



Universidad del Bío Bío
Facultad de Ciencias Empresariales
Concepción

“Estudio sobre los Factores de Riesgo Psicosocial en la Dirección Regional de Vialidad: Departamento de Peaje y Pesaje. Región del Bío-Bío”

PROFESOR GUÍA: Adolfo Albornoz Acosta

MARZO 2016

– Nicole Valderrama Victoriano –
Ingeniería Comercial.

RESUMEN

La propia Unidad de Recursos Humanos (RR.HH) de la Dirección Regional de Vialidad se encuentra muy preocupada por las condiciones en que las personas de peaje y pesaje realizan su trabajo. Gran parte de ellas ha manifestado desgaste físico y emocional, debido principalmente, (según a lo que ellos mismos comentan), al sistema de turnos. Lo que no les permite dormir, ni comer bien, tampoco poder compartir muchas horas con sus familias.

También, lamentablemente, los funcionarios de peaje han estado expuestos a robos y a asaltos a mano armada, según comentó Don Ángel Álvarez, quien dijo además que durante el segundo semestre del año 2014, se contabilizó en promedio un robo cada un mes y medio. Mencionar también que los funcionarios de pesaje deben lidiar con los maltratos de los camioneros, quienes no siempre entienden la labor que hacen. Situación en la que en más de una oportunidad no han sido sólo insultos. Por lo tanto, claramente estas situaciones ocurridas dentro del servicio se han convertido en un riesgo para la salud de sus trabajadores. Es por eso que desde la perspectiva de la defensa y promoción de la salud de las personas trabajadoras, los riesgos psicosociales deben ser identificados y eliminados o controlados, por lo que habrá que actuar sobre sus causas.

Como solución al problema que se presenta en la Dirección Regional de Vialidad (DRV), se propone utilizar el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, instrumento perteneciente al “Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo”, aprobado por el Ministerio de Salud (Minsal) en junio del año 2013. Este es un cuestionario que está siendo utilizado hace poco tiempo en Chile, y ha tenido resultados positivos. Aunque hayan sido sólo en el ámbito del Servicio de Salud, veremos qué pasará ahora que será aplicado en el Servicio de Vialidad. Todo el proceso se realizará mediante el cumplimiento de las normas y metodología propuestas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUCESO).

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	6
II. OBJETIVOS.....	8
1. OBJETIVO GENERAL	8
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
III. MARCO TEORICO	9
1. DEFINICIONES	9
A) RIESGOS PSICOSOCIALES.	9
B) FACTORES PSICOSOCIALES	9
C) FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	9
2. TEORÍAS	10
A) PAPER: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*.	10
B) DOCUMENTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO), BASADO EN EL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE VALIDACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DEL ISTAS 21 (COPSoQ) EN LA POBLACIÓN CHILENA	11
C) RIESGOS PSICOSOCIALES Y SALUD MENTAL DE TRABAJADORES(AS) DEL SECTOR SALUD EN CHILE.	12
3. EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DICTADOS POR LA ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD (ACHS)	13
A) EFECTO SOBRE LA SALUD FÍSICA DE LOS TRABAJADORES(AS):	13
B) EFECTOS SOBRE LA SALUD PSICOLÓGICA DE LOS TRABAJADORES(AS):	14
C) EFECTOS SOBRE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO Y SOBRE LA PROPIA ORGANIZACIÓN:	14
4. ATRIBUCIONES DEL MINISTERIO DE SALUD (MINSAL) Y DE LA SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA (SSP) PARA LA DICTACIÓN DE PROTOCOLOS DE VIGILANCIA ORIENTADOS A LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.	14
5. ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO SEGÚN LO INDICA EL PROTOCOLO DE VIGILANCIA ELABORADO POR EL MINISTERIO DE SALUD.	16
A) ORGANISMO ADMINISTRADOR DEL PROCESO	16
B) TRABAJADOR(A)	17
C) EMPLEADOR	17
D) SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES DE SALUD	17
E) ORGANISMOS ADMINISTRADORES DE LEY 16.744	17
6. CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL UNIFORME DE OCUPACIONES 1988(CIUO88)	18
A) PROTOCOLO	18
B) CONDICIONES DE TRABAJO	18
C) ESTRÉS	18
D) TIPOS DE ESTRÉS	18
E) SITUACIONES QUE PROVOCAN ESTRÉS LABORAL	19

7. MODELOS DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL.	19
A) EL MODELO DEMANDA-CONTROL Y APOYO SOCIAL (DCAS)	19
KARASEK, THEORELL Y JOHNSON, 1990	19
B) EL MODELO —DESBALANCE ESFUERZO-RECOMPENSA (DER)	20
SIEGRIST, 1996	20
8. ESTUDIOS REALIZADOS EN CHILE, REFERENTES A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	20
A) ESTUDIO DESCRIPTIVO CON FINES DE PREVENCIÓN EN LA RED DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LA COMUNA DE QUELLÓN*.	20
B) ESTUDIO DEL SUBGRUPO TRABAJADORAS DE LA SALUD. ENCUESTA ARAUCARIA 2011*	21
<u>IV. MARCO EMPÍRICO</u>	<u>22</u>
1. DESCRIPCIÓN DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS	22
Figura 1: Estructura orgánica del MOP	23
2. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE VIALIDAD	23
Figura 2: Estructura orgánica de Vialidad.....	24
<u>V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO UTILIZADO EN ESTA INVESTIGACIÓN (CUESTIONARIO SUSESO - ISTAS 21)</u>	<u>24</u>
1. ALCANCE	25
2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS	25
3. ORIGEN DEL INSTRUMENTO	25
4. ADAPTACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA SU APLICACIÓN EN CHILE	26
5. MODIFICACIONES REALIZADAS AL CUESTIONARIO ISTAS 21	27
TABLA 1: “MODIFICACIONES AL CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21”	28
6. CONDICIONES DE USO DEL CUESTIONARIO SUSESO - ISTAS 21	29
A) CONDICIONES ESPECIALES DE USO	29
B) CONDICIONES ESENCIALES DE USO	30
C) VIGENCIA DEL CUESTIONARIO EN CHILE	32
7. COMPOSICIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO - ISTAS 21	32
A) SECCIÓN GENERAL	32
B) SECCIÓN ESPECÍFICA	33
Figura 3: Dimensiones del cuestionario SUSESO - ISTAS 21.....	34
8. DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21	34
A) EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO	34
B) TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES.	36
C) APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DEL LIDERAZGO.	37
D) COMPENSACIONES	38
E) DOBLE PRESENCIA.	38

<u>VI. METODOLOGÍA.....</u>	<u>39</u>
1. CREACIÓN DE UN COMITÉ PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	39
2. INTEGRANTES DEL COMITÉ SUSESO- ISTAS 21	40
3. PRIMERA REUNIÓN DEL COMITÉ SUSESO- ISTAS 21	41
4. PROCESO DE INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y MOTIVACIÓN	42
5. CREACIÓN DE AFICHES PUBLICITARIOS	43
Figura 4: “Afiches Publicitarios”	43
6. REUNIÓN CON LOS JEFES DE PLAZA DE PEAJE Y PESAJE	43
TABLA 2: “JEFES DE PLAZA”	44
<u>VII. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO</u>	<u>45</u>
1. DEFINICIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS	45
2. DISTRIBUCIÓN DE LOS CUESTIONARIOS	45
3. VALIDACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS	46
TABLA 4: “CUESTIONARIOS VALIDADOS”	46
Figura 5: “Cuestionarios Validados”	46
4. MEDICIÓN DEL NIVEL RIESGO	47
<u>VIII. RESULTADOS</u>	<u>48</u>
1. RESULTADOS DE LAS PLAZAS DE PEAJE Y PESAJE	48
Gráfico 1: “Plazas de Peaje y Pesaje”	48
2. RESULTADOS DE LAS PLAZAS DE PEAJE	52
3. RESULTADOS DE LAS PLAZAS DE PESAJE	56
Gráfico 3: “Plazas de Pesaje”	56
4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS	60
<u>IX. PROCESO POSTERIOR A LA OBTENCIÓN LOS RESULTADOS.....</u>	<u>62</u>
1. FOCUS GROUP	62
2. ANÁLISIS DEL NIVEL DE RIESGO	63
3. INTERVENCIONES	64
<u>X. CONCLUSIONES.....</u>	<u>65</u>
<u>XI. FUENTES DE INFORMACIÓN</u>	<u>67</u>
<u>XII. PÁGINAS DE INTERNET VISITADAS</u>	<u>68</u>
<u>XIII. ANEXOS</u>	<u>69</u>

I. INTRODUCCIÓN

En Chile se había estado legislando a la salud laboral, centrándose únicamente en lo referente a los accidentes físicos que puedan ocurrirle al trabajador, debido principalmente a condiciones sanitarias de mala calidad o también al uso incorrecto de los artefactos de seguridad.

En cambio ahora se le está dando importancia a otras situaciones que pudiesen causar un problema a la salud de los trabajadores, como lo son aquellas más relacionadas con el aspecto psicológico (mental) de la personas. Siendo uno de los principales motivos que hacen que ahora tenga más relevancia este ámbito, es el excesivo aumento de licencias médicas debido a problemas de salud mental. Lo cual, en muchos casos, significan el inicio de otra enfermedad derivada. Y como este tipo de afección no ha sido categorizada aún, las organizaciones no les dan el trato que les corresponde.

A diferencia de otras partes del mundo, en que los riesgos de carácter psicológico que pudiesen manifestarse en el trabajo, si se les considera importantes, y hace tiempo. Siendo el primer paso para la solución de estos problemas, la identificación de aquellos factores psicológicos y también sociales que se presenten como un riesgo para la salud. Y luego se busca cómo prevenir y/o corregir la exposición a esos factores. Tal como lo dice la Organización Mundial de la Salud (OMS) y también la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quienes afirman además que los temas de *Salud Ocupacional** son de mayor complejidad.

Cabe mencionar, que los factores psicosociales, no sólo afectan de manera negativa (que es cuando se les considera un riesgo para la salud), sino que también puede ser de manera positiva, en la cual en vez de empeorar la salud de la persona

y perjudicar también su desempeño laboral, la mejora, por lo tanto, termine por mejorar además su rendimiento en el trabajo.

Otro concepto, también muy relacionado a la afección negativa de los factores psicosociales en el trabajo es el *estrés*, el cual si se manifiesta en repetidas oportunidades tarde o temprano desencadenará diversos tipos de enfermedades, tanto físicas como también psicológicas.

En definitiva, las organizaciones se han vuelto en la obligación de visualizar a la salud y bienestar de sus trabajadores desde otra perspectiva. Incluyendo para ello el ámbito psicológico del trabajador, las condiciones en que desarrolla su trabajo y como se relaciona tanto con sus compañeros, como también con la propia organización.

Es en este contexto que en nuestro país comienza a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales realizado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las empresas u organizaciones del país. Protocolo que será aplicado en este estudio.

*Salud Ocupacional**: Actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores, esto incluye enfermedades, cualquier tipo de accidentes y todos los factores que puedan llegar a poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de las personas en sus respectivos trabajos. Fuente: Organización Mundial de la Salud (OMS).

II. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

- Identificar las situaciones de riesgo a las cuales están expuestos los funcionarios de las secciones de peaje y pesaje del Servicio de Vialidad.

2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar el trabajo de los funcionarios de la secciones de Peaje y Pesaje.
- Establecer situaciones de riesgo
- Aplicar instrumento (cuestionario) para identificar y medir el riesgo psicosocial
- Presentar resultados.

III. MARCO TEORICO

1. DEFINICIONES

a) Riesgos Psicosociales.

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 o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Y que, por otra parte, también afectan el buen funcionamiento de las organizaciones.

(Departamento de Riesgos Psicosociales de la ACHS*)

*Asociación Chilena de Seguridad

b) Factores Psicosociales

Hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo.

(Definición recomendada por la OIT*)

*Organización Internacional del Trabajo.

c) Factores de Riesgo Psicosocial

“Los factores de riesgo psicosocial corresponden a interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo”

(Comité Mixto OIT - OMS*1984 citado en Parra, 2001).

*Organismo Mundial de la Salud.

2. TEORÍAS

- a) Paper: Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*.

Instituto de Salud Pública. Gobierno de Chile.

Se define como Riesgo Psicosocial en el Trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo.

Las maneras que adopta la relación laboral y que se organiza el trabajo, pueden favorecer la salud de las personas o ser un factor de riesgo. Los riesgos son los factores; los efectos de dichos riesgos se pueden observar en el plano de la salud mental, salud cardiovascular, sistema músculo esquelético, conductas preventivas, resultados productivos, etc.

Ampliando en el concepto, el Riesgo Psicosocial alude a un conjunto de condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como las relaciones entre los trabajadores y sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica, en desmedro del rendimiento y la productividad, lo que una vez acumulada residualmente, será un precursor de los trastornos o problemas de salud.

**Autores: Luis Caroca Marchant y Manuel Parra Garrido 2012.*

- b) Documento de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), basado en el Informe Final del Proyecto de Validación y Estandarización del ISTAS 21 (CoPSoQ) en la población chilena

En el campo de la medicina el término «factor de riesgo» se aplica a todas aquellas condiciones ambientales e individuales que, de acuerdo con la evidencia científica, incrementan la posibilidad de ocurrencia de una enfermedad o trastorno de la salud.

Se considera «factor de riesgo laboral» a todo objeto sustancia, forma de energía o característica de la organización del trabajo que puede contribuir a provocar un accidente del trabajo, agravar las consecuencias del mismo o causar, aún a largo plazo, daños a la salud de los trabajadores. Estos se clasifican según su naturaleza, en «factores de riesgo material» (químicos, físicos y biológicos) y «factores de riesgo psicosocial»

Para evitar la exposición de las personas a estos agentes presentes en el trabajo y consecuentemente, el efecto nocivo que estos tienen sobre la salud, se hace indispensable su identificación.

La relación entre la exposición a los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo y la salud es en la actualidad indiscutible.

La evidencia científica acumulada a la fecha es suficientemente sólida, y coincide en demostrar que ciertas condiciones de la organización del trabajo pueden provocar un especial estado físico y psíquico en los individuos que llamamos «estrés».....

.....Según lo anterior, las afecciones de la salud mental ya no se consideran como un problema sólo de personas predispuestas, sino como consecuencia posible derivada de ciertas condiciones del trabajo y de la organización del mismo. Asimismo, ya no se relaciona el estrés sólo con las actividades intelectuales o de ejecutivos, sino que puede presentarse también en las actividades manuales, es decir, en toda actividad en que existan factores de riesgo psicosocial.

**Realizado por: La Escuela de Salud Pública,
Facultad de Medicina, Universidad de Chile.*

- c) Riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores(as) del sector salud en Chile.

Publicado por Organización Panamericana de la Salud
Facultad de Psicología de la Universidad Diego Portales y
Sociedad chilena de administradores en atención médica y hospitalaria.

La salud mental de los/as trabajadores/as: un problema que crece en Chile y el mundo.Los problemas de salud mental representan una de las principales causas de enfermedad en la población adulta en el mundo. Se ubican entre la primera o segunda causa de ausentismo por enfermedades de larga duración.

En Chile, los problemas de salud mental también comienzan a preocupar. La información sobre licencias médicas por patologías psiquiátricas indica que éstas vienen aumentando año a año. Desde el 2008 los trastornos emocionales y del comportamiento se sitúan en el primer lugar como causa de licencia médica curativa, representando en el 2010 el 14% de todas las licencias solicitadas en el sistema Fonasa (Fondo Nacional de Salud).

.....Si bien se puede sostener que estos riesgos son transversales a diversos sectores económicos y se han constatado en organizaciones públicas y privadas, se han identificado ocupaciones particularmente riesgosas producto de su naturaleza y de las condiciones en que se realiza el trabajo.

Entre estas se encuentran aquellas cuyo trabajo se relaciona con el trato directo con público, como operadores/as telefónicos/as, docentes y personal de salud....

**Autoras: Ximena Díaz y Amalia Mauro. “Centro de Estudios de la Mujer “
Santiago, Chile 2012.*

3. EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DICTADOS POR LA ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD (ACHS)

Todos los factores psicosociales, si no son evaluados y mejorados a tiempo, pueden constituir en un riesgo para la salud mental y física de los trabajadores. Esto, afecta a la totalidad de la organización, debido a que tiene incidencia en el aumento de conductas de riesgo, lo que podría reflejarse en accidentes del trabajo, aumento en licencias y a más largo plazo en la falta de cooperación y motivación en el trabajador. Lo que incidirá en la disminución de la productividad para las organizaciones. Estos efectos son clasificados según su naturaleza, los cuales pueden ser de manera directa (salud física y psicológica de los trabajadores), o indirecta (sobre el trabajo).

a) Efecto sobre la salud física de los trabajadores(as):

Éstos pueden ser un aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicosomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

b) Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores(as):

Entre ellos se encuentran la depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas adictivas (fumar, consumir alcohol y/o drogas lícitas o ilícitas);, falta de participación social y sedentarismo, por ejemplo.

c) Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización:

En esta categoría están el “ausentismo”, principalmente por masificación de licencias médicas; el “presentismo”, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir incremento de accidentes del trabajo; abusos y violencia laboral; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad,; presencia de acciones hostiles contra la empresa; falta de cooperación, entre otros. Para evitar que ocurran estos efectos negativos en las personas es que se hace indispensable su identificación.

4. ATRIBUCIONES DEL MINISTERIO DE SALUD (MINSAL) Y DE LA SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA (SSP) PARA LA DICTACIÓN DE PROTOCOLOS DE VIGILANCIA ORIENTADOS A LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.

a) Constitución Política de la República de Chile.

b) Código Sanitario.

c) Ley N° 16.744, de 1968, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 65 y 68 del título VII “Prevención de Riesgos Profesionales”

- d) Reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 101 del año 1968 de Ministerio del Trabajo. Artículo 72: “En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento: ... El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional”.
- e) Decreto Fuerza de Ley (D.F.L.) N°1, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley 2763, de 1979, que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, publicado en el diario oficial de 24.04.06.
- f) Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.
- g) Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por Decreto Supremo 594/99 del Ministerio de Salud.
- h) Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 136, de 2005, del Ministerio de Salud.
- i) Circular N° 2582 de fecha 18 de noviembre del 2009 emanada de la Superintendencia de Seguridad Social, imparte instrucciones sobre los nuevos formularios de Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo (DIAT) y Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales (DIEP), además de la puesta en marcha del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744 (SIATEP).

- j) Oficio Ord. B52/Nº 95, de fecha 20 de enero del 2010, emanada desde la Subsecretaría de Salud Pública, informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO)
 - k) Reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Nº 16.744, aprobado por Decreto Supremo 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Artículo 21: “El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C del DL Nº 2.763, de 1979, para facilitar y uniformar las actuaciones médicas y preventivas que procedan, impartirá las normas mínimas de diagnóstico a cumplir por los organismos administradores, así como las que sirvan para el desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica que sean procedentes, las que deberán revisarse, a lo menos, cada 3 años. Para tal efecto, deberá remitir las propuestas a la Superintendencia de Seguridad Social para su informe”.
5. ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO SEGÚN LO INDICA EL PROTOCOLO DE VIGILANCIA ELABORADO POR EL MINISTERIO DE SALUD.

- a) Organismo administrador del proceso

La Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) es el organismo administrador de este proceso. Presta apoyo a las empresas a través de la entrega de material para la difusión y sensibilización, así como una versión online del cuestionario y su posterior tabulación. Además de seminarios abiertos por agencia y capacitación vía e-learning en torno a los factores de riesgos psicosociales. Como también, asesoría en la implementación de mejoras para la organización, luego de los resultados de la aplicación del cuestionario.

b) Trabajador(a)

Toda 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. Junto al derecho a saber, todo trabajador debe formar parte de las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus ambientes de trabajo.

c) Empleador

Es deber de la organización medir la exposición al riesgo psicosocial de sus ambientes laborales, y contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Ningún rubro, actividad o tamaño de la organización, la exime de su responsabilidad de mantener estándares de salud en sus lugares de trabajo.

d) Secretarías Regionales Ministeriales de Salud

Corresponde la fiscalización de las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normas complementarias que le otorgan facultades respecto de la seguridad y salud en los lugares de trabajo, y la sanción a su infracción en los casos que ello lo amerite.

e) Organismos administradores de ley 16.744

El organismo administrador de esta ley promulgada en 1968 y que norma la protección económico-social y la asistencia de salud de los trabajadores ante la ocurrencia de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo, tiene la misión de asesorar a sus empresas adheridas en lo que al riesgo específico se refiere. Toda vez que una organización transgreda o vulnere los factores de riesgos psicosociales señalados en su protocolo de vigilancia, el organismo administrador de la ley deberá notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización.

6. CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL UNIFORME DE OCUPACIONES 1988(CIUO88)

a) Protocolo

Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.

b) Condiciones de Trabajo

Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones. Esta dimensión busca conocer los aspectos relativos a la relación de empleo entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal. Los aspectos analizados se entienden como determinantes estructurales que generan y reproducen las inequidades en salud.

c) Estrés

Sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole psicofisiológicas, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento. Este sistema de alerta es inespecífico, por lo que influyen las características personales para su manifestación como síndrome.

d) Tipos de estrés

- 1.- Estímulo externo: Estresógeno; condición percibida como negativa.
- 2.- Efecto en el organismo: Efectos psicológicos y/o fisiológicos.
- 3.- Como Proceso: Interacción dinámica de distintos factores

e) Situaciones que provocan estrés laboral

- Falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades)
- Carga de trabajo (cantidad, complejidad, las presiones de tiempo)
- Disfunciones de rol (conflicto y ambigüedad)
- Relaciones con los demás (acoso, apoyo social, reconocimiento)
- Perspectivas de carrera (promoción, precariedad, degradación)
- Clima o cultura (comunicación, estructura jerárquica, equidad)
- Interacción de conciliación trabajo-vida.

7. MODELOS DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL.

a) El modelo Demanda-Control y Apoyo social (DCAS)

Karasek, Theorell y Johnson, 1990

DCAS ha sido el modelo más influyente desde principio de los 80' en la investigación sobre el entorno psicosocial del trabajo, el estrés y la enfermedad, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud. Es el resultado de la integración de diversas teorías anteriores y contemporáneas. De acuerdo con el modelo inicial de "Demanda-Control", para que las condiciones de la organización del trabajo representen un riesgo para la salud, se tiene que dar una combinación de situaciones, donde la condición de mayor riesgo –o más negativa– está dada por altas exigencias psicológicas y un bajo control de la tarea (autonomía), situación denominada de alta tensión. Esta situación es la generadora de estrés que, si es constante o si tiene una intensidad significativa, puede conducir a la aparición de enfermedad física o psíquica. El segundo modelo de "Apoyo social" se refiere a los niveles de apoyo que el trabajador obtiene en su lugar de trabajo. Bajos niveles de apoyo se asocian con peores índices de salud. Y altos niveles de apoyo social ejercen una función amortiguadora sobre la alta tensión, con efectos beneficiosos para el trabajador.

- b) El modelo —Desbalance Esfuerzo-Recompensa (DER)
Siegrist, 1996

En el modelo DER, existen dos dimensiones: el esfuerzo que demanda la tarea, y el nivel de recompensas que se obtienen por el esfuerzo realizado, que pueden ser materiales pero también no materiales, como las felicitaciones y otros reconocimientos. La peor situación es la existencia de un alto esfuerzo con un bajo nivel de reconocimiento para el trabajador. La integración de estos modelos se ha traducido en instrumentos de medición que con una metodología rigurosa han logrado medir con precisión las dimensiones señaladas en el ambiente laboral.

**Revisado por: Superintendencia de Seguridad Social enero 2014*

8. ESTUDIOS REALIZADOS EN CHILE, REFERENTES A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

- a) Estudio descriptivo con fines de prevención en la red de atención primaria de la Comuna de Quellón*.

Publicado por Revista Biomédica Medwave

Consistió en un Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Suseso-Istas 21: un estudio descriptivo con fines de prevención en la red de atención primaria de la Comuna de Quellón. Región de Los Lagos. (Martín del Río Arteaga, Oscar Olivares Gómez).

La presente investigación se realiza en el Centro de Salud familiar de Quellón y busca describir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la red de atención primaria de salud de dicha comuna, para ello se utiliza el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Suseso-Istas 21.

*Autores: Martín del Río Arteaga, Oscar Olivares Gómez.

c) Estudio del subgrupo trabajadoras de la salud. Encuesta Araucaria 2011*

Publicado en “Personas que cuidan personas:
Dimensión humana y trabajo en salud”.

Abstracto:

Constituido por tres categorías de ocupación: mujeres profesionales, técnicas y auxiliares de salud (98 casos). Para evaluar exposición a riesgos psicosociales en la encuesta se aplicó escalas para medir demandas psicológicas, control en el trabajo, soporte social, esfuerzo/recompensa, justicia organizacional e interferencia trabajo/familia en ambas direcciones; variables de condiciones de empleo, condiciones de trabajo y socio-demográficos. Resultados: en profesionales de la salud se da una menor exposición a riesgos psicosociales; reportan “alta demanda” pero al mismo tiempo “alto control” y “alto soporte social”. En auxiliares se informa de un mayor riesgo, bajo control y baja demanda; sin embargo, este grupo reporta “alto soporte” que puede morigerar efectos adversos. En las técnicas, la mitad de la muestra trabaja en condiciones de riesgo psicosocial, tienen menos control que las profesionales frente a igual nivel de demanda. Y reportan menos soporte social que profesionales y auxiliares.

Ocho de cada 10 auxiliares y 7 de cada diez técnicas reportan distrés (estrés negativo que causa una reacción nociva, por ejemplo, una enfermedad) moderado o elevado, versus 5 de cada 10 profesionales. Las tres categorías ocupacionales experimentan altos niveles de exigencias emocionales en el trabajo siendo el grupo de las auxiliares el más expuesto. Una alta proporción de la muestra presenta una carga global de trabajo que sobrepasa 60 horas semanales.

**Editores: Ansoleaga Moreno Elisa, Artaza Barrios Osvaldo y Suárez Jiménez Julio.*

IV. MARCO EMPÍRICO

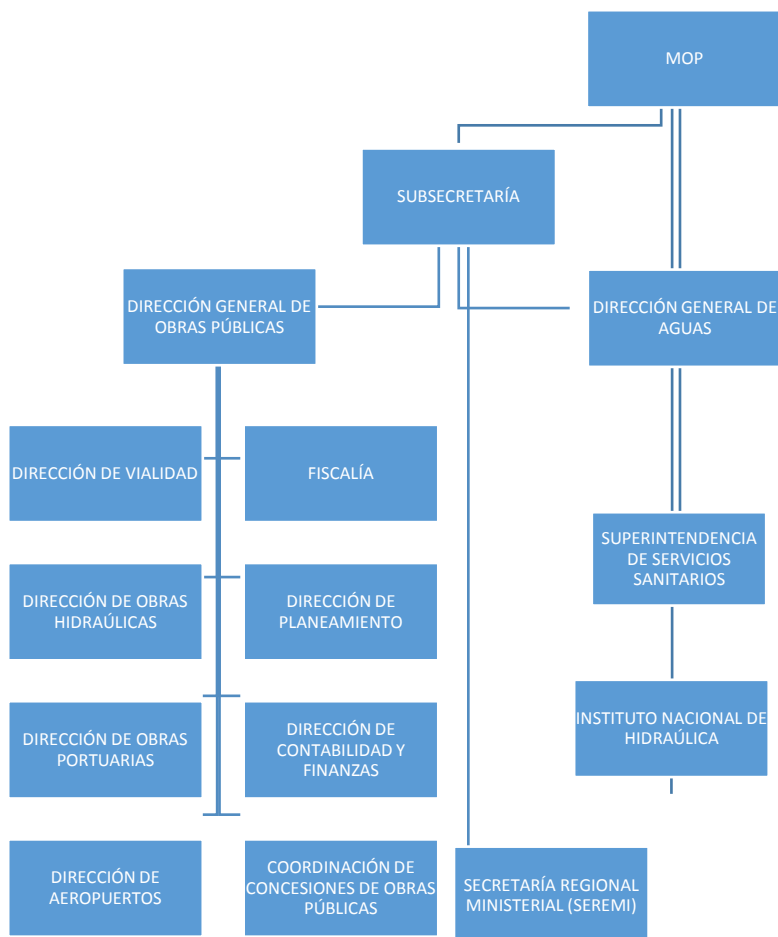
1. DESCRIPCIÓN DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

El Ministerio de Obras Públicas (MOP) inicia el 21 de junio de 1887 y es la secretaría de Gobierno que está a cargo de planear, estudiar, proyectar, construir, ampliar, reparar, conservar y explotar la infraestructura pública de carácter fiscal, que esté bajo su tuición, a lo largo del país. Entre las obras que tiene a cargo se incluyen caminos, autopistas, puentes, túneles, aeropuertos y aeródromos, además de embalses de riego, defensas fluviales, colectores de agua lluvia y agua potable rural. Considera también lo referido a la nueva edificación pública y la puesta en valor de las construcciones ya existentes que tienen un carácter patrimonial.

Dentro de sus facultades legales, el MOP es responsable de la aplicación de la Ley de Concesiones y del Código de Aguas. Puede actuar por mandato, como responsable del estudio, la proyección, construcción, ampliación y reparación de obras que le encarguen los Ministerios que por ley tengan facultad para construir obras. Esto incluye a las instituciones o empresas del Estado, las sociedades en que el Estado tenga participación, los Gobiernos Regionales y las Municipalidades.

Su gestión la realiza por medio de la Subsecretaría de Obras Públicas, de dos Direcciones Generales, como son la de Aguas y la de Obras Públicas, las que a su vez se dividen en otras seis Direcciones: Obras Portuarias, Obras Hidráulicas, Vialidad, Aeropuertos, Arquitectura y la Coordinación de Concesiones. A todas ellas se agregan la Dirección de Planeamiento, Fiscalía y Dirección de Contabilidad y Finanzas. Cuenta además con Secretarías Regionales Ministeriales en cada una de las quince regiones del país, lo que le permite desarrollar su labor en forma directa y efectiva en todo el territorio nacional.

Figura 1: Estructura orgánica del MOP

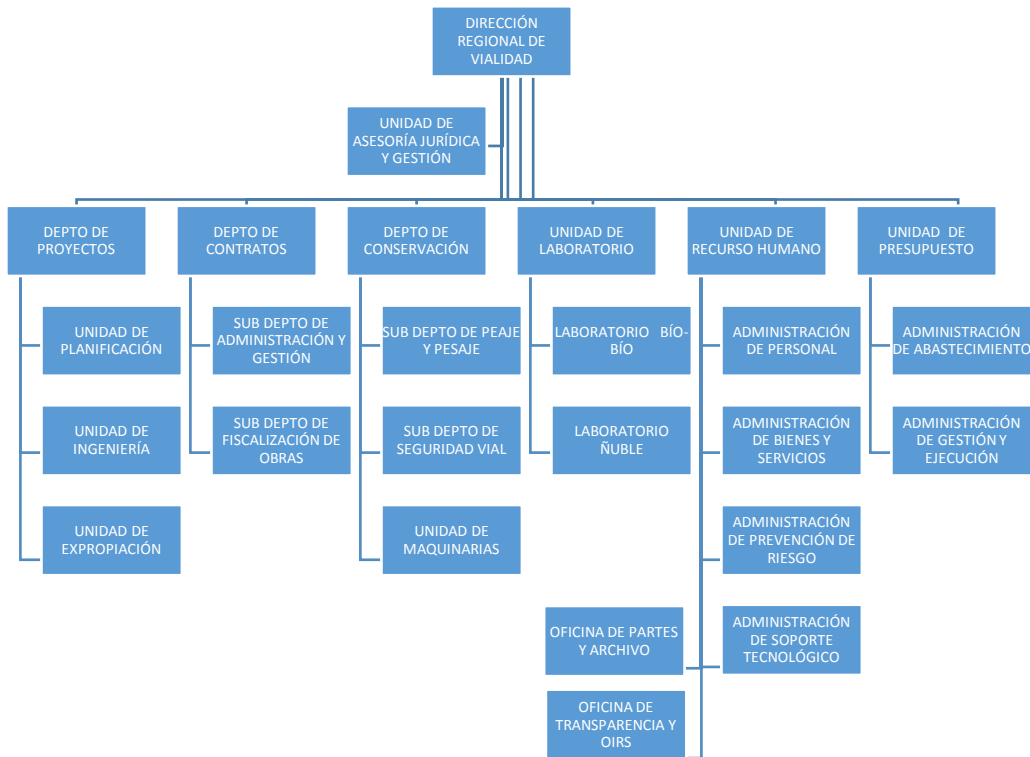


2. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE VIALIDAD

La Dirección de Vialidad (DRV) se crea en 1953 y tiene por misión mejorar la conectividad entre los chilenos y entre Chile y el extranjero. Esto lo hace planificando, construyendo y conservando oportunamente la infraestructura vial necesaria para el desarrollo del país. Resguardando además, la calidad de vida y la seguridad de las personas, como también promoviendo la equidad social. Y por

último, pero no menos importante respeta el medio ambiente, dándole los cuidados que se requieran para que sea sustentable.

Figura 2: Estructura orgánica de Vialidad



V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO UTILIZADO EN ESTA INVESTIGACIÓN (CUESTIONARIO SUSESO - ISTAS 21)

Es un instrumento que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo que constituyen un riesgo para la salud de sus trabajadores. De esta manera facilita la localización de los problemas en el trabajo y posterior diseño de estrategias para abordarlos. Así como también, contribuye a mejorar las acciones de prevención en beneficio de los trabajadores.

1. ALCANCE

- a) Identifica el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- b) Es aplicable a cualquier tipo de trabajo o actividad económica.
- c) Mide el riesgo en distintos niveles en la organización: por actividad, por grupos, por unidades de trabajo, o en la organización completa.
- d) Posee una escala nacional de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo que funciona de manera estándar.
- e) Permite planificar acciones de prevención basadas en un diagnóstico preciso.

2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- a) Tiene la ventaja de analizar simultáneamente varios factores de riesgo.
- b) Más que un cuestionario, sugiere ser un método de trabajo, cuyo eje principal es la participación de los trabajadores en todo el proceso.
- c) Está diseñado para ser utilizado con fines de prevención, fiscalización o investigación.
- d) Es de tipo de auto-registro.

3. ORIGEN DEL INSTRUMENTO

España adaptó a su población el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), instrumento de evaluación de agentes de riesgo psicosocial en el trabajo que fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI).

Esta adaptación se efectuó mediante la traducción, validación y estandarización de dicho cuestionario, con lo que en el año 2002 obtuvieron la versión en

castellano, a la cual denominaron “Método ISTAS 21”. (*ISTAS; Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*), que al igual que el instrumento original danés, se enmarca conceptualmente en la teoría general de estrés y el uso de cuestionarios estandarizados.

Los resultados del proceso de validación y estandarización en España mostraron que el ISTAS 21 era un buen instrumento, tanto por sus indicadores de fiabilidad (consistencia interna y concordancia), como por la significativa asociación de la mayoría de sus dimensiones con la salud física y/o mental.

Se planteó también, la posibilidad de incluir un nuevo grupo de dimensiones que se refieren a las experiencias de violencia, acoso y discriminación. En esto no hubo consenso, a lo que se sumó la opinión del grupo de España en cuanto a que estos problemas no corresponden a dimensiones de riesgo psicosocial propiamente tal, sino que son problemas en sí mismos y se producen por (o son efecto de) la disfunción en la organización.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), organismo responsable de la fiscalización en materias de enfermedad laboral y accidentes del trabajo, consideró indispensable contar con un instrumento similar, adaptado, validado y estandarizado en la población chilena, que fundamente una metodología para la prevención, vigilancia y calificación de la enfermedad de origen laboral.

4. ADAPTACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA SU APLICACIÓN EN CHILE

Se solicitó a jueces expertos la opinión acerca de si los ítems permiten medir adecuadamente los factores de riesgo psicosocial, tanto en la intención como en la extensión conceptual de éstos. Esto se realizó bajo la forma de talleres donde participaron 26 expertos de diversos organismos relacionados con las enfermedades laborales y la seguridad en el trabajo, que incluyeron a los Ministerios de Salud y del Trabajo, Mutual de Seguridad, Asociación Chilena de Seguridad(ACHS), Instituto de Seguridad del Trabajo, Instituto de Seguridad

Laboral, Servicios de Salud, Organizaciones de Trabajadores, Comités Paritarios y finalmente, académicos de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, institución adjudicataria de la licitación pública respectiva.

A fines de 2008 el trabajo estaba concluido, originándose una nueva versión del ISTAS/CoPsoQ para Chile, versión que fue denominada en definitiva SUSESO-ISTAS 21, haciendo así una referencia a su origen.

La estandarización del cuestionario para nuestro país, significó un largo y riguroso proceso, que finalmente dio como resultado un instrumento válido y confiable.

En resumen: “Este cuestionario es la adaptación y validación realizada en Chile del cuestionario ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que se hizo en España del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) de Dinamarca”

5. MODIFICACIONES REALIZADAS AL CUESTIONARIO ISTAS 21

El proceso de adaptación del Cuestionario ISTAS 21 para Chile significó una serie de cambios tanto en las dimensiones originales como en las preguntas.

Estos cambios fueron los siguientes:

- a) Las dimensiones “Exigencias Psicológicas” y “Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades” se mantuvieron sin cambios mayores conservando todas sus sub-dimensiones (cinco en cada dimensión). La única diferencia fue de tipo semántico, ya que se adaptaron algunas palabras para hacerlas más comprensibles al medio chileno. También se prefirió la formalidad del uso de la segunda persona (“usted”) en vez del “tú” de la versión española.
- b) La dimensión “Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo” tenía ocho sub-dimensiones originalmente y luego pasó a tener sólo cinco sub-dimensiones.

- c) La dimensión “Compensaciones”, pasó de tener dos sub-dimensiones a tener tres.
- d) Finalmente, la dimensión “Doble Presencia” que tenía sólo una sub-dimensión en el cuestionario español, pasó a tener dos.

Tabla 1: “Modificaciones al Cuestionario SUSESO-ISTAS 21”

DIMENSIONES	Nº	CUESTIONARIO ISTAS 21 (Versión española)	Nº	CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 (Versión chilena)
I.EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	1	Exigencias cognitivas	1	Exigencias cognitivas
	2	Exigencias cuantitativas	2	Exigencias cuantitativas
	3	Exigencias sensoriales	3	Exigencias sensoriales
	4	Exigencias emocionales	4	Exigencias emocionales
	5	Esconder emociones	5	Esconder emociones
II.TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	1	Integración en la empresa	1	Integración en la empresa
	2	Sentido del trabajo	2	Sentido del trabajo
	3	Posibilidades desarrollo	3	Posibilidades de desarrollo
	4	Control tiempo de trabajo	4	Control tiempo de trabajo
	5	Influencia	5	Influencia
III.APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DEL LIDERAZGO	1	Claridad de rol	1	Claridad de rol
	2	Conflicto de rol	2	Conflicto de rol
	3	Calidad de liderazgo	3	Calidad de liderazgo
	4	Previsibilidad	4	Calidad de la relación con superiores
	5	Apoyo social superiores		
	6	Sentido de grupo	5	Calidad de la relación con compañeros
	7	Apoyo social compañeros		
IV.COMPENSACIONES	1	Estima	1	Estima
	2	Inseguridad laboral	2	Inseguridad respecto a las condiciones del contrato
			3	Inseguridad respecto a las condiciones del trabajo

V.DOBLE PRESENCIA	1	Doble presencia	1	Preocupación por tareas domésticas
			2	Carga de tareas domésticas

6. CONDICIONES DE USO DEL CUESTIONARIO SUSESO - ISTAS 21

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es de acceso público y su uso es libre y gratuito, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones establecidas. Por lo tanto, queda prohibido cualquier uso que se haga del cuestionario que no se ajuste a los términos y condiciones señaladas a continuación:

a) CONDICIONES ESPECIALES DE USO

Cualquiera sea la naturaleza del usuario o finalidad perseguida, se deberán aplicar las siguientes reglas especiales:

1.- Acreditación

La institución debe identificarse ante la Superintendencia de Seguridad Social, cuando corresponda, a efectos de registrar sus datos, validar la información proporcionada y autorizar la utilización del Cuestionario. Se deberá presentar una solicitud, identificando además a la persona responsable que garantizará la correcta aplicación técnica y ética del Cuestionario, ante el Departamento Médico de la Superintendencia de Seguridad Social, o bien en su página web. (Ver anexo n°1).

2.- Participación

La participación es el proceso a través del cual se deja constancia de la aceptación libre, voluntaria e informada de los involucrados de formar parte del proceso que implica la aplicación del cuestionario.

3.- Socialización de Resultados

Se debe informar a todas las partes involucradas en el proceso de aplicación del cuestionario, los resultados obtenidos.

b) CONDICIONES ESENCIALES DE USO

Son aquellos requisitos que resultan indispensables para poder utilizar el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, son permanentes y deben respetarse de manera estricta. Cualquier infracción a dichos requisitos implicará el término inmediato de la autorización de uso y autorizará a la Superintendencia de Seguridad Social a ejercer todas las acciones legales pertinentes.

1.- Condición de Anonimato y confidencialidad

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento de aplicación individual, pero no evalúa al individuo sino que a las condiciones organizacionales que pueden, eventualmente, constituir un riesgo psicosocial para un trabajador.

Asimismo, existe prohibición absoluta para el usuario de utilizar los datos proporcionados para tratar de identificar de alguna manera a los individuos que participaron en el cuestionario. Por lo tanto, la condición de anonimato es

obligatoria, debiendo considerarse, por sobre la condición de no modificación, como un primer criterio al momento de decidir eliminar o no una pregunta,

2.- Exigencia de No modificación

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 ha sido validado y adaptado a la realidad nacional tanto en aspectos de forma como de fondo, siguiendo para ello una rigurosa y científica metodología, razón por la cual, el cuestionario debe ser utilizado íntegramente. Sólo se pueden suprimir los ítems (preguntas) referidos a las condiciones del empleo y del trabajo, correspondientes a la Sección General.

3.- Información de los resultados

Se informará a las autoridades competentes de los resultados obtenidos en el proceso de aplicación del cuestionario, cuando fuere procedente.

4.- Respeto a las garantías y derechos de los trabajadores

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 deberá ser utilizado dando estricto cumplimiento y respeto a las garantías y derechos de los trabajadores. En otras palabras, la utilización del cuestionario nunca podrá generar acciones u omisiones discriminatorias o que vulneren los derechos laborales.

5.- Protección de los datos personales

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 deberá ser utilizado dando estricto cumplimiento y respeto a la normativa existente en materia de protección de datos personales, teniendo especial cuidado en no realizar acciones que pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de los trabajadores.

c) VIGENCIA DEL CUESTIONARIO EN CHILE

El cuestionario comenzó a regir en Chile el 1 de septiembre de 2013, con una duración de dos años, en este tiempo sólo serían fiscalizados los siguientes sectores:

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

Es importante mencionar que si bien, el Servicio de Vialidad no está dentro de estos sectores, igual se pudo aplicar el cuestionario, debido a que durante el año 2015 fueron fiscalizados de manera progresiva todos los otros rubros, hasta llegar al año 2016, período en el cual ya será obligación.

d) LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Superintendencia de Seguridad Social quedará liberada de toda responsabilidad por el uso indebido del Cuestionario SUSESOS-ISTAS 21, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones legales tendientes a indemnizar por los perjuicios que se hubieren ocasionado. La autorización de uso otorgada terminará automáticamente si se infringe alguna de las condiciones establecidas.

7. COMPOSICIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESOS - ISTAS 21

Consta de dos secciones separadas, pero que se entienden como parte integrante del mismo instrumento. (Ver anexo n°2).

a) SECCIÓN GENERAL

Contiene 48 preguntas sobre datos personales, salud y bienestar, y también relacionadas con las condiciones del trabajo y del empleo, horario, turnos, contrato, tipo de remuneración, etc.

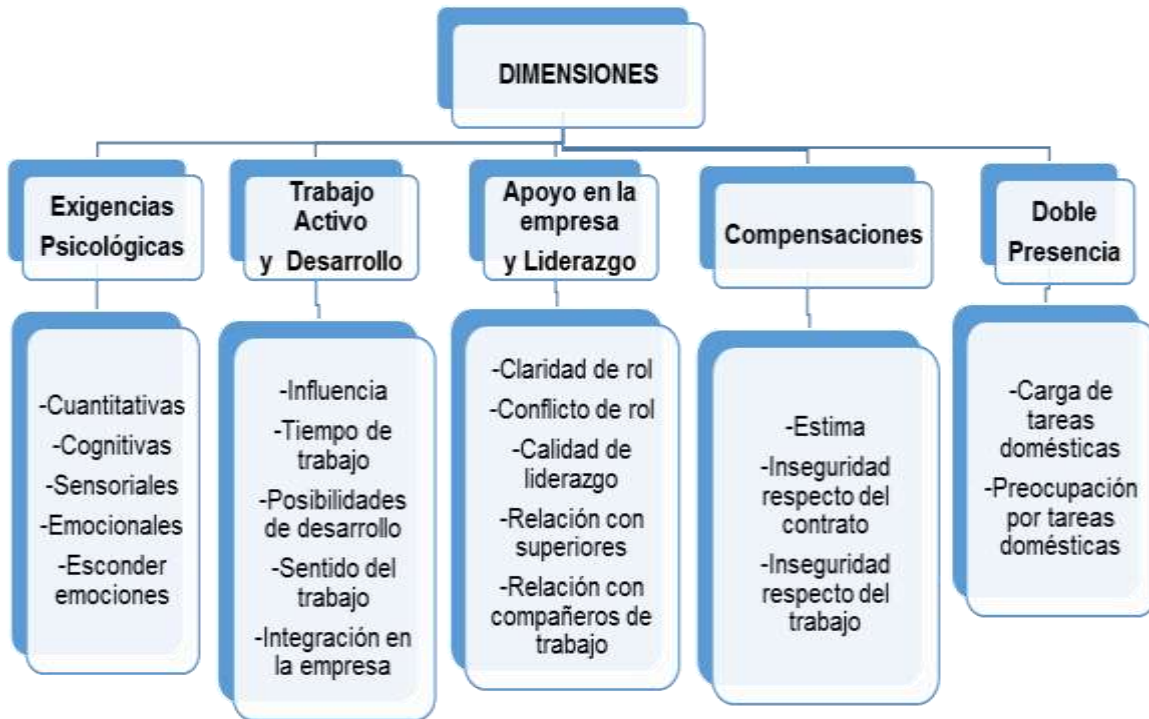
Algunas preguntas de la sección general pueden ser suprimidas, sobre todo en función de mantener el anonimato de los trabajadores que la van a responder. Por ejemplo, si en una empresa la mayoría son varones y sólo hay una mujer, la pregunta por sexo necesariamente la va a identificar.

Por eso, hay que ser responsable al aplicar el instrumento, de manera de mantener siempre el anonimato de quienes respondan. La decisión de suprimir alguna de estas preguntas debe tomarse haciendo un balance entre la necesidad de mantener el anonimato y la precisión de los resultados. El único cambio que se realizó en la aplicación de este instrumento dentro del Servicio de Vialidad, fue agregar una pregunta en la cual se respondía la dependencia en la que estaba ubicada la plaza de Peaje o Pesaje correspondiente. Por lo que en definitiva, consta de 49 preguntas.

b) SECCIÓN ESPECÍFICA

Esta es la parte del Cuestionario que mide el riesgo psicosocial. (Ver anexo n°4) Contiene 91 preguntas que abarcan 20 sub-dimensiones divididas en 5 grandes dimensiones psicosociales. Ninguna de estas preguntas puede ser suprimida ni modificada. Del total de 91 preguntas, las primeras 87 preguntas se agrupan en las 18 dimensiones del cuestionario original danés; más 2 dimensiones derivadas de la dimensión doble presencia, agregada por el cuestionario español.

Figura 3: Dimensiones del cuestionario SUSESO - ISTAS 21



8. DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21

A) EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN EL TRABAJO

Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). *Esta dimensión puede asimilarse a la dimensión —demanda del modelo DCAS.*

1.- Exigencias psicológicas cuantitativas:

Se definen como la cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, en que las exigencias sean limitadas o escasas.

2.- Exigencias psicológicas cognitivas:

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

3.- Exigencias psicológicas emocionales:

Incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando se requiere de capacidad para comprender y sobrellevar o compadecer a otras personas que también expresan emociones, y ante la que el trabajador reacciona.

4.- Exigencias psicológicas 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 como la rabia o la angustia que el trabajador esconde al público.

5.- Exigencias psicológicas sensoriales:

Exigencias laborales en relación con los sentidos, que representan una parte importante de las exigencias impuestas por el trabajo.

B) TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES.

Son elementos que requieren autonomía del trabajador (grado de autonomía, decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa). *Se puede equiparar a la dimensión —control del modelo DCAS.*

1.- Influencia:

La influencia es tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros, etc.).

2.- Posibilidades de desarrollo en el trabajo:

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

3.- Control sobre los tiempos de trabajo:

Posibilidad que tiene el trabajador de interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.

4.- 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).

5.- Integración en la empresa:

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

C) APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DEL LIDERAZGO.

Es la moderadora de los efectos de las dos anteriores. *Esta dimensión es equivalente a la de —apoyo social en el modelo DCAS.*

1.- Claridad de rol:

Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo. Si el papel desempeñar no está bien definido puede ser un factor muy estresante

2.- Conflicto de rol:

Trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.

3.- Calidad de liderazgo:

Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder, su preocupación por el bienestar de los trabajadores y también sus habilidades de comunicación

4.- Calidad de la relación con superiores:

Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que permite que el trabajador reciba el tipo de ayuda e información necesaria en el momento oportuno para que pueda realizar adecuadamente su trabajo.

5.- Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo:

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.

D) COMPENSACIONES

Mide el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados). *Se puede hacer equivalente a las dimensiones del modelo DER de Siegrist,*

1.- Estima:

Consiste en el reconocimiento y un trato justo por parte de los superiores y también de los compañeros por el trabajo realizado

2.- Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato:

Se refiere a la estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.

3.- Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo:

Características tales como el lugar geográfico, la jornada laboral, horarios y las tareas que se realizan.

E) DOBLE PRESENCIA.

Mide la preocupación y el esfuerzo por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. *Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman —interferencia trabajo-familia*

1.- Carga de tareas domésticas:

Intensidad de las exigencias de trabajo doméstico y/o familiar que depende del trabajador(a).

2.- Preocupación por tareas domésticas:

Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas y/o familiar que puedan afectar el desempeño del trabajador

VI. METODOLOGÍA

Antes de comenzar la aplicación del cuestionario se considera como primer paso un acuerdo entre los trabajadores y la sección laboral en estudio, en que ambas partes tengan claro qué se va hacer, cómo y para qué. Para ello se realizó una Carta Gantt, en la cual se detallan todas las etapas proceso. (Ver anexo n°2). Es responsabilidad de la empresa aplicar el instrumento. Por lo que se formó un comité encargado de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con el uso del Cuestionario.

1. CREACIÓN DE UN COMITÉ PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Este comité pudo haber sido el mismo Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS), pero en este estudio se creó un comité específico.

El CPHS es, en Chile, la unidad básica de la prevención, por lo que es indispensable la inclusión de alguno de sus miembros en este comité, o, incluso, el Comité en su totalidad con algunas personas anexas, dispuestas a dar ideas para la implementación de la metodología.

La participación de la Institución debe ser a través de alguna unidad especializada, como la Unidad de Prevención de Riesgos o el Departamento de Personal, o de cualquier forma que sea conveniente. Es por eso que en este estudio fue la Unidad de Recursos Humanos quien formó un comité responsable, al cual denominó “Comité SUSESO- ISTAS”.

Contar con la información, mediante este tipo de gestión, beneficia las relaciones laborales entre la institución y sus funcionarios, mejorando la calidad de vida laboral y la productividad.

2. INTEGRANTES DEL COMITÉ SUSESO- ISTAS 21

Lo importante es contar con la presencia de directivos o de sus representantes, lo cual hace que el proceso se vea riguroso y legítimo. Por otra parte, los trabajadores pueden ser representados a través de una organización que les sea propia, como los sindicatos, asociación de funcionarios, etc. Finalmente la composición de sus integrantes fue la siguiente:

A) REPRESENTANTES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

- Don Ángel Álvarez Morales; Jefe Unidad de Recursos Humanos
- Aliro Zegpi Muñoz. Analista de Recursos Humanos

B) REPRESENTANTE DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

- Don Luis Narvárez Pizarro; Analista de prevención de Riesgos

C) REPRESENTANTE DEL COMITÉ PARITARIO

- Paola Hernández Hernández; Miembro Comité Paritario Higiene y Seguridad

A) REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

- Julio Victoriano Morel; Presidente Regional Gremio ANFAVIAL
- Carlos Covarrubias Arriagada; Director Nacional Gremio ANATRAVIAL

B) REPRESENTANTE DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS

- Pedro Jiménez Salas; Jefe Sub-departamento de Peaje y Pesaje

C) REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN

- Don Héctor Strange Herrera; Asesor de Control Interno

3. PRIMERA REUNIÓN DEL COMITÉ SUSESO- ISTAS 21

La primera reunión del comité SUSESO- ISTAS se realizó el día viernes 15 de mayo del año 2015, en la dirección Regional de Vialidad.

A esta reunión asistieron todos sus integrantes. En ella se les informó y explicó en qué consistía y cuáles eran los objetivos que se querían lograr con la aplicación del cuestionario SUSESO- ISTAS 21. También se acordaron las actividades y acciones a seguir descritas claramente en un acta.

ACTA: SESIÓN N° 1 DEL COMITÉ SUSESO-ISTAS 21

- a) Definir la unidad de análisis.
- b) Planificar el cronograma (Carta Gantt).
- c) Difundir la actividad mediante la página web de la institución.
- d) Definir la forma material del cuestionario. (Tamaño, tipo de hoja, etc)
- e) Sensibilizar y motivar la participación de los trabajadores mediante charlas informativas.
- f) Definir cómo será el proceso para contestarlo, el tiempo durante el que se recibirán las respuestas, cómo y dónde se recogerán los cuestionarios, de qué manera se garantizará el anonimato.
- g) Recoger y tabular las respuestas de las encuestas.
- h) Analizar los resultados

4. PROCESO DE INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y MOTIVACIÓN

Este proceso se hizo sobre las características del cuestionario y sus objetivos, por lo que esta etapa fue muy importante. Cada estamento de trabajo presenta sus propias interrogantes al momento de darles a conocer el cuestionario:

a) Gerentes o Directivos

- ¿Cuál es el costo?
- ¿Cuánto tiempo se perderá?
- ¿Qué beneficios podría obtener?

b) Supervisores y Jefes

- ¿Es un cuestionamiento hacia mi persona?
- ¿Cómo participo yo si las decisiones de cambio se toman en grupo?
- ¿Está mi puesto en riesgo?

c) Trabajadores Operativos

- ¿No será otra ocurrencia de la gente del departamento de personal?
- ¿Y qué pasará después?
- ¿Y si participo y después me despiden?

Como la participación de los trabajadores era de carácter voluntario, fue necesario entregar un máximo esfuerzo, realizando diversas actividades con lo que finalmente se logró un alto nivel de participación. Gracias a esto, los resultados fueron bastante representativos.

El entusiasmo en dar la información fue esencial. El agente motivador puede ser la diferencia entre un proceso exitoso y uno fracasado, por lo que no puede menospreciarse su importancia.

5. CREACIÓN DE AFICHES PUBLICITARIOS

Los afiches que se crearon fueron difundidos de la siguiente manera:

- a) Fueron puestos en los diarios murales y en la entrada de la Dirección Regional de Vialidad.
- b) Se enviaron como correo masivo a todos los funcionarios del Servicio de Vialidad.
- c) Se publicaron también en la página web del Ministerio de Obras Públicas. (www.mop.cl)

Figura 4: “Afiches Publicitarios”



6. REUNIÓN CON LOS JEFES DE PLAZA DE PEAJE Y PESAJE

Se citó a esta reunión a los jefes de plaza de cada una de las dependencias del Servicio de Peaje y Pesaje de la Región del Bío Bío. Tuvo gran convocatoria, ya que solamente faltó una persona.

Tabla 2: “Jefes de Plaza”

Jefe de Plaza	Dependencia
Daniel García Binimelis	Peaje “Chaimavida”
Guillermo Navarro Prado	Peaje “San Roque”
Juan Carlos Araneda	Pesaje “Los Horcones”
Jessica Astudillo Osorio	Pesaje “Nicodahue” Pesaje “Curalí”
María Margarita Reyes Salinas	Pesaje “Concepción” (no asistió)
Miguel Miranda	Pesaje “Los Ángeles”

En esta reunión se les entregó toda la información acerca del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 necesaria para que luego a los jefes de plaza pudieran transmitir a los demás trabajadores la importancia de contestarlo de manera seria y honesta, por los beneficios que traería para ellos mismos que la institución sepa cuáles son los temas más importantes a tratar para su bienestar.

Se aprovechó también la oportunidad de pasarles afiches publicitarios, con la tarea de publicarlos en sus respectivas dependencias.

VII. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

1. DEFINICIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS

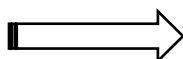
Generalmente, la unidad de análisis es la Empresa o Institución, sin embargo puede considerarse también como unidad básica de análisis la ocupación o puesto de trabajo y las unidades o departamentos, tal como sucedió en este estudio, el cual el enfoque que se le dio fue exclusivamente en los funcionarios de los servicios de Peaje y Pesaje. Mencionar además, que son 90 personas en total, por lo que cumple con el mínimo exigido de al menos 25 personas, de no haber sido así se habría perdido precisión y confiabilidad del estudio.

2. DISTRIBUCIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

La distribución de los cuestionarios se realizó de la siguiente manera:

Tabla 3: “Distribución de los Cuestionarios”

PLAZA	DEPENDENCIA	N° CUESTIONARIOS
Peaje	_Chaimávida	21
	_San Roque	10
Pesaje	_Concepción	18
	_Curalí	10
	_Horcones	8
	_Nicodahue	8
	_Los Ángeles	15
		90



3. VALIDACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Para que el cuestionario pueda considerarse válido no basta solamente que sea contestado, si no que la forma correcta, es que además sea a la totalidad de las preguntas. Es por eso que, si bien, los 90 cuestionarios fueron contestados, hubo que eliminar a 7 de ellos, por no haberlo contestado completamente y por lo tanto no pudieron considerarse válidos. Del total de los cuestionarios distribuidos, el porcentaje que fue contestado correctamente fue el siguiente:

Tabla 4: “Cuestionarios Validados”

CUESTIONARIOS	RECIBIDOS	ELIMINADOS	VALIDADOS
Plazas Peaje	32	-3	29
Plazas Pesaje	58	-4	54
TOTAL	90	-7	83
PORCENTAJE	100%	8%	92%

El mínimo exigido para la utilización de este cuestionario es que el porcentaje de cuestionarios válidos sea de al menos un 70%, por lo tanto en este estudio se cumplió con ese requisito.

Figura 5: “Cuestionarios Validados”



4. MEDICIÓN DEL NIVEL RIESGO

Una primera aproximación al estado en el que se encuentra la institución es con el cálculo de prevalencia de riesgo en la población estudiada (funcionarios peaje y pesaje). Esto significa que se debe calcular el porcentaje de cada uno de los niveles de riesgo. O dicho de otra forma; indica cuál es la cantidad de personas que presentan un determinado nivel de riesgo.

La puntuación del cuestionario está dada por una escala de tipo “Likert” (Indica nivel de acuerdo o desacuerdo de una determinada afirmación), asociada a cada pregunta en particular, ya que no todas van en el mismo sentido, con un máximo de 4 puntos por pregunta, en el que a veces puede ser de 1 a 4, o también puede ser de 4 a 1, en la que una mayor puntuación indica que existe un mayor riesgo.

Además, los puntajes de cada dimensión y sub-dimensión se estimaron por terciles, y así poder establecer rangos «bajo», «medio» y «alto» de exposición a los factores de riesgo psicosocial. Con estos datos se puede construir el semáforo de riesgo». Esta presentación gráfica tiene la ventaja de mostrar de una manera visual y sencilla donde se encuentran los mayores problemas. Por lo tanto, dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población representada en un determinado color la siguiente manera:

a) «Verde»

Este nivel señala que el riesgo psicosocial es bajo, por lo que es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección

b) «Amarillo»

Señala una condición de riesgo moderado

c) «Rojo»

Indica una condición de alto riesgo, la peor condición de trabajo

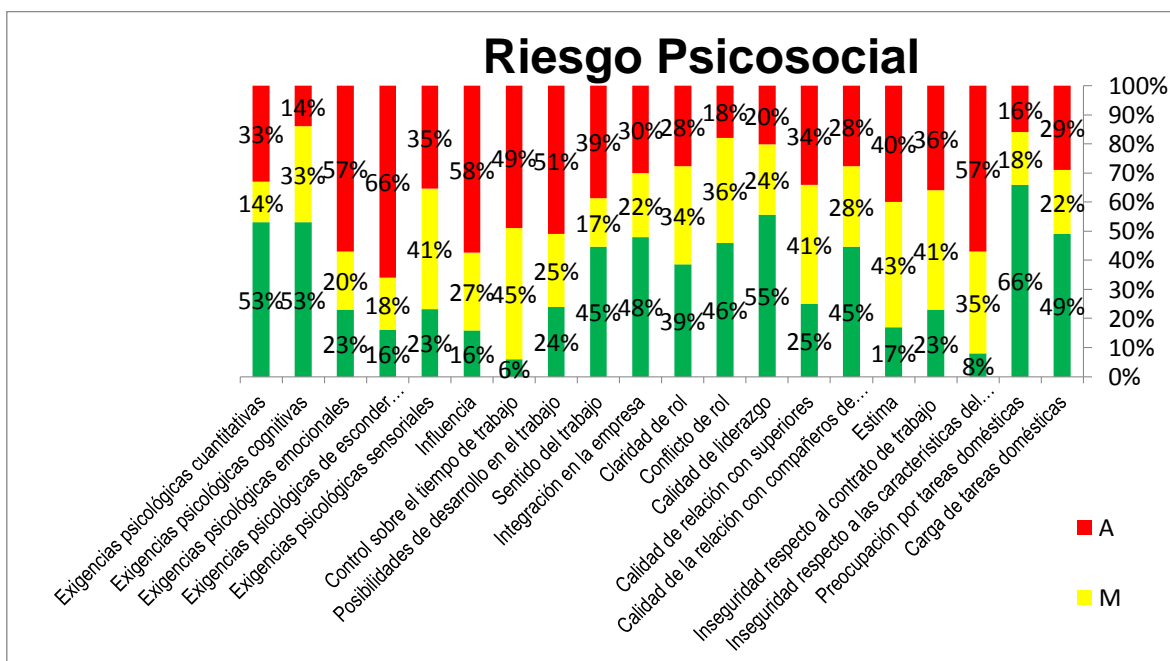
VIII. RESULTADOS

Para analizar de mejor manera los resultados, cada factor de riesgo psicosocial, será agrupado a la dimensión a la cual pertenece.

1. RESULTADOS DE LAS PLAZAS DE PEAJE Y PESAJE

El primer análisis será de carácter general, ya que considerará los cuestionarios de todas las dependencias, tanto de las plazas de peaje como también las plazas de pesaje.

Gráfico 1: “Plazas de Peaje y Pesaje”



a) Dimensión

“Exigencias Psicológicas”

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Exigencias psicológicas cuantitativas	53%	14%	33%
Exigencias psicológicas cognitivas	53%	33%	14%
Exigencias psicológicas emocionales	23%	20%	57%
Exigencias psicológicas de esconder emociones	16%	18%	66%
Exigencias psicológicas sensoriales	23%	41%	35%

En esta dimensión ambos factores psicosociales con mayor porcentaje de riesgo alto, tienen que ver con las exigencias psicológicas referidas a las emociones. Exigencias psicológicas de esconder emociones y exigencias psicológicas emocionales con un 66% y un 57% respectivamente.

El tema de esconder las emociones debe darse por la naturaleza del servicio que prestan, ya que es un trabajo muy sólo.

Mientras que los factores psicosociales con mayor porcentaje de riesgo bajo fueron las exigencias psicológicas cuantitativas y las exigencias psicológicas cognitivas, ambas con un 53%.

Por lo tanto, se puede observar que no hay problema con el tiempo disponible para dar cumplimiento a sus tareas, ni tampoco les costaría manejar mucha información a la vez.

b) Dimensión:
 “Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades”

FACTOR PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Influencia	16%	27%	53%
Control sobre el tiempo de trabajo	6%	45%	49%
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	24%	25%	51%
Sentido del trabajo	45%	17%	39%
Integración en la empresa	48%	22%	30%

El porcentaje de riesgo mayor en el nivel alto es el factor psicosocial, denominado influencia, con un 53%, el cual consiste en tener un margen de decisión, un poco de autonomía al realizar la tarea. Por lo que se deduce que lo mejor será evitarles que tengan esta libertad de acción.

El porcentaje que llama la atención es el más alto del nivel medio de riesgo equivalente a un 45%, porcentaje que está casi igual al porcentaje del nivel alto de 49%. Además, el factor psicosocial de poder tener control sobre el tiempo que se destine al trabajo tiene mucha relación con el tema de la influencia, es quien lo complementa.

Por otro lado, los mayores porcentajes del nivel bajo de riesgo corresponden a la integración en la empresa y al sentido del trabajo con un 48% y un 45% respectivamente. Esto indica que estas personas tienen claro que aunque es un trabajo mecanizado, igual le encuentran sentido, lo cual puede estar justificado en la retribución económica que perciben y que además, a pesar de realizar su trabajo lejos de las oficinas Vialidad igual se sienten parte de la empresa.

c) Dimensión:

“Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo”

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Claridad de rol	39%	34%	28%
Conflicto de rol	46%	36%	18%
Calidad de liderazgo	55%	24%	20%
Calidad de relación con superiores	25%	41%	34%
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	45%	28%	28%

En general, en esta dimensión el riesgo es mayoritariamente bajo, alcanzando el porcentaje más alto en los cinco factores psicosociales. Siendo el mayor de todos un 55% para el factor referente a la calidad de liderazgo. Por otra parte, el porcentaje mayor de riesgo alto, correspondiente a la calidad de la relación con los superiores con un 34%, sumado al porcentaje mayor del nivel de riesgo medio, el cual es un 41%, hacen que este factor sea el más riesgoso de todos.

d) Dimensión:

“Compensaciones”

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Estima	17%	43%	40%
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	23%	41%	36%
Inseguridad respecto a las características del trabajo	8%	35%	57%

Al observar estos tres factores claramente el nivel de riesgo es muy alto en todos ellos, ya que los mayores porcentajes están entre el nivel medio el nivel alto. Y el factor psicosocial que está en peor situación de los tres es la inseguridad respecto a las características del trabajo con un 57%. Esto puede deberse al sistema de turnos, el cual tiene una jornada nocturna y agregarle además, el manejo de dinero.

e) Dimensión:

“Doble Presencia”

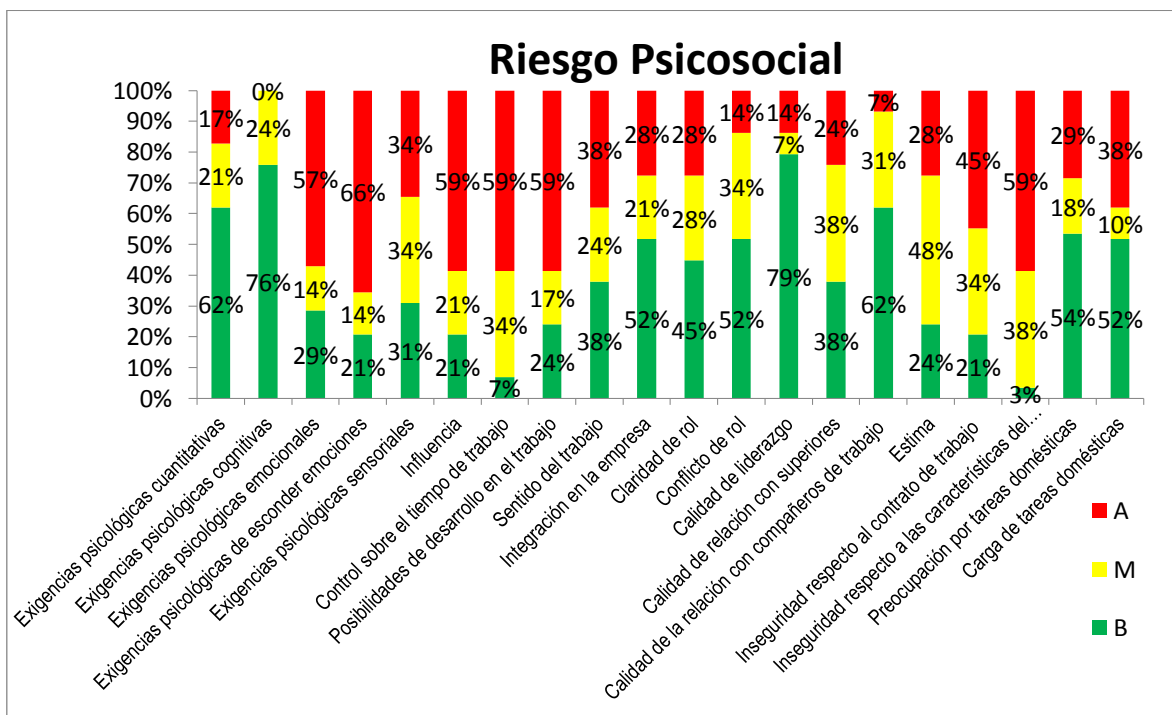
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Preocupación por tareas domésticas	66%	18%	16%
Carga de tareas domésticas	49%	22%	29%

En ambos factores de esta dimensión, tanto en la preocupación por las tareas domésticas, como en la carga de tareas domésticas el porcentaje más alto está en el nivel de riesgo bajo, con un 66% y un 49% respectivamente. Por lo tanto el riesgo existente en esta categoría es muy leve.

2. RESULTADOS DE LAS PLAZAS DE PEAJE

A continuación, nuevamente los factores de riesgo psicosocial serán separados por dimensión, pero esta vez, el análisis sólo será a los cuestionarios de las plazas de Peaje.

Gráfico 2: “Plazas de Peaje”



a) Dimensión:

“Exigencias Psicológicas

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Exigencias psicológicas cuantitativas	62%	21%	17%
Exigencias psicológicas cognitivas	76%	24%	0%
Exigencias psicológicas emocionales	29%	14%	57%
Exigencias psicológicas de esconder emociones	21%	14%	66%
Exigencias psicológicas sensoriales	31%	34%	34%

Los mayores porcentajes del nivel alto de riesgo son las exigencias psicológicas que tienen que ver con las emociones de los trabajadores, ya sea conviviendo con las emociones de otros, como también escondiendo las emociones propias. Estos porcentajes son 57% y 66 % respectivamente.

Con lo anterior se puede deducir que estas personas, al esconder sus emociones se pudiesen sentir reprimidos, lo cual afectaría de forma negativa la atención que le dan al público.

Por otro lado, los mayores porcentajes de nivel bajo de riesgo son las exigencias psicológicas cuantitativas y las exigencias psicológicas cognitivas, con un 62% y un 76% cada una.

En cuanto a las exigencias psicológicas sensoriales, si bien, el porcentaje de riesgo es similar en los tres niveles, no hay que dejar pasar el detalle de que la suma del nivel medio de riesgo (34%) con el nivel alto de riesgo (34%), superan al nivel bajo de riesgo (31%). Por lo tanto, pudiese ser un riesgo potencia.

b) Dimensión:

“Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades”

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Influencia	21%	21%	59%
Control sobre el tiempo de trabajo	7%	34%	59%
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	24%	17%	59%
Sentido del trabajo	38%	24%	38%
Integración en la empresa	52%	21%	28%

Esta dimensión podría considerarse de las más riesgosas, ya que tres de sus 5 factores psicosociales que la componen tienen un porcentaje de riesgo alto que supera a la mitad del total de las personas que contestaron el cuestionario.

Los factores son influencia, factor que tiene que ver el margen de decisión; control sobre el tiempo y posibilidades de desarrollo en el trabajo. Cada uno de ellos con un 59%.

El último factor que se mencionó, es el que más estresa a los trabajadores que tengan deseos de superarse laboralmente, ya que este puesto de trabajo tiene muy pocas probabilidades de ascenso, ya que hay pocos puestos de trabajo para ello.

Lo único positivo que se destaca en esta dimensión es el porcentaje que da de un 52%, en cuanto al factor que indica que tan integrado se sienten los trabajadores con la Institución. Situación, la cual en el principio de esta investigación, se creyó que no era así, ya que el lugar de trabajo se encuentra físicamente, muy distanciado de la Institución.

c) Dimensión:
 “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo”

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Claridad de rol	45%	28%	28%
Conflicto de rol	52%	34%	14%
Calidad de liderazgo	79%	7%	14%
Calidad de relación con superiores	38%	38%	24%
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	62%	31%	7%

Los mayores porcentajes de esta dimensión están todos ubicados en el nivel bajo de riesgo, lo cual es muy positivo, ya que indicaría, que el riesgo es mínimo. Siendo el más destacado entre ellos, el factor que indica la calidad de liderazgo (79%), refiriéndose, en este caso a los jefes de plaza como sus superiores más directos, ya que son uno de ellos mismos.

Seguido además de un porcentaje de un 62%, el cual indica que en su mayoría los trabajadores sienten que la relación con sus compañeros de trabajo es de calidad. Esto ocurre incluso en el factor de la claridad de rol, ya que si bien tiene el mayor porcentaje de la cifras del nivel alto, aún el porcentaje de nivel bajo es mayor en casi el doble de la cifra, lo cual indicaría también que existe un respeto entre quienes son jefes de plaza y quienes no.

d) Dimensión:
 “Compensaciones”

FACTOR PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Estima	24%	48%	28%
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	21%	34%	45%
Inseguridad respecto a las características del trabajo	3%	38%	59%

El porcentaje más elevado de esta dimensión corresponde a un 59%, el cual indica un riesgo alto para el factor psicosocial referente a la inseguridad respecto a las características del trabajo. Al mismo tiempo se puede notar el riesgo potencial que tienen los otros dos factores, quienes en ambos el nivel medio de riesgo es mayor al nivel de bajo riesgo.

e) Dimensión:
“Doble Presencia”

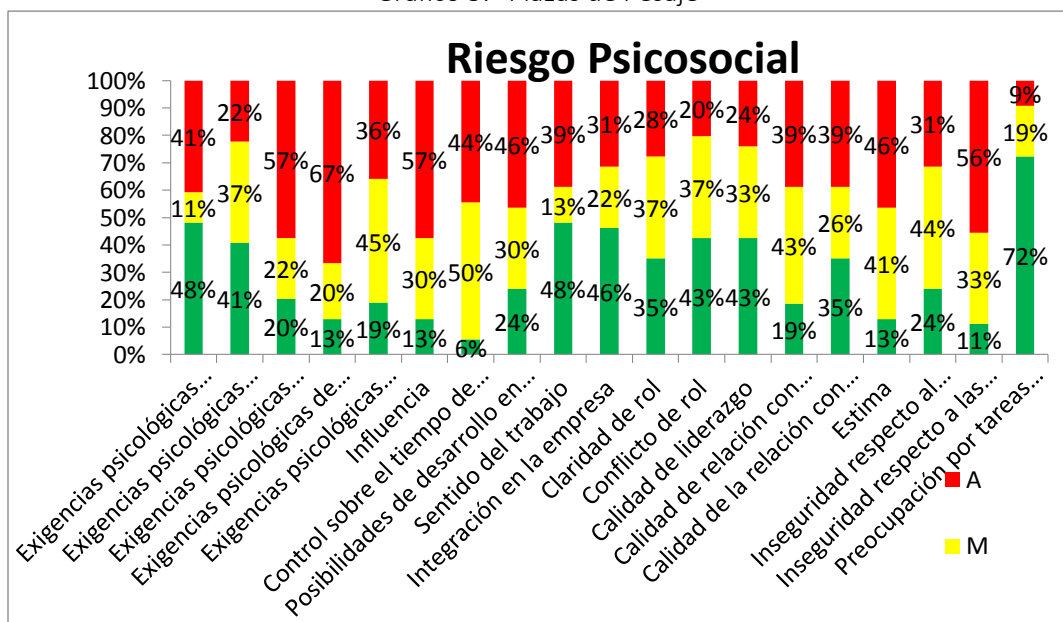
FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Preocupación por tareas domésticas	54%	18%	29%
Carga de tareas domésticas	52%	10%	38%

En los dos factores psicosociales de esta dimensión, los mayores porcentajes se encuentran en un nivel bajo de riesgo correspondiente a un 54% en cuanto a la preocupación por las tareas domésticas y un 52% con relación a la carga de tareas doméstica.

3. RESULTADOS DE LAS PLAZAS DE PESAJE

Por último, se analizarán solo las dependencias de Pesaje

Gráfico 3: “Plazas de Pesaje”



a) Dimensión:

“Exigencias Psicológicas”

FACTOR PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Exigencias psicológicas cuantitativas	48%	11%	41%
Exigencias psicológicas cognitivas	41%	37%	22%
Exigencias psicológicas emocionales	20%	22%	57%
Exigencias psicológicas de esconder emociones	13%	20%	67%
Exigencias psicológicas sensoriales	19%	45%	36%

En esta dimensión los mayores porcentajes se encuentran en el nivel de riesgo alto, con un 57% para el factor psicosocial referente a las exigencias psicológicas emocionales y un 67% referente a las exigencias psicológicas de esconder emociones. Según lo anterior, está claro que el tema en el que se percibe mayor riesgo por parte de estos trabajadores, es en lo referente a sus emociones

Los porcentajes más elevados en el nivel de riesgo bajo son 48% para el factor psicosocial que tiene que ver con las exigencias psicológicas cuantitativas y un 41% para las exigencias psicológicas cognitivas. Siendo este último factor el más propenso a pertenecer a un nivel de riesgo alto, debido que su cifra del nivel medio sumada a la del nivel alto, superan a la cifra del nivel bajo.

b) Dimensión:

“Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades”

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Influencia	13%	30%	57%
Control sobre el tiempo de trabajo	6%	50%	44%
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	24%	30%	46%
Sentido del trabajo	48%	13%	39%
Integración en la empresa	46%	22%	31%

Lo que está en mayor riesgo dentro de esta dimensión es el factor psicosocial que tiene un 57% en el nivel alto, el cual tiene que ver con la influencia o dicho en otras palabras, que margen de decisión tiene la persona con respecto a su trabajo.

Otra vez llama la atención la gran cantidad de trabajadores que no tienen problema con sentirse parte del Servicio de Vialidad. A pesar de la distancia física en que se encuentra su lugar de trabajo con respecto a la Institución. Pero de todas formas hay que poner atención a los factores de control sobre el tiempo de trabajo y al de las posibilidades de desarrollo en el trabajo, ya que ambos tienen un porcentaje elevado en el nivel de riesgo medio, los cuales sumados al nivel de riesgo alto superan en gran magnitud al porcentaje del nivel bajo.

Por otra parte los factores que tienen gran porcentaje en el nivel bajo de riesgo son los factores del sentido del trabajo y los de integración en la empresa, con un 48% y un 46% respectivamente.

c) Dimensión::
 “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo”

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Claridad de rol	35%	37%	28%
Conflicto de rol	43%	37%	20%
Calidad de liderazgo	43%	33%	24%
Calidad de relación con superiores	19%	43%	39%
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	35%	26%	39%

Los factores psicosociales con mayor porcentaje de riesgo alto son los referidos a la calidad de la relación con los compañeros y a la calidad de la relación con los superiores, ambos factores con un 39 %. Siendo sí, el factor más riesgoso de los dos, el referente a la relación con los superiores, debido a que su porcentaje de nivel medio de riesgo (43%) es mayor al porcentaje de nivel medio de riesgo del otro factor (26%)

Por otro lado, los porcentajes mayores en el nivel de riesgo bajo, corresponden a los factores relacionados con el tema de conflicto de rol y la calidad de liderazgo, ambos con un 39%. Seguidos además de porcentajes muy similares en los otros dos niveles de riesgo.

El factor que se mantuvo intermedio, es decir, no fue ni el más, ni el menos riesgoso fue el factor referido a la Claridad del rol, por lo que queda demostrado lo independiente que es la labor de trabajar en el servicio de pesaje.

a. Dimensión:

“Compensaciones”

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Estima	13%	41%	46%
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	24%	44%	31%
Inseguridad respecto a características del trabajo	11%	33%	56%

Los tres factores psicosociales de esta dimensión tienen elevados niveles de riesgo, la mayoría de ellos en el nivel medio y alto. Lo cual indicaría un nivel de riesgo potencialmente alto.

En este momento, el valor de mayor porcentaje para el nivel alto es un 56%, correspondiente al factor psicosocial referido a la inseguridad de las características de trabajo.

Y los mayores valores para el nivel medio de riesgo son 41% y 44%, para los factores psicosociales referidos a la estima y a la inseguridad respecto al contrato de trabajo respectivamente.

d) Dimensión:

“Doble Presencia”

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL DE RIESGO		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Preocupación por tareas domésticas	72%	19%	9%
Carga de tareas domésticas	48%	28%	24%

Ambos factores psicosociales de esta dimensión tienen su mayor porcentaje en el nivel de riesgo bajo, con un 72% para lo referido a la preocupación por las tareas domésticas y un 48% con respecto a la carga de tareas domésticas.

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos tienen una distinción entre ellos, la cual está conformada por tres casos:

- A. Plazas de Peaje y Pesaje en conjunto.
- B. Sólo las Plazas de Peaje.
- C. Sólo las Plazas de Pesaje.

- Al observar la primera dimensión; “Exigencias psicológicas”, tanto en el análisis del caso A, el caso B y el caso C, dieron como resultado que los factores psicosociales de mayor porcentaje de nivel alto de riesgo fueron aquellos relacionados con las emociones, ya sea teniendo dificultad para entender las de los demás, como también para esconder las propias. Lo mismo ocurrió con el mayor porcentaje del nivel bajo de riesgo. Las tres situaciones coincidieron en los factores relacionados a las exigencias psicológicas cuantitativas y exigencias psicológicas cognitivas.

- En la segunda dimensión; “Trabajo activo y desarrollo de habilidades”, los resultados también coincidieron. Las tres situaciones de análisis mostraron que el factor de mayor porcentaje de nivel alto de riesgo es la influencia. El resultado distinto fue que en el caso A y en el caso B, el factor de mayor porcentaje de bajo riesgo es de la integración en la empresa; en cambio en el caso C, es el sentido del trabajo. Esto último indicaría que las personas que trabajan en las plazas de peaje se sienten más parte de la empresa, pero menos motivadas que quienes trabajan en las plazas de pesaje.
- Los resultados de la tercera dimensión; “Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo” mostraron que en todas las situaciones, los mayores porcentajes fueron en el nivel bajo de riesgo. Además coincidentemente ese porcentaje se refirió al factor calidad de liderazgo.
- La cuarta dimensión; “Compensaciones”, dio como resultado el mismo factor con el mayor porcentaje de alto riesgo en las tres situaciones, el cual corresponde a la inseguridad respecto a las características del trabajo.
- Y finalmente, los resultados obtenidos en el análisis de la quinta dimensión; “Doble presencia”, fueron que en los dos factores que la componen, tanto el de preocupación por las tareas domésticas, como también la carga de tareas domésticas, los porcentajes más altos estuvieron en el nivel bajo de riesgo.

Las respuestas en su mayoría, siguieron una misma tendencia. En el sentido de que los valores de los porcentajes en los distintos niveles de riesgo y además en las diferentes dimensiones fueron bastante similares.

En definitiva, pese a la separación de las tres situaciones que se plantearon en el análisis, los resultados obtenidos no tuvieron mucha diferencia entre ellos. Es decir, si bien las características propias del trabajo que se realiza en el servicio de peaje y de pesaje respectivamente son diferentes, nos da a entender que igual tienen características similares y por lo tanto también, necesidades en común.

IX. PROCESO POSTERIOR A LA OBTENCIÓN LOS RESULTADOS

Los resultados deberán ser entregados a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), quien informará a la Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) de los casos con mayor riesgo psicosocial. Además se deberá mantener los datos por un tiempo determinado, lo cual servirá como orientación para para contrastar los resultados con una nueva aplicación del instrumento en el futuro. Por lo que es importante que la institución conserve como medio de verificación los cuestionarios originales, en caso de estar hechos en formato impreso o bien, el archivo Excel en el caso que la aplicación del instrumento haya sido vía online, como medio de respaldo ante cualquier eventualidad. (En este caso fueron de manera impresa).

1. FOCUS GROUP

Y como último punto, se recomienda que el análisis de las intervenciones que se realizarán sea mediante la participación de un equipo interdisciplinario, el cual idealmente debe estar integrado por un profesional de la salud mental (psicólogo) con experiencia laboral, y un experto en prevención de riesgos; sin perjuicio de que puedan ser analizados en forma concreta o práctica por los mismos empleadores y/o trabajadores de la empresa. A esto último se le denomina “Focus Group”, que es cuando se tiene un enfoque basado en la percepción de los propios afectados, en este caso los funcionarios de Peaje y Pesaje. No hay que olvidar que cada trabajador tiene sus propios temores y motivaciones.

2. ANÁLISIS DEL NIVEL DE RIESGO

Durante el proceso de estandarización del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 se obtuvo una escala detallada que explica específicamente el nivel de riesgo en que se encuentran las personas analizadas en este estudio y así poder determinar en qué magnitud y en qué momento intervenir.

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

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

- c) Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 1”. En este caso, la organización tiene un plazo de 3 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario 6 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

- d) Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 2”. En este caso, la organización tiene un plazo de 6 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

- e) Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 3”. En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.

A continuación se presentarán algunos tipos de intervenciones, las cuales deben ser realizadas según el problema que se quiera solucionar y además considerar el nivel de riesgo en el que se encuentre.

3. INTERVENCIONES

Respecto de las formas de mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo, según el Modelo de Prevención en Salud General, es posible identificar tres tipos de intervención:

a) Intervención primaria:

Por una parte, entregar información y prevención orientada a mejorar la salud laboral enfocándose en la fuente de problemas. Como por ejemplo: Las condiciones laborales, diseño del puesto de trabajo, estilos de administración/liderazgo, etc. Todo ello con el objetivo de reducir los factores de riesgo psicosocial. Por otra parte, con esa información se pueden elaborar estrategias y políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos.

b) Intervención secundaria:

Consiste en detectar las causas del problema, enfocándose en las respuestas conductuales de los trabajadores, reforzando sus estrategias de afrontamiento e interviniendo en las condiciones de trabajo que sean riesgosas en el ámbito psicolaboral.

c) Intervención terciaria:

En este tipo de intervención lo que se hace es implementar acciones destinadas a reparar los daños ya provocados en los trabajadores.

X. CONCLUSIONES

Hasta ahora, en nuestro país no existía un instrumento con las características que tiene el Cuestionario SUSESO ISTAS 21, con las que se permitiera identificar, evaluar y diagnosticar aquellas condiciones de trabajo, aunque sí en otros países, como España y Dinamarca por ejemplo, que son los lugares en dónde se comenzó a utilizar este instrumento. Lo que sí existían eran planes preventivos y de vigilancia tenían como foco de acción la necesidad de disminuir o eliminar la exposición de los trabajadores al agente de riesgo, aunque no se prestaba mucha atención oportuna a este tipo de problemas sino en forma tardía, cuando ya se presentaban signos manifiestos (ausencia injustificada, licencias, agravamiento de reclamos y denuncias, entre otros). Por lo tanto, ahora la preocupación por los factores psicosociales en el ámbito del trabajo considerará también un cambio a nivel de cultura laboral, donde se reconoce la incidencia de elementos que afectan su desempeño. Por ello, vigilar estos factores implica un cambio en la manera de abordar el trabajo y sus prácticas.

Un primer paso fue la creación de una normativa jurídica y una institucionalidad que hace responsables de la salud laboral a los distintos actores de la sociedad (empresas, trabajadores, instituciones públicas y privadas), vinculada a una política de salud basada en la medicina del trabajo y orientada por criterios de salud pública, lo cual ha permitido un sostenido progreso en los índices de la salud ocupacional, viéndose reflejado en una disminución importante de los accidentes del trabajo en las últimas décadas. Sin embargo, una buena legislación no es suficiente para que la prevención y el derecho a la salud sean efectivos. Primero que todo se necesitan instrumentos operativos que, basados en la investigación y el conocimiento, sean útiles en los centros de trabajo.

Y segundo, ninguna prevención será posible sin la participación e implicación de todos los estamentos de la empresa: directivos, trabajadores y sus representantes y profesionales de la prevención, cuyo conocimiento y experiencia es

imprescindible. En otras palabras, además de buenas legislaciones, deben realizarse estudios de investigación con participación de todos los actores involucrados. Tal como lo hicimos en este estudio con la aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Lo mismo en cuanto a las políticas de intervención, las cuales debieran diseñarse no tanto hacia la forma de abordar el problema, sino que a disminuir los riesgos psicosociales en el trabajo. Cuando se planifica una intervención, lo mejor será comenzar por aquellas dimensiones que concentran la población con mayor porcentaje de riesgo alto. De ahí la importancia de las condiciones en que se desempeña el trabajo, en tanto al estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones.

En definitiva, lo que se busca finalmente, es conocer los aspectos relativos a la relación laboral entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal. Información con la cual luego se desarrollarán los programas de intervención, ya sea para prevenir, controlar o disminuir dichos riesgos. Como lo son por ejemplo la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral, los cuales se relacionan también con múltiples indicadores de salud.

Y por último, ya que la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), debido a que sus objetivos son la protección social de los trabajadores y su derecho a la seguridad y salud en el trabajo, asumió la tarea de adaptar para la población chilena el cuestionario utilizado en este estudio como herramienta de recopilación de información, ahora es deber de la Dirección Regional de Vialidad, convertirse en sujeto activo de su aplicación, pero no tan sólo mejorando las condiciones de trabajo, sino que además le corresponde la mejorara su contenido, en base a su propia experiencia obtenida luego de finalizar el proceso completo.

XI. FUENTES DE INFORMACIÓN

Comité Mixto OIT - OMS*1984 citado en Parra, 200 (*Organismo Mundial de la Salud).

Definiciones recomendadas por la Organización Internacional del Trabajo. (OIT)

Departamento de Riesgos Psicosociales de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Dirección Regional de Vialidad (DRV). Ministerio de Obras Públicas (MOP). Región del Bío Bío. Don Ángelo Álvarez Morales, Jefe Unidad de Recursos Humanos (RR.HH), y Aliro Zegpi Muñoz Analista de RR.HH. (2015).

Documento de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), basado en el Informe Final del Proyecto de Validación y Estandarización del ISTAS 21 (CoPSoQ) en la población chilena. Realizado por: La Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile.

Estudio descriptivo con fines de prevención en la red de atención primaria de la Comuna de Quellón. Publicado por Revista Biomédica Medwave. Autores: Martín del Río Arteaga, Oscar Olivares Gómez.

Estudio del subgrupo trabajadoras de la salud. Encuesta Araucaria 2011Publicado en “Personas que cuidan personas: Dimensión humana y trabajo en salud. Editores: Ansoleaga Moreno Elisa, Artaza Barrios Osvaldo y Suárez Jiménez Julio.

Instructivo Presidencial Sobre Buenas Prácticas Laborales en la Administración Central del Estado. Enero 26, Santiago. (2015)

Modelo Demanda-Control y Apoyo social (DCAS) Karasek, Theorell y Johnson, 1990 y Modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa (DER) Siegrist, 1996. Ambos revisados por: Superintendencia de Seguridad Social, enero 2014

Paper: Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Instituto de Salud Pública. Gobierno de Chile. Autores: Luis Caroca Marchant y Manuel Parra Garrido 2012.

Riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores y trabajadoras del sector salud en Chile. Publicado por Organización Panamericana de la Salud Facultad de Psicología de la Universidad Diego Portales y Sociedad chilena de administradores en atención médica y hospitalaria. Autoras: Ximena Díaz y Amalia Mauro. “Centro de Estudios de la Mujer. Santiago, Chile 2012.

XII. PÁGINAS DE INTERNET VISITADAS

http://www.minsal.cl/portal/url/page/minsalcl/g_proteccion/g_salud_ocupacional/saludocupacional.html

<http://intranet.achs.cl/comunicaciones/newsletters/infored/Paginas/Comienza-aregir-el-Protocolo-de-Riesgos-Psicosociales.aspx>

<http://www.istas.ccoo.es/>

<http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Estudios/Investigacion/4779>.

XIII. ANEXOS

Datos Solicitante

Nombre y cargo: Ángel Álvarez Morales – Jefe Unidad de RR.HH y Administración
 RUN: 10.708.059-7

Fecha: 14
 Teléfono:
 Correo el
 angelo.al

Datos Organización

Nombre Institución o Empresa: Dirección de Vialidad -MOP
 RUT Institución o Empresa: 61.202.000-0

Tipo de organización	Organismo Público	<input checked="" type="checkbox"/>
	Organismo Privado	<input type="checkbox"/>
	Organismo Académico	<input type="checkbox"/>
	Consultora	<input type="checkbox"/>
	Otro _____	<input type="checkbox"/>
Tipo de usuario	Comité Paritario	<input type="checkbox"/>
	Sindicato	<input type="checkbox"/>
	Académico	<input type="checkbox"/>
	Profesional organismo (especificar)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Jefe RR.HH y Administración	<input type="checkbox"/>
Condición en que se solicita	Organismo del estado normativo y fiscalizador de la Ley 16.744	<input type="checkbox"/>
	Organismo Administrador de la Ley 16.744	<input type="checkbox"/>
	Unidad técnica responsable de la prevención de riesgos	<input type="checkbox"/>
	Otro (especificar)	<input checked="" type="checkbox"/>
	<u>Jefe RR.HH y Administración</u>	<input type="checkbox"/>

AMBITO DE APLICACIÓN

Complejo Laboral en Estudio: Se centra principalmente en mitigar las falencias que genera la naturaleza misma de las funciones, como el desgaste emocional y físico por el quehacer cotidiano, además del trabajo por turnos, la lejanía del lugar en que se desempeñan, lo que además podría desarrollar en ellos el sentimiento de no pertenencia al Servicio.

Tipo de Actividad a la cual se aplicará: Administración del Estado

ANEXO N°1: Solicitud de Acreditación de uso del Cuestionario SUSESO ISTAS 21

ANEXO N°2



Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

SUSESOISTAS 21

INSTRUCTIVO:

- Este Cuestionario contiene 140 preguntas.
- Para responder marque con una “X” una sola respuesta para cada pregunta.
- 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. Datos personales

1. Sexo:

Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>

2. ¿Qué edad tiene?

1. Menos de 26 años	<input type="checkbox"/>
2. Entre 26 y 35 años	<input type="checkbox"/>
3. Entre 36 y 45 años	<input type="checkbox"/>
4. Entre 46 y 55 años	<input type="checkbox"/>
5. Más de 55 años	<input type="checkbox"/>

II. Las siguientes preguntas tratan de su salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
3.	En general diría Ud. que su salud es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Para Ud. ¿Qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?. Responda todas las preguntas y elija una sola respuesta para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
a	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
b	Estoy tan saludable como cualquier persona					
c	Creo que mi salud va a empeorar					
d	Mi salud es excelente					

5. Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido durante las últimas cuatro semanas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
b	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
c	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
d	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
e	¿Se sintió una persona feliz?					
f	¿Se sintió muy animosa/o?					
g	¿Se sintió con mucha energía?					
h	¿Se sintió agotada/o?					
i	¿Se sintió cansada/o?					

6. ¿Durante las últimas cuatro semanas, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a	No he tenido ánimos para estar con gente					
b	No he podido dormir bien					
c	He estado irritable					
d	Me he sentido agobiado/a					
e	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
f	¿Le ha faltado el aire?					
g	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
h	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
i	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
j	¿Le ha costado tomar decisiones?					
k	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
l	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

III. Las siguientes preguntas tratan de su trabajo actual y sus condiciones

7a. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted?

a	Oficina Regional	
b	Oficina Provincial	
c	Garita de Peaje	
d	Garita de Pesaje	

7b. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted?

a	Auxiliar	
b	Administrativo	
c	Técnico	
d	Código del trabajo	

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

a	Pesaje Horcones	
b	Pesaje Nicodahue	
c	Pesaje Curalí	
d	Pesaje Concepción	
e	Pesaje Los Ángeles	
f	Peaje Chaimavida	
g	Peaje San Roque	

9. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más áreas o departamentos al mismo tiempo?

0. No	
1. Sí	

10. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

0. No	
1. Sí	

11. ¿El trabajo que realiza se corresponde con la categoría profesional que tiene reconocida en el sueldo?

0. Sí	
1. No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo	
2. No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo	
3. No lo sé	

12. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución?

0. De 0 hasta 6 meses	
1. Más de 6 meses y hasta 2 años	
2. Más de 2 años y hasta 5 años	
3. Más de 5 años y hasta de 10 años	
4. Más de 10 años	

13. Considerando el tiempo que lleva en esta institución o empresa, ¿ha recibido algún ascenso? (Cargo, grado)

0. No	
1. Sí	

14. Su jornada de trabajo es:

1. A tiempo parcial	
2. A tiempo completo	
3. No sujeto a cumplimiento de horario	

15. Su horario de trabajo es:

1. Horario diurno (mañana y tarde)	
2. Turno fijo de mañana	
3. Turno fijo de tarde	
4. Turno fijo de noche	
5. Turnos rotatorios	

16. Su jornada laboral es:

1. de lunes a viernes	
2. de lunes a sábado	
3. sólo fines de semana o festivos	
4. de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos	
5. semana corrida, incluyendo domingo y festivos	

17. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿Con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

0. No me cambian de horario ni de días de trabajo	
1. Usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes	
2. Habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida.	
3. Habitualmente me lo comunican de un día para otro	
4. Habitualmente me lo comunican en el mismo día.	

18. Indique cuántas horas semanales trabajó para la institución la semana pasada:

_____ horas semanales

19. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 horas, señale cuál fue la razón (si anotó más de 45 horas, marque la alternativa 0)

0. La semana pasada trabajé 45 horas o más	
1. Trabajé a tiempo parcial para esta empresa o institución	
2. Tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo	
3. He estado de vacaciones, enfermo o con permiso	
4. Otros motivos	

20. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

1. Tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta	
2. Tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata	
3. Trabajo por faenas o proyectos	
4. Estoy contratado por una empresa externa	
5. Tengo contrato a honorarios	
6. Soy estudiante en práctica	
7. No tengo contrato	

21. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual? (Considere horas extraordinarias y viáticos)

\$225.000 o menos	
Entre \$226.000 y \$500.000	
Entre \$501.000 y \$800.000	
Entre \$801.000 y \$1.000.000	
Entre \$1.001.000 y \$2.000.000	
Más de \$2.000.000	

22. Su sueldo es

Fijo	
Sueldo base más comisiones o variable	
Sólo variable	

23. ¿Qué parte de su sueldo destina Ud. Al pago de deudas (considere deudas de casas comerciales, tarjetas bancarias, deudas por educación y salud, deudas hipotecarias)?

No tengo deudas	
Destino hasta un 10% de mi sueldo al pago de mis deudas	
Destino hasta un 25% de mi sueldo al pago de mis deudas	
Destino hasta un 50% de mi sueldo al pago de mis deudas	
Destino más de un 50% de mi sueldo al pago de mis deudas	

24. Si usted tiene deudas, indique qué grado de dificultad tiene para pagarlas:

No tengo deudas	
Tengo deudas, pero NO tengo dificultades para pagarlas	
Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas	
Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas	
Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas	

25. En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente?

0. No he tenido ninguna licencia médica en los últimos 12 meses.	
1. Aproximadamente, he tenido _____ licencias médicas en los últimos 12 meses.	

26. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica?

0. No he estado con licencia médica en los últimos 12 meses.	
1. Aproximadamente, he estado ____ días con licencia médica en los últimos 12 meses.	

IV. Preguntas sobre exigencias laborales y de su vida familiar

A3 ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (Aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar.	
Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar.	
Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar.	
Sólo hago tareas puntuales.	
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
A4	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					
A5	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
A6	¿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.)					

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo

Las siguientes preguntas tratan sobre la relación entre la cantidad de trabajo que tiene y el tiempo del que dispone para este.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
B2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
B3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
B4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
B5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
B6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
B7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan sobre algunas características de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B8	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
B9	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
B10	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
B11	En su trabajo ¿Tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
B12	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					

B13	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
B14	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, máquinas o instalaciones?					
B15	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					
B16	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
B17	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
B18	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
B19	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?.					
B20	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
B21	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
B22	¿Su trabajo requiere atención constante?					
B23	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B24	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
B25	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					

B26	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
B27	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
B28	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
B29	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
B30	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					
B31	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
B32	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
B33	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
B34	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

Las siguientes preguntas se refieren al contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo y la integración dentro de la institución.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B35	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					

B36	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia.)?					
B37	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
B38	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
B39	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
B40	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
B41	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
B42	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
B43	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
B44	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
B45	¿Le gustaría quedarse en la institución o empresa en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
B46	¿Habla con entusiasmo de su institución o empresa?					
B47	¿Siente que los problemas en su institución o empresa son también suyos?					
B48	¿Siente que su institución tiene una gran importancia para usted?					

Queremos saber hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
B49	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
B50	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
B51	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
B52	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
B53	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					
B54	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
B55	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido? (planta)					
B56	¿Está preocupado por si no le ascienden?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B57	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
B58	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
B59	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (Decisión personal) tiene en su trabajo?					
B60	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
B61	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
B62	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
B63	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
B64	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
B65	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
B66	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					

B67	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					
-----	---	--	--	--	--	--

Las siguientes preguntas se refieren a situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B68	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
B69	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
B70	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
B71	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros/as sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
B72	¿Con qué frecuencia sus compañeros/as están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
B73	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeros/as?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente.

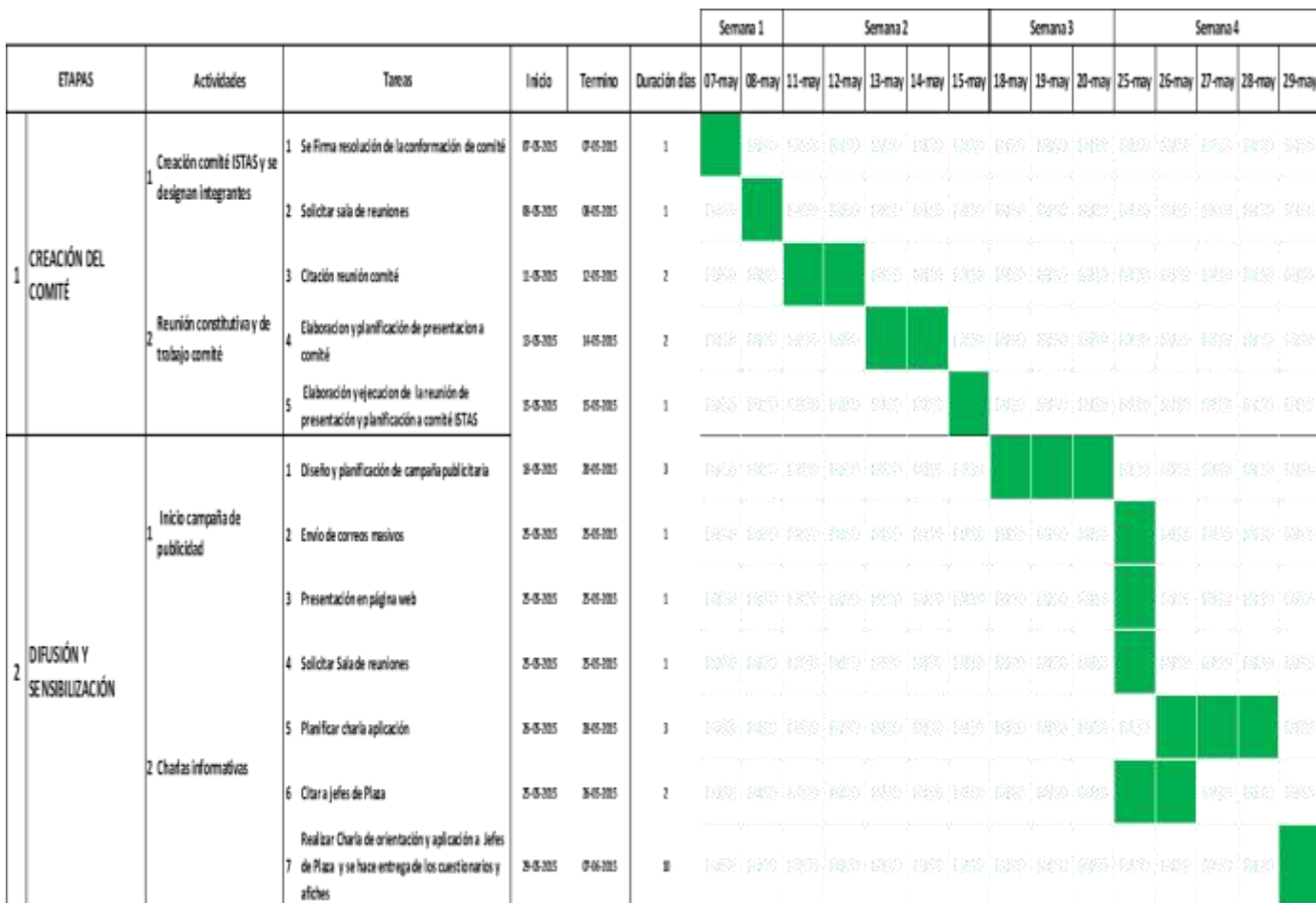
Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B74	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
B75	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
B76	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores inmediatos

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B77	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los funcionarios/as tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación,)					
B78	Sus jefes directos, ¿Planifican bien el trabajo?					
B79	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
B80	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los funcionarios y funcionarias?					
B81	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los funcionarios/as estén a gusto en el trabajo?					
B82	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B83	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
B84	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
B85	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
B86	En mi trabajo me tratan injustamente					
B87	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					



ANEXO 3: Carta Gantt de la aplicación del Cuestionario SUSESISTAS 21 (Parte I)

ETAPAS	Actividades	Tareas	Inicio	Termino	Duración días	Semana 5					Semana 6					Semana 7				Semana 8				
						01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun	15-jun	16-jun	17-jun	18-jun	19-jun	22-jun	23-jun	24-jun
3 APLICACIÓN	1 Aplicación cuestionario al personal fijo	1	04-06-2021	14-06-2021	11																			
		2	12-06-2021	14-06-2021	3																			
		3	04-06-2021	04-06-2021	1																			
	2 Aplicación de los cuestionarios al personal de refuerzo	4	04-06-2021	04-06-2021	1																			
		5	12-06-2021	12-06-2021	1																			
4 RESULTADOS	1 Tabulación de datos	1	15-06-2021	18-06-2021	4																			
		2	04-06-2021	04-06-2021	1																			
		3	04-06-2021	04-06-2021	1																			
	2 Reunión de comité para análisis de resultados	4	04-06-2021	04-06-2021	1																			
		5	04-06-2021	04-06-2021	1																			
		6	04-06-2021	04-06-2021	1																			

ANEXO 3: Carta Gantt de la aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (Parte II)

