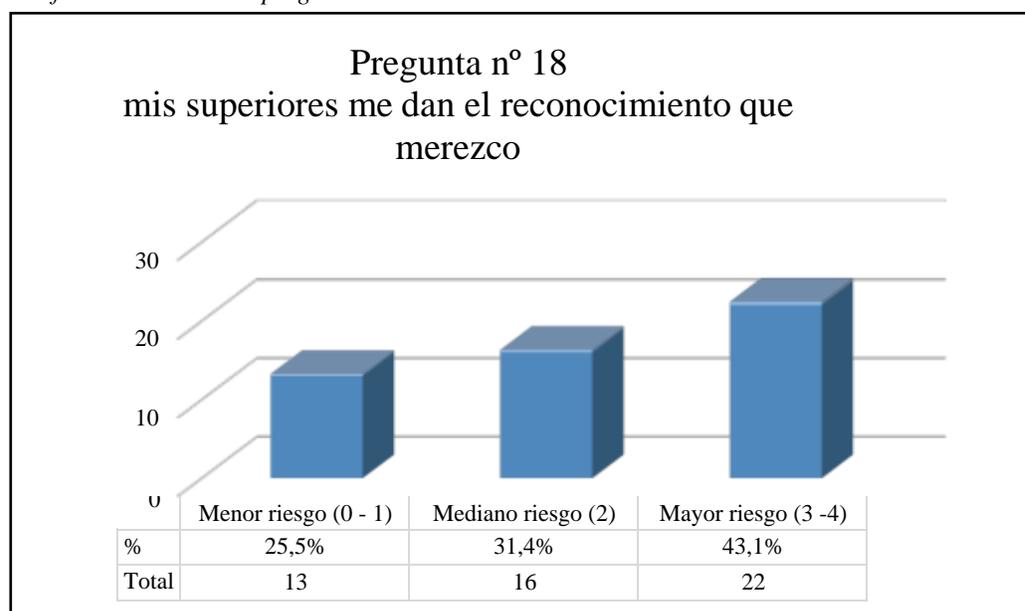
Gráfico 26: Resultados pregunta n°17



Fuente: elaboración propia.

Para la pregunta n°18, que se refiere al reconocimiento y estima que tienen los superiores a sus subordinados, se obtuvieron 22 respuestas en el rango de mayor riesgo (3-4), lo que indica que un 43,1% tiene la percepción de que su labor nunca o casi nunca es reconocida por sus superiores y compañeros por el esfuerzo realizado en el trabajo, un 31,4% señala que algunas veces son reconocidos y solo un 25% responde para un rango de riesgo menor (0-1), indicando que su jefatura realiza el reconocimiento por el esfuerzo que el trabajador hace para realizar sus labores. (Gráfico 27).

Gráfico 27. Resultados pregunta n°18



Fuente: elaboración propia.

Resultado general de la dimensión compensaciones.

Para finalizar con el análisis de la dimensión compensaciones, vemos en la tabla 9 que 22 personas respondieron en esta dimensión como prevalencia de riesgo medio, 16 en riesgo alto y 13 en riesgo bajo. Esto nos indica que la prevalencia de riesgo medio es la que lidera esta dimensión con un 43,1%, pero como ya sabemos, si la prevalencia no supera el umbral del 50% requerido según el instrumento de medición, el nivel de riesgo de la dimensión queda en bajo. Cabe mencionar que los funcionarios evaluaron positivamente las relaciones contractuales con el empleador y las características del trabajo encomendado, pero sienten

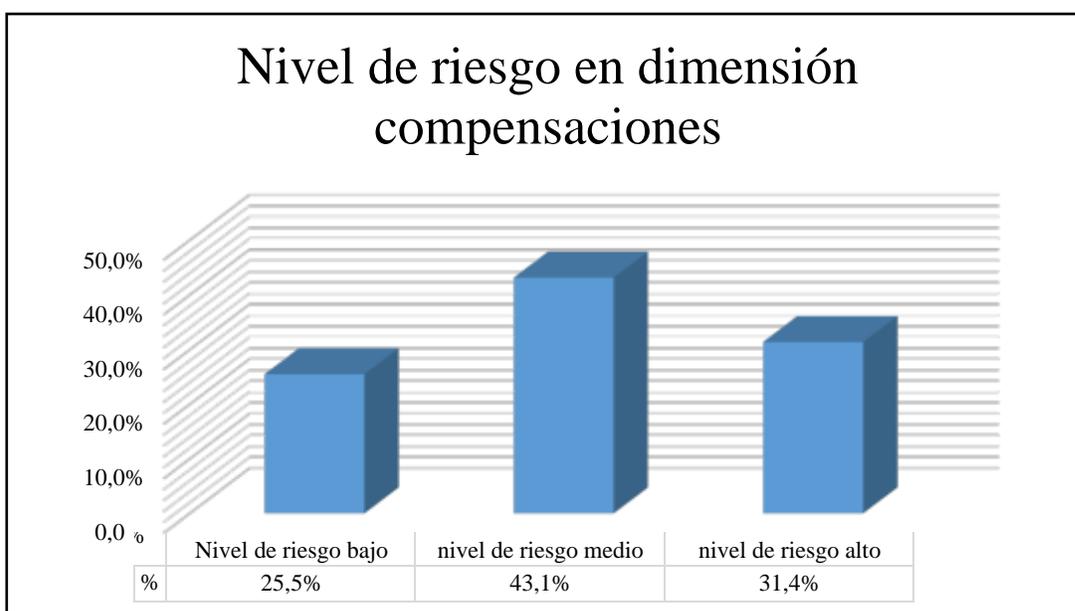
un déficit en relación al reconocimiento y estima que las jefaturas tienen con ellos como colaboradores.

Tabla 9. Resumen de prevalencia de riesgos en dimensión compensaciones.

Prevalencia de riesgo	Nº	%
Nivel de riesgo bajo	13	25,5%
Nivel de riesgo medio	22	43,1%
Nivel de riesgo alto	16	31,4%

Fuente: elaboración propia.

Gráfico 28. Porcentaje de riesgos en dimensión compensaciones.

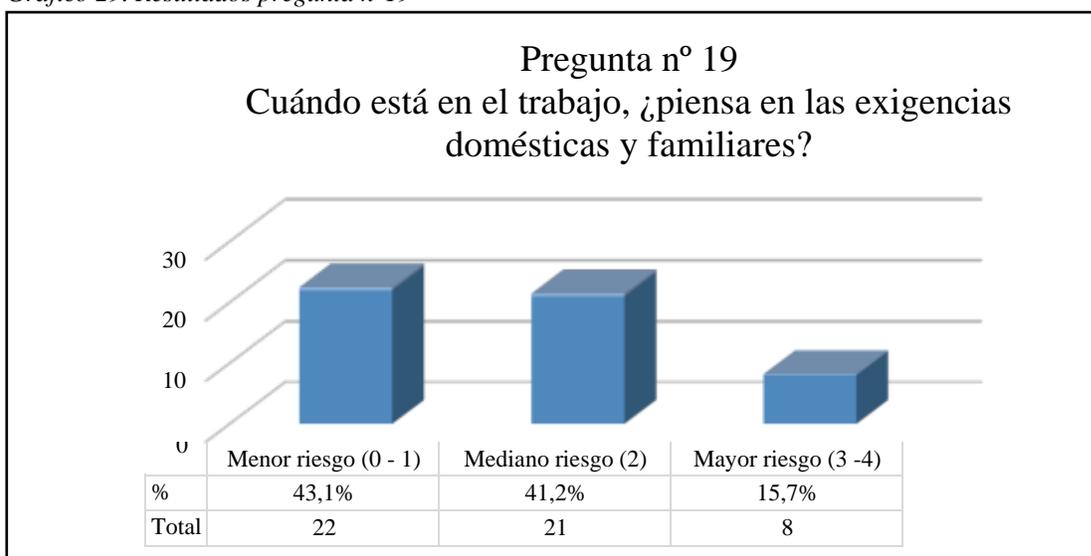


Fuente: elaboración propia.

7.2.5. Análisis de dimensión doble presencia.

Avanzando en el análisis de las dimensiones, llegamos a la dimensión final que corresponde a la doble presencia de los funcionarios en su lugar de trabajo. En el Gráfico 29, se reflejan los resultados de la pregunta n°19, arrojando que 22 funcionarios respondieron en el rango de menor riesgo (0-1) conformando que el 43,1% de los trabajadores cuando está en el trabajo nunca o casi nunca piensa en su familia ni sus quehaceres domésticos y un 41,2% señala que algunas veces las exigencias domésticas son de su preocupación.

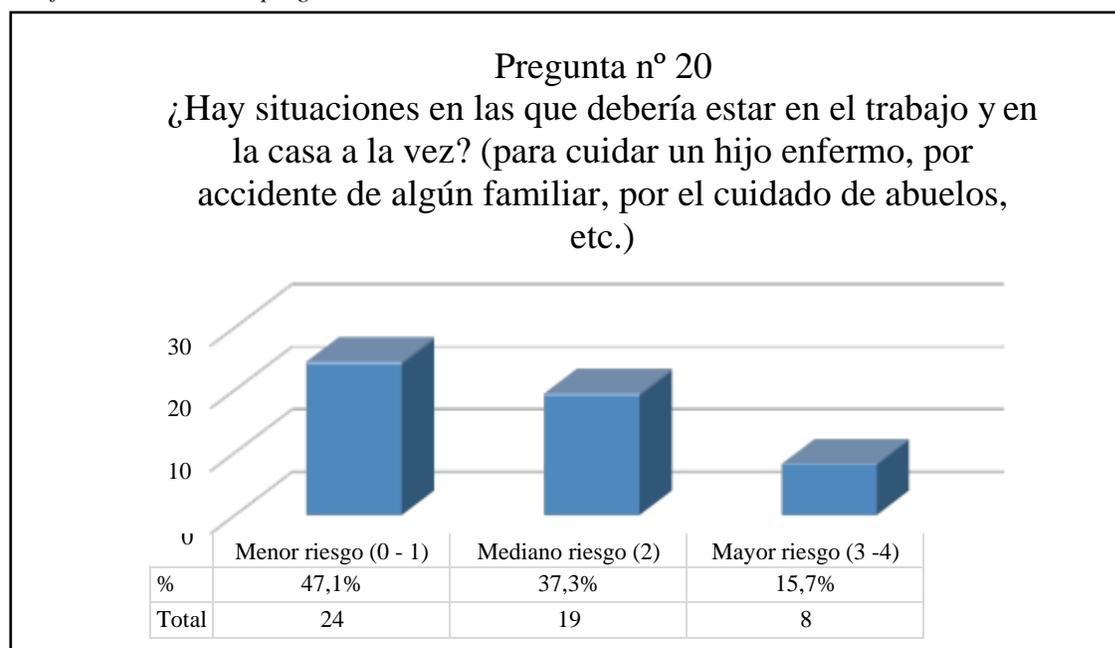
Gráfico 29. Resultados pregunta n°19



Fuente: elaboración propia.

Por último, según la pregunta n°20, 24 personas respondieron en el rango de menor riesgo (0-1), reflejando que un 47,1% de los encuestados nunca o casi nunca se han sentido que deberían estar en el trabajo y en la casa a la vez. Mientras que 19 personas respondieron en rango de mediano riesgo (2) y 8 en el de mayor riesgo (3-4), generando un 37,3% y 15,7% respectivamente. (Gráfico 30).

Gráfico 30. Resultados pregunta n°20



Fuente: elaboración propia.

Resultado general de la dimensión doble presencia.

En esta dimensión, la cantidad de preguntas en riesgo bajo fue de 9 y en riesgo medio y alto fueron 21 para cada una. En la tabla 10 se encuentran estos resultados y vemos que no existe una prevalencia de riesgo que sobrepase el umbral de 50% que exige el instrumento para considerarlo predominante, por lo tanto, se le asigna a la dimensión doble presencia una prevalencia de riesgo bajo. Fundamentalmente, se pueden atribuir estos resultados a la evolución de la forma de vida familiar, donde los roles son más compartidos entre los integrantes del hogar y permite cierto grado de liberación de las tareas por parte del género femenino. Como se puede ver en gráfico 31, la prevalencia de riesgos bajos es inferior a la de riesgos medios y alto, con un 17,6% contra un 41,2 para los más riesgosos, es por esto que

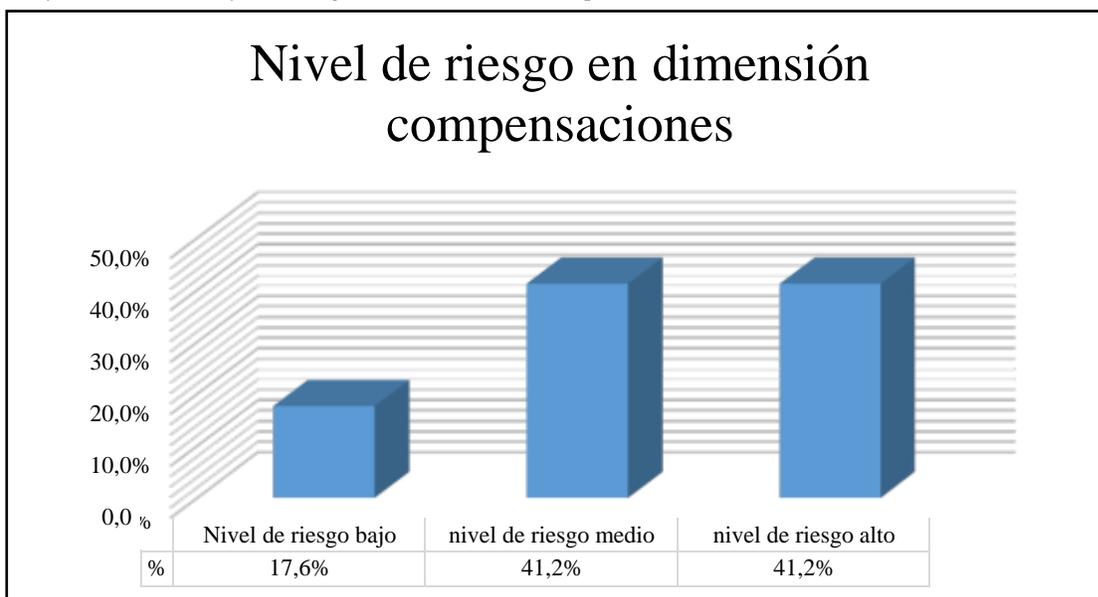
se debe mantener bajo vigilancia la dimensión para que no pase del nivel bajo actual a un posible nivel medio o peor aún, llegar a convertirse en un nivel de riesgo alto y generar algún tipo de enfermedad física o psicológica.

Tabla 10. Resumen de prevalencia de riesgos en dimensión doble presencia.

Prevalencia de riesgo	Nº	%
Nivel de riesgo bajo	9	17,65%
Nivel de riesgo medio	21	41,18%
Nivel de riesgo alto	21	41,18%

Fuente elaboración propia.

Gráfico 31. Porcentaje de riesgos en dimensión doble presencia.



Fuente: elaboración propia.

7.3. Resumen general de análisis de riesgo en la Ilustre Municipalidad de Cañete.

El cuestionario SUSESO/ISTAS21, versión breve, fue aplicado a 51 funcionarios de planta y contrata de la Ilustre Municipalidad de Cañete, bajo las normas que indican los manuales de aplicación de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) complementadas con el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Dichos resultados están presentados de manera resumida en la tabla 11, indicando la cantidad de personas que se encuentran en cada nivel de riesgo y su respectivo porcentaje de evaluación.

Tabla 11. Resumen de prevalencia de riesgos psicosociales por cada dimensión en la Ilustre Municipalidad de Cañete.

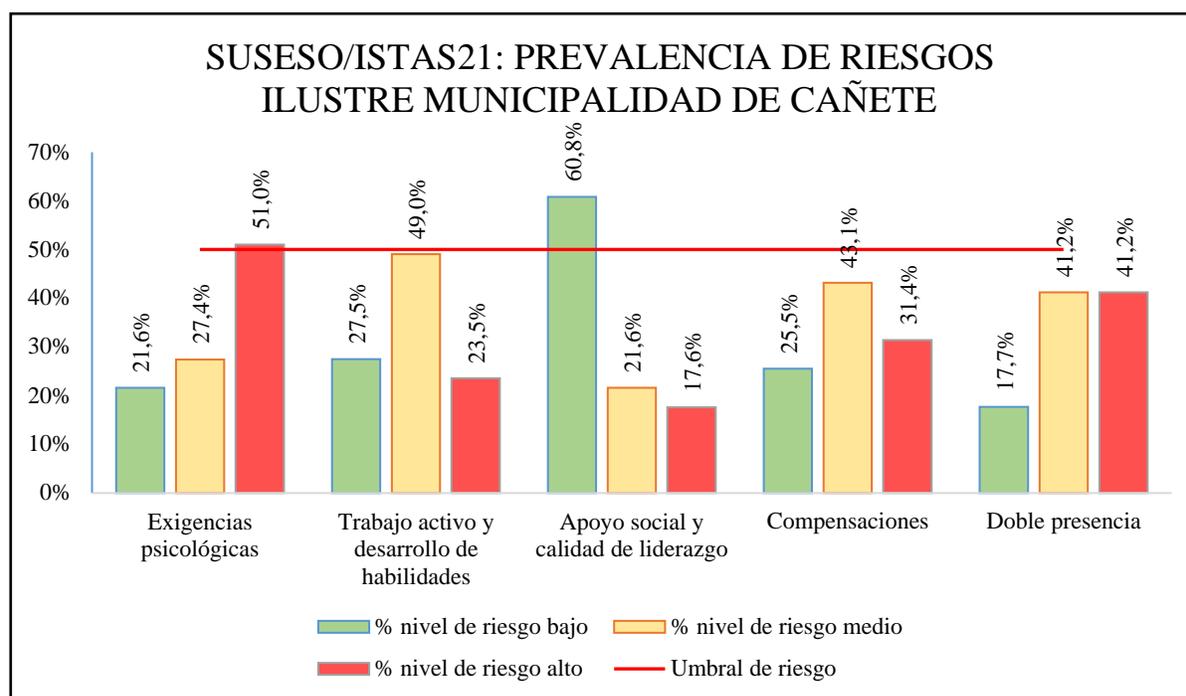
Prevalencia de riesgo	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Cantidad de riesgo bajo	11	14	31	13	9
Cantidad de riesgo medio	14	25	11	22	21
Cantidad de riesgo alto	26	12	9	16	21
Total	51	51	51	51	51
% nivel de riesgo bajo	21,6%	27,5%	60,8%	25,5%	17,7%
% nivel de riesgo medio	27,4%	49,0%	21,6%	43,1%	41,2%
% nivel de riesgo alto	51,0%	23,5%	17,6%	31,4%	41,2%
Nivel	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo

Fuente: elaboración propia.

Basados en el manual de aplicación se destacan los resultados de dos dimensiones en particular; La dimensión exigencias psicológicas (que aparece en color rojo) y la dimensión apoyo social y calidad del liderazgo (que aparece en color verde), La tabla anterior se complementa con el gráfico 32, el Método del Semáforo de Riesgos Psicosociales, dónde se muestran de manera gráfica los porcentajes de niveles de riesgo por dimensión de riesgo psicosocial y se les agrega el umbral que se sitúa en el 50% que limita cada dimensión para

medir si el riesgo es: bajo, medio o alto. Siguiendo bajo esta metodología de análisis, si una dimensión evaluada sobrepasa el umbral se considera que existen factores de riesgo dentro de la institución, de manera que en la dimensión exigencias psicológicas la prevalencia de riesgo es alta y en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades el porcentaje de prevalencia fue bajo. Por lo tanto, para este estudio la conclusión es que la Ilustre Municipalidad de Cañete se encuentra en la categoría “Riesgo Alto Nivel 1” por el nivel de riesgo de la dimensión exigencias psicológicas del 51% y, aunque la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo presenta un 60,8% de riesgo bajo, no tendría sentido considerarla como un factor de riesgo psicosocial, ya que, evidentemente es una dimensión protectora de riesgos. Cabe mencionar que en la dimensión doble presencia el porcentaje de riesgo medio y alto esta igualado en un 41,2% y está propensa a superar o en cualquiera de los dos niveles el umbral y generar una nueva dimensión de riesgo para el municipio y, en el caso que llegase a suceder, el nivel de evaluación de la institución pasaría a ser de nivel “Riesgo Alto Nivel 2”. Por otro lado, la dimensión trabajo activo tiene una prevalencia de riesgo medio de 49,0% y se debe mantener bajo vigilancia para que no sobrepase el umbral de riesgo del 50%.

Gráfico 32. Porcentajes de prevalencia de riesgos por dimensión en la Ilustre Municipalidad de Cañete. Método del semáforo de Riesgos.



Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones.

Si bien la identificación de los factores psicosociales ya sean de riesgo o protectores siempre han sido de gran relevancia, en Chile desde el año 2015, se está supervisando a las instituciones y organizaciones Estatales a que velen por la calidad de vida sus trabajadores. Es por esto, que la aplicación del instrumento ISTAS 21, a 51 funcionarios de planta y contrata de la Ilustre Municipalidad de Cañete, entregó información importante para la institución, a la vez da respuesta a los objetivos que sustentan la presente investigación, permitiendo al Municipio corregir, potenciar y/o cambiar estrategias que están ocasionando que este organismo se encuentre en riesgo psicosocial Alto Nivel 1, con la dimensión exigencias psicológicas como un factor de riesgo en la institución. Importante es señalar que la dimensión doble presencia se encuentra casi al límite de ser un factor riesgoso, mientras las otras tres dimensiones estudiadas se encuentran en situación de riesgo bajo, pero se debe vigilar la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades y la dimensión compensaciones, ya que también se encuentra al límite de alcanzar el umbral y pasar a generar un nivel de riesgo medio dentro del municipio.

- Los funcionarios del municipio no consideran que su trabajo sea exigente en cuanto a la cantidad o volumen de trabajo que realizan diariamente ni a las características de sus labores en cuanto a exigencias cognitivas, pero si manifiestan una exigencia mayor en el desgaste emocional y en las demandas sensoriales que los quehaceres necesitan. En mayor parte esto significa que los funcionarios reprimen sus emociones, se guardan sus opiniones y no se expresan abiertamente porque se enfocan solamente en realizar sus labores ya sea frente a su computador o atendiendo público y utilizan sus esfuerzos en la concentración de ese trabajo, por eso situamos la dimensión exigencias psicológicas en riesgo alto.
- Por otro lado, los funcionarios del municipio no tienen control sobre el tiempo de sus labores, ya que cuentan con horarios estandarizados, y su influencia en las condiciones de trabajo son muy pocas, dado que en el municipio y en la mayoría de las instituciones en general, la toma de decisiones es jerárquica. Aún así, estos trabajadores sienten apego por su trabajo y piensan que son importantes para el

funcionamiento de la Municipalidad por lo que se les permitiría desarrollarse profesionalmente aún más y sienten que es una buena oportunidad para aprovecharla.

- En dónde más destaca esta evaluación de riesgos psicosociales, es en el liderazgo y compromiso que reflejan los jefes dentro de la institución con sus funcionarios. Estos funcionarios tienen una percepción muy buena de la calidad de información que se entrega de parte de los superiores para resolver sus dudas, lo que los ayuda a tener siempre claro cuáles son las funciones y de que manera deben desarrollarlas. Lo mismo pasa con las relaciones interpersonales entre pares, se apoyan mutuamente y siempre con la disposición de cooperar para llevar a cabo sus tareas. En conclusión, se evidencia un buen grupo social dentro de la institución, contribuyendo a la motivación, bienestar y crecimiento del personal. Además de esto, la cantidad de personas que sienten que su trabajo peligra en el sentido de ser despedidos o los cambios de departamento sin aviso es bastante baja, ya que el instrumento se aplicó a personal de planta y contrata de la Municipalidad.
- La institución se encuentra al debe en la parte de reconocimiento y estima de sus funcionarios, estos sienten que falta que sus funciones sean más valoradas por parte de sus superiores, aunque si sienten la motivación por parte de los superiores, lo que buscan los funcionarios es algún tipo de incentivo (monetario o no), como una recompensa por haber efectuado el trabajo eficazmente, similar a lo que postulan los modelos de esfuerzo – recompensa mencionados en este estudio.
- Respecto de la aplicación del instrumento es importante recalcar que los antecedentes demográficos y laborales de los encuestados (las primeras cinco preguntas del cuestionario) no fueron considerados para la evaluación, pero en el caso de que se consideraran haría de este estudio mucho más completo y complejo.

Tal cual como se ha planteado desde la teoría y desde la investigación realizada, todo ser humano para desempeñarse adecuadamente en sus labores, necesita la motivación y una autoestima laboral apropiada y esta se adquiere mayoritariamente por medio de la retroalimentación, la comunicación y las demostraciones de valoración del quehacer profesional, generando un feedback beneficioso, ya que permite saber y comprender si la labor desempeñada se ajusta a lo requerido por la organización, a fin de mantener, mejorar y modificar conductas o acciones a ejecutar, trayendo como consecuencia, seguridad, estabilidad y satisfacción personal, lo que sin lugar a duda será un beneficio colectivo, complementado a la buena apreciación que los trabajadores poseen de su institución.

8.2. Recomendaciones.

- En este punto la institución debe comprender que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino que, es una herramienta para tomar medidas correctivas, por lo que la primera recomendación es que se reevalúen las dimensiones de riesgo, con una nueva aplicación del cuestionario, en cualquiera de sus versiones, 6 meses después de aplicar las medidas correctivas para mitigar el resultado de Riesgo Alto Nivel 1.
- Que los resultados obtenidos en esta primera evaluación sean difundidos entre los funcionarios, y que estén a libre disposición de ellos, física y virtualmente.
- Reuniones o encuentros con profesionales del área psicosocial, talleres en los que se trate la temática de control, comunicación y expresión de emociones. Potenciando a las personas a liberarse de las emociones que los agobian durante su jornada y les impiden trabajar sin preocupaciones.
- Generar un diagnóstico en base a las compensaciones para conocer los intereses y motivaciones de los empleados, esto para crear un sistema de recompensas ante el cumplimiento de metas de los funcionarios y entregarles el debido reconocimiento dentro de la institución, con la finalidad de evitar que la dimensión eleve el riesgo.
- Posibilitar una flexibilidad de horario, dejando que el funcionario tenga cierto control sobre las horas que trabaja y pueda tener pausas en el trabajo para realizar otras funciones como hablar con sus compañeros o tenga tiempo para llamar a su casa y dejar de sentir la doble presencia como factor riesgoso.
- Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de las tareas, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la baja influencia que siente el funcionario en sus labores.

- Se recomienda a la empresa aumentar las pausas activas durante la jornada de trabajo, siendo estas de menor tiempo que la pausa única que se realiza en la institución, esto permitirá que los funcionarios se distraigan y liberen tensiones disminuyendo la sensación de presión que normalmente el trabajo genera
- Mantener todo lo que ya ha hecho bien hasta el momento en la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo, relacionado con la claridad del rol del funcionario, calidad del liderazgo de los superiores y las relaciones interpersonales entre pares.

REFERENCIAS

ACHS, A.C.D.S. (1968). Ley N°16.744. Recuperado el 20 de abril 2018, de <http://www.achs.cl/portal/trabajadores/Documents/ley-16744.pdf>

ACHS, A.C.D.S. (2013). *Manual De Riesgos Psicosociales*. Recuperado de: http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.VezbrBF_Oko

Agulló Tomás, S.A. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*.

Astudillo, P., *Factores Psicosociales en el Trabajo ¿Como comprender las tensiones psicosociales para regularlas?: Chile*.

Barrero D, B.G., Bossa, P., Parra de Gogatz, C., Rodríguez, E. (2001). *Factores de riesgo psicosociales de origen laboral-documento técnico*. Administradora de Riesgos Profesionales Protección Laboral.

Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: Hacia una nueva modernidad*. Paidós Ibérica, S.A.

Betancourt, F. (2006), *Una aproximación a la identificación e intervención de los factores de riesgo psicosociales*. Clima Organizacional, Liderazgo y Riesgo Psicosocial.

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 24 de marzo 2018, de <http://www.redalyc.org/html/257/25701204/>

Chiang, M., N. Gómez, and M. Sigoña (2013), *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud*. Salud de los Trabajadores. **21**(2): p. 111-128.

Chiang, M., Krause, K. (2008). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privados y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento.* UBIOBIO: Chile. P. 23-50.

Chiavenato, I. (2002). *Higiene, seguridad y calidad de vida. En: Gestión del talento humano.* Bogotá: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2004). *Calidad de vida laboral. En gestión del talento humano.* Colombia: McGraw Hill.

Chile, I.d.S.P.d. (2012), *Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.* Chile

DaSilva, M. (2006), *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional.* Universidad de Barcelona: España.

Fernando, T. (1987), *Estudios sobre la calidad de vida en una comunidad laboral.* Revista Interamericana de Psicología. Editorial Cincel Ltda: Colombia.

Granados, I. (2011). *Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado el 7 de mayo de 2018 de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>.

Hackman, J & Oldham, G, (1975). *Development of the job diagnostic.* Journal of applied psychology.

Harria, V., K. Sarsosa, and F. Arenas, (2011), *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación,* in *Revista Facultad Nacional de Salud Pública.,* Universidad de Antioquia: Colombia. p. 380-391

Herrick & Maccoby. (1975). *Principios de humanización del trabajo*.

Herzberg, F. & b. Mausner (1959). *Snyderman, the motivations to work*. New York.

HSEC Magazine (2012). *La búsqueda del bienestar en el trabajo*. Recuperado el 20 de abril 2018, de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=43>

Informe Nacional (2013). *Estadísticas sobre seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 20 de abril 2018, de http://info.suseso.cl/awp/publicaciones/informe_nacional_2013.pdf

Istas, 2015. <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1286> , consultado 31 de abril 2018.

Lazarus, R.S., M.V. Miyar, and S. Folkman, (1986), *Estrés y procesos cognitivos.*, EEUU.

Lahera Matilde, G.J. (2002), *Factores Psicosociales Identificación de Factores de Riesgo.*, Instituto Navarro de Salud Laboral: España.

Luhmann, N. (1996). *Sociología del riesgo*. México DF: Universidad Iberoamericana.

Manuel, G. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Mansilla, F. (2003), *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. España.

Méndez, A. (2008), *Análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una organización chilena*, in *Departamento de Ingeniería Industrial.*, Universidad de Chile: Chile

Ministerio and P. Social (2007), *Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés*. Colombia.

Ministerio de Salud, G.d.C., (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*.

Mora M. (septiembre-diciembre, 2003). *El riesgo laboral en tiempos de globalización*. Estudios sociológicos, 21 (3), 643-666. Recuperado el 25 de marzo 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/598/59806306.pdf>

Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). *The measurement of organizational commitment*. Journal of vocational behavior.

Nadler, D.A., M. Hanlon, and E.E. Lawler III, *Factors influencing the success of labour-management quality of work life projects*. Journal of occupational Behaviour, 1980: p 53-67.

Naranjo, D.L.D. (2011), *Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial*. Revista CES Salud Pública.

Organización Internacional del Trabajo. (OIT 1996-2014). Recuperado el 10 de mayo de 2018 de: <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

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

Robbins Stephen, D.D. (1995). *Fundamentos de Administración*. 3° edición. México: Prentice Hall.

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

Segurado, A. & Agulló, E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social*. Psicothema, Vol.14 N°4. Recuperado el 25 de mayo de 2018 de <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>

SIGWEB (2015). *Gestión de riesgos laborales*. Recuperado el 29 de abril 2018, de <http://www.sigweb.cl/biblioteca/GestionRiesgos.pdf>

Superintendencia de Seguridad Social (2017) Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, versiones completa y breve. Chile

Tamayo, A. & L.d.O. Borges. (2001). *Valores del trabajo y valores de las organizaciones. Psicología social de los valores*.

Walton, R. (1973). *Quality of working life: what is it?*. Sloan management review.

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

ANEXOS

Anexo N°1: Descripción de cada Sub-dimensión.

Dimensión Exigencias psicológicas

- Sub-dimensión Exigencias cuantitativas

Se definen como la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, con exigencias limitadas o escasas.

- Sub-dimensión Exigencias cognitivas

Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.

- Sub-dimensión Exigencias emocionales

Incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden ser transferidos y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión.

- Sub-dimensión Exigencias de esconder emociones

Esta exigencia afecta tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadores esconden al público.

- Sub-dimensión Exigencias sensoriales

Exigencias laborales en relación con los sentidos, que representan una parte importante de las exigencias impuestas por el trabajo. Se han relacionado con los síntomas somáticos de estrés, probablemente por su relación con variables ergonómicas.

Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

- Sub-dimensión Influencia en el trabajo

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

- Sub-dimensión Posibilidades de desarrollo

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

- Sub-dimensión Control sobre el tiempo de trabajo

Esta dimensión complementa la de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.

- Sub-dimensión Sentido del trabajo

El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos).

- Sub-dimensión Integración en la empresa

Estrechamente relacionada con la anterior sub-dimensión, sin embargo, se concentra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí.

Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.

- Sub-dimensión Calidad de rol

Esta definición tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido puede ser un factor muy estresante.

- Sub-dimensión Conflicto de rol

Trata de las exigencias contradictorias que presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales.

- Sub-dimensión Calidad de liderazgo

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores. La calidad de la dirección exhibe una clara relación con la salud de los trabajadores, especialmente la salud mental.

- Sub-dimensión Calidad de la relación con sus compañeros

Se refiere al hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros/as de trabajo, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.

- Sub-dimensión Calidad de la relación con sus superiores

Se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna.

Dimensión Compensaciones.

- Sub-dimensión Inseguridad respecto a las condiciones del contrato

Existe evidencia de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relaciona con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Esta dimensión incluye la inseguridad de las condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. También incluye la estabilidad del contrato y de las remuneraciones y las posibilidades de ascenso en el trabajo.

- Sub-dimensión Inseguridad respecto a las características del trabajo que realiza

Esta sub-dimensión se refiere específicamente a la estabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.

- Sub-dimensión Estima

Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo, integrante del modelo «esfuerzo- recompensa». Incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. Representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado.

Dimensión Doble Presencia.

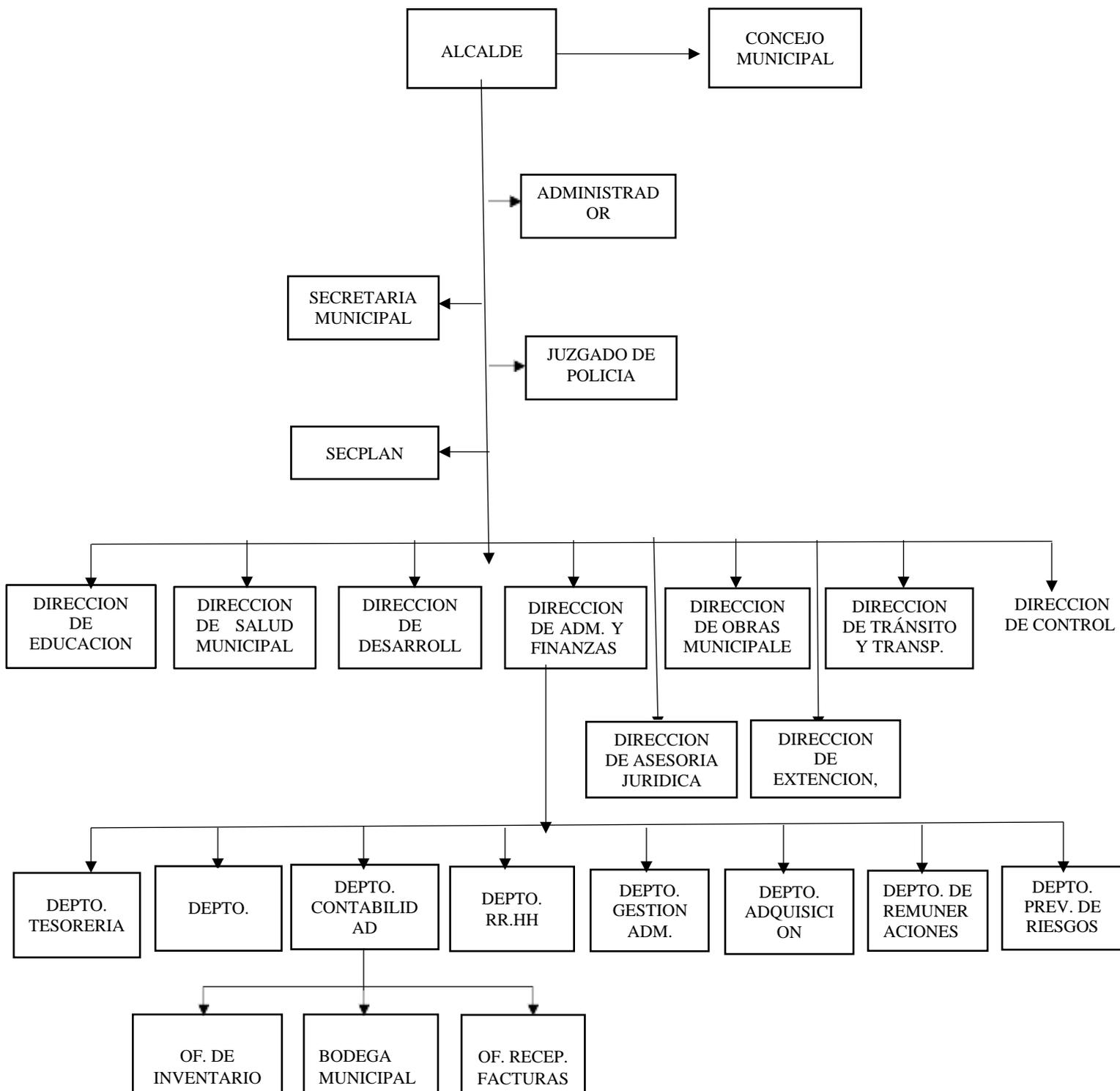
- Sub-dimensión carga de tareas domesticas

Se refiere a la cantidad de trabajos domésticos y/o familiar que depende del trabajador(a).

- Sub-dimensión preocupación por las tareas domesticas

Corresponde a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

Anexo N°2: Organigrama Ilustre Municipalidad de Cañete.



Anexo N°3: Encuesta SUSESO ISTAS/21 versión breve.

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

A. Datos demográficos

1. Sexo

a) Hombre

b) Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

a) Menos de 26 años

b) Entre 26 y 35 años

c) Entre 36 y 45 años

d) Entre 46 y 55 años

e) Más de 55 años

B. Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)

1		
2		
3		
4		

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc)

1		
2		
3		
4		

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1		
2		
3		
4		

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

Anexo N°4: Conversión de respuestas del cuestionario a puntaje para revisión y análisis.

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve con puntaje para revisión y análisis.

Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

Anexo N°5: Registro de respuestas de mayor riesgo.

Plantilla para el registro de respuestas con mayor riesgo. Versión breve.
Los casilleros en rosado representan el mayor riesgo.

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

Anexo N° 6. Estructura del Cuestionario SUSES0/ISTAS21, versión breve.

Sección General		Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	I. Datos demográficos		Sexo y edad	Obligatorio salvo excepciones	2
	II. Unidades de análisis		Segmentación para análisis (lugar geográfico, ocupación y lugar funcional).	Editables y Optativas	3
	TOTAL SECCIÓN GENERAL				5
III. Sección Específica de riesgo psicosocial		Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
III. Sección Específica de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas		Exigencias cuantitativas	Obligatorias	1
			Exigencias cognitivas	Obligatorias	1
			Exigencias sensoriales	Obligatorias	1
			Exigencias emocionales	Obligatorias	1
			Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	1
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo		Influencia	Obligatorias	1
			Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	1
			Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	1
			Sentido del trabajo	Obligatorias	1
			Integración en la empresa	Obligatorias	1
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		Claridad de rol	Obligatorias	1
			Conflicto de rol	Obligatorias	1
			Calidad de liderazgo	Obligatorias	1
			Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	1
			Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	1
	Compensaciones		Estima	Obligatorias	1
			Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	1
			Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	1
	Doble presencia		Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2
	TOTAL SECCIÓN ESPECÍFICA				20
TOTAL DEL CUESTIONARIO				25	

Anexo N°7 conversión de puntaje para revisión de cuestionario por persona.

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