



Trabajo Final para obtener el Grado de Magíster

DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL EN SERVICIOS Y SOLUCIONES INFORMÁTICAS: GENERACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL Y PREVENTIVAS

Paola Marlene Bolelli Guiñez

Profesor-Guía: Dr. Víctor Olivares Faúndez

2019

Magíster en Psicología del Trabajo y las Organizaciones

Escuela de Psicología.

Universidad de Valparaíso

Resumen

En las últimas décadas las crecientes transformaciones y cambios en el mundo laboral han generado el surgimiento de nuevas necesidades y problemáticas laborales en las distintas organizaciones, consecuencias que se han relacionado con nuevas formas de entender el trabajo y su organización, lo cual ha colaborado al desarrollo de nuevas patologías laborales como el estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales que ponen en grave peligro la salud y el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores. Debido a estas nuevas problemáticas el presente estudio busca conocer, aclarar y generar medidas de control preventivas para corregir los factores de riesgo psicosocial presente en el trabajo por medio de la aplicación del Cuestionario SUSESI ISTAS 21, normativa legal del Ministerio de Salud y Superintendencia de Seguridad Social, organismos responsables también de sus fiscalizaciones en las empresas de nuestro país.

Palabras Clave: Calidad de Vida Laboral (CVL), Medidas Preventivas, Estrés Laboral, Factores Psicosociales

Abstrac

In recent decades, the growing change and change in the world of work have led to the emergence of new needs and labor problems in the different organizational groups, consequences that have been related to new ways of understanding work and its organization. Development of new occupational pathologies such as work stress and psychosocial risk factors that seriously endanger the health and physical, psychological and social well-being of workers. Due to these new problems, the present study seeks to know, clarify and generate preventive control measures to correct the psychosocial risk factors present in the work through the application of SUSESO Questionnaire ISTAS 21, legal regulations of the Ministry of Health and Superintendence of Security Social, responsible bodies also of its control in the companies of our country.

Key words: Quality of Work Life (QWL), Preventive Control, Occupational Stress, Psychosocial Factors

INTRODUCCIÓN

Durante nuestra historia, el trabajo ha sido fuente de accidentes laborales y enfermedades profesionales. Con el pasar de los años, se ha evolucionado jurídicamente para lograr una eficiente protección a los trabajadores, pero estos avances jurídicos en gran parte se han centrado en una protección física del trabajador, dejando en un segundo plano la relevancia de los aspectos psicológicos.

Desde siempre han existido riesgos psicosociales en las organizaciones, aspectos que afectan directa e indirectamente a los trabajadores, sin embargo, no se le ha dado la relevancia necesaria de estos fenómenos por su gran influencia en el menoscabo de la salud de las personas.

Actualmente el mundo está pasando por grandes procesos de globalización y desarrollo tecnológico, aspecto que influye directamente en el trabajo de todas las personas y el nivel de estrés percibido. Estos cambios del mundo laboral se han convertido en una fuente de competitividad extraordinaria, cada día se busca más eficiencia, mayor productividad en el menor tiempo posible, ahorrar lo máximo en el desarrollo empresarial, etc. El proceso de globalización además ha provocado que se formen grandes empresas a nivel mundial, estas son las conocidas transnacionales que impactan de diferentes formas en la economía mundial y chilena, lo que obviamente repercute en el trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1989, elaboró un documento titulado "*los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*", donde al igual

que la Organización Internacional del Trabajo, entiende que estos factores son una materia compleja de tratar.

En la década los 90 y 2000, autores como Cox, Griffiths, Roozeboom, Houtman y Van den Bossche aportaron en el desarrollo del estudio de los riesgos psicosociales en las organizaciones, entregando definiciones y distintas clasificaciones de estos fenómenos

En el caso de Chile , las nuevas condiciones sociales en el mercado laboral de los fines de los 70 , se configuraron como en un marco de inseguridad, donde la inestabilidad del empleo y las altas tasas de desempleo, afectaron a los trabajadores y generaron un fuerte impacto sobre las condiciones de trabajo (Espinoza, 2013; Miranda, 2008), lo cual tuvo grandes repercusiones en la salud de los trabajadores, propiciando el desarrollo del estrés, y un aumento de los riesgos para la salud física y mental de las personas (Espinoza, 2003).

Estas condiciones laborales originaron daños en la salud de las y los trabajadores, aspectos determinados por distintos factores sociales, económicos y políticos que fueron variando en el tiempo. Condiciones no estáticas que pueden ser intervenidas y cambiadas en beneficio de la salud y la calidad de los y las trabajadoras.

Por otro lado, podemos afirmar que la prevención de la salud laboral es fundamental, pues los daños a la salud originados en el trabajo son evitables si se toman las acciones correspondientes (Parra, 2003), disminuyendo la probabilidad de aparición de un malestar o enfermedad, o bien interrumpir o ralentizar su progresión (Leavell & Clark, 1958). La prevención de la salud laboral busca controlar los riesgos mecánicos, físicos, químicos, biológicos y psicosociales en el entorno laboral (Parra, 2007).

De este modo, la calidad de vida laboral se ve afectada tanto por las características

del puesto de trabajo y su, como por el clima, la cultura, funciones laborales, relaciones interpersonales, contenido de tareas, entre otros fenómenos, que pueden conducir estrés en el trabajo, y la manifestación de diversos problemas de salud y seguridad (Sauter, Hurrell, Murphy & Levi, 2012).

Los factores psicosociales son condiciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la tarea, e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud de las personas (Gil-Monte, 2012).

En Chile, las cifras existentes sobre la salud mental de las y los trabajadores evidencian un fuerte aumento de patologías mentales en los últimos años. Los datos entregados por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO, 2011) constatan que entre 1995 y 2015 los trastornos mentales y del comportamiento se situaban como la tercera causa más importante de licencias médicas, y en el 2006, ya era la segunda causa más frecuente (Jaramillo y Vives, 2010). Al mismo tiempo, se reconoce que la depresión es una de las enfermedades más prevalentes entre la población chilena económicamente activa, siendo el estrés laboral el mayor factor riesgo en el trabajo, lo que resulta preocupante si se considera que precede y acompaña a la mayoría de los trastornos de salud mental en el trabajo (Jaramillo & Vives, 2010).

Otra de las patologías asociadas a los riesgos psicosociales, es el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Burnout, que ha aumentado notoriamente su prevalencia en el sector de servicios, sanidad y educación (Gil-Monte, 2009).

De acuerdo a Luceño, Martín, Jaén, y Díaz (2005), el panorama en los próximos años con respecto a los riesgos psicosociales no es muy alentador, pues se espera que el

estrés derivado de la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo aumenta considerablemente en las próximas décadas, debido a que los cambios en el mundo del trabajo a nivel global esta incrementando el número de exigencias a los trabajadores, con más flexibilidad de destrezas y funciones, mayor desequilibrio trabajo-familia, y más sobrecarga e intensificación del trabajo, sumando el incremento de los contratos temporales, la subcontratación, las fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con el incremento del acoso psicológico y de la violencia, y la falta de estabilidad en el empleo (Comisión Comunidades Europeas, 2007).

En nuestro país, la prevención en la salud laboral incluye los riesgos psicosociales asociadas al trabajo, se enfoca principalmente a la rehabilitación de quienes son diagnosticados con un cuadro clínico evidente, es decir, prevención terciaria (Miranda, 2012), cuando las personas ya padecen de una enfermedad producto de la exposición a los factores psicosociales.

La escasa prevención primaria que se realiza en Chile está enfocada en el individuo, sin abordar en profundidad las dimensiones organizacionales, las relaciones laborales, ni las prácticas de gestión dentro del lugar de trabajo. Justamente por esto, es de gran relevancia, investigar y realizar prevención primaria, aun cuando en los últimos años ha habido diversas iniciativas al respecto, como la adaptación del ISTAS 21 a la realidad chilena, y la promulgación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

La investigación ha descubierto que el estrés laboral es predictor de un menor rendimiento en el trabajo, mala salud y accidentabilidad (Maslach, 2009). De acuerdo con esto, es posible señalar que dentro de los accidentes que pueden ocurrir, particularmente en

el rubro minero, se encuentran aquellos relacionados con la somnolencia (Subsecretaría de Previsión Social [SPS], 2012), los cuales son un ejemplo que estos fenómenos pueden ser comprendidos al considerar una compleja interrelación entre factores ambientales, psicosociales y físicos (Durán, 2008).

La prevención primaria en torno a los factores psicosociales pretende mejorar la Calidad de Vida Laboral, aspecto de gran importancia en el entorno del trabajo actual de nuestra sociedad, lo que permite evitar daños y enfermedades de las y los trabajadores. La intervención primaria de los riesgos psicosociales esta dirigida a transformar las características de la organización del trabajo que originan las enfermedades, intentando evitar futuras consecuencias.

La participación de los trabajadores es un aspecto por considerar en toda acción preventiva encaminada a una mejora de la calidad de vida laboral. Es insoslayable la importancia de los trabajadores y trabajadoras en lo que respecta a la prevención en salud laboral, puesto que ellos y ellas son los actores protagónicos llamados a generar los cambios que les aseguren una mejor salud laboral y revertir las tendencias de precarización y de deterioro de las condiciones laborales, producidas por las transformacionales neoliberales en el trabajo (Noriega, 1995).

En este escenario es relevante preguntarse:

¿Cuáles son los puestos de trabajo que mas se afectan por el estrés? ¿Cuáles son los estresores prevalentes que afectan los puestos de trabajo? ¿Existe relación de los efectos de los factores psicosociales por sexo, edad o tarea?

Objetivos

Objetivo General

Diagnosticar y analizar los factores de riesgos psicosociales en la gerencia de Administración y contabilidad a través del resultado de la encuesta ISTAS 21.

Objetivo Especifico

Analizar los niveles de los estresores más prevalente de los puestos de trabajo estudiado.

Diseñar un plan de trabajo con una metodología de prevención de acuerdo con las brechas presentes en los puestos de trabajo.

MARCO TEÓRICO

Calidad de Vida Laboral

Desde el punto vista de la administración de los recursos humanos, la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada. Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, sino que se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones demuestran que, para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su

contribución. Así, la competitividad de la organización pasa obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo (Chiavenato, 1979).

Dentro de los programas de Calidad de Vida Laboral, es transcendental visualizar algunos hitos que podrán aumentar o disminuir la implementación de estos de estos programas, es por eso que debemos poner atención al “*estrés*” el cual es la respuesta de adaptación del organismo frente a situaciones adversas esporádicas o continuas o ante el peligro físico o emocional. Esta reacción ante influencias, cambios, exigencias o esfuerzos, a la que se encuentran expuestos diariamente, puede tener consecuencias positivas (como mantenerlo con vida) o negativa si la relación es demasiado intensa o prolongada en el tiempo (Selye, 1953).

El Concepto Calidad de Vida (CVL), es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social tal como lo percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa (Levy & Anderson, 1980). En una acepción más amplia, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, el sueldo, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera y las relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción, motivación laboral y que tienen consecuencias en la salud del empleado (Gonzalez, Peiró & Bravo, 1996; Cole, Robson, Lemieux, McGuire, Sicotte & Champagne, 2011).

En un estudio longitudinal realizado por Kompier, Fekker, Janssen & Taris (2009) se concluye que la CVL, la salud y el bienestar se distribuyen de forma desigual en función de los contratos de trabajo que tiene cada trabajadora/or. Las personas son capaces de identificar el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal

logrado a través de esta, así como la administración de su tiempo libre (Moena, Kelly, Fan, Lee, Ameida, Kossek, Buxton, 2016).

Asimismo, podemos entender que la CVL es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo (Uysal, Sirgy, Woo & Kim, 2016, Gonzalez, Hidalgo, Salazar & Preciado, 2010).

Igualmente, la CVL es un modelo muy importante para explicar el impacto de como las condiciones de trabajo puedan crear un efecto en los resultados de la tarea, es abundante la evidencia que respalda que la CVL produce efectos positivos en el rendimiento del trabajo y por lo tanto una mejora en la eficiencia y eficacia organizacional (Gokhale, 2015).

De acuerdo a un meta-análisis realizado por Easton y Van Laar (2013), los factores comúnmente observados en las diferentes definiciones de CVL, son comúnmente la satisfacción en el trabajo (incluyendo aspectos de salarios y horas de trabajo), bienestar o “Well-Being”, un trabajo seguro, percepción de estrés experimentando en el trabajo, medio ambiente físico, relación entre la vida dentro y fuera del trabajo, compromiso de la empresa y el nivel de control sobre el trabajo.

Existe una abundante literatura orientada al estudio de la Calidad de Vida en el trabajo, que indica que las relaciones sociales en el espacio laboral constituyen uno de los componentes centrales de la experiencia de bienestar y malestar en el trabajo (Espinosa & Morris, 2002; Segurado & Agullo, 2002). En este sentido, la CVL se constituye como concepto subjetivo que abarca todas aquellas condiciones productivas e interpersonales que

definen, influyendo en el desenvolvimiento psicológico de los individuos en su entorno laboral (Chiang & Krause, 2009), junto con la contribución a la capacidad de adaptación, creatividad, creatividad y voluntad que exigen los objetivos productivos de la organización (Chan & Wyatt, 2007).

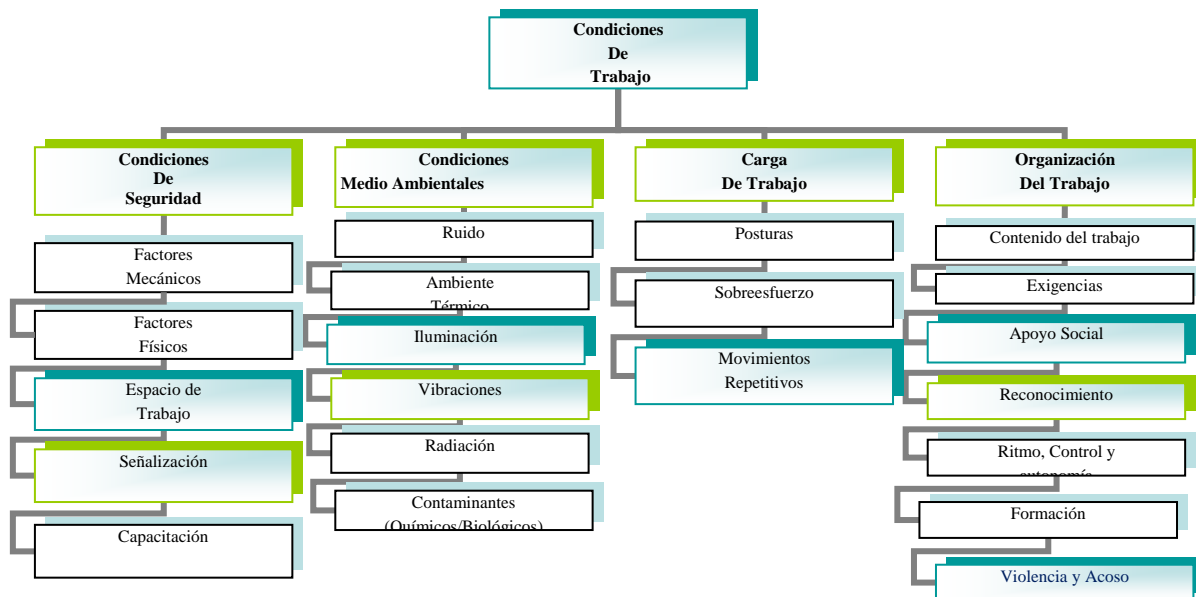
En relación con lo anterior, existe evidencia que aquellas organizaciones que desarrollan un entorno de trabajo participativo, ejerce una importante influencia en la satisfacción que sus empleados pudieran presentar, afectando positivamente su salud física, psicológica y emocional (Silva, 2006; Gómez, 2007; Wokhale, 2015).

Al fin y al cabo, es importante resaltar la relación existente entre la CVL y los riesgos psicosociales (Alves, Rossi, Duarte, Elizangela, Ferreira, Eleuterio & Conceicao, 2014). Ya que, a través de la promoción de la salud y prevención de los factores de riesgos psicosociales, aumenta el bienestar y desarrollo integral del trabajador, generando la satisfacción laboral requerida por las personas en su entorno de trabajo, y por ende, aumenta su CVL (Boreham, Povey & Tomaszewki, 2016; Garrido-Pinzón, Uribe-Rodriguez & Blanch, 2011).

Condiciones de trabajo

Los riesgos en el trabajo pueden derivarse de factores físicos, químicos, mecánicos, biológicos, psicológicos, etc., riesgos que, derivados de los cambios producidos en el mercado de trabajo, las nuevas estructuras y formas de organización, han generado una importante problemática en el ámbito laboral. La consecuencia de todos estos cambios de ritmo, de producción, de horarios, de tecnologías, aptitudes personales, etc., que rodean el

puesto de trabajo y de la ocupación que ejecuta el trabajador se han reconocido como Condiciones de Trabajo (CT), situaciones de riesgo derivadas del medio ambiente laboral, de la carga de trabajo física, mental o de la forma de organizar el trabajo o la seguridad y que según el INSHT son definidas como “*el conjunto de variables que determinan la realización de una tarea en un entorno laboral determinando la salud del trabajador en función de variables: físicas, psicológicas, seguridad, organizativas y sociales*”. (UGT, 2007).



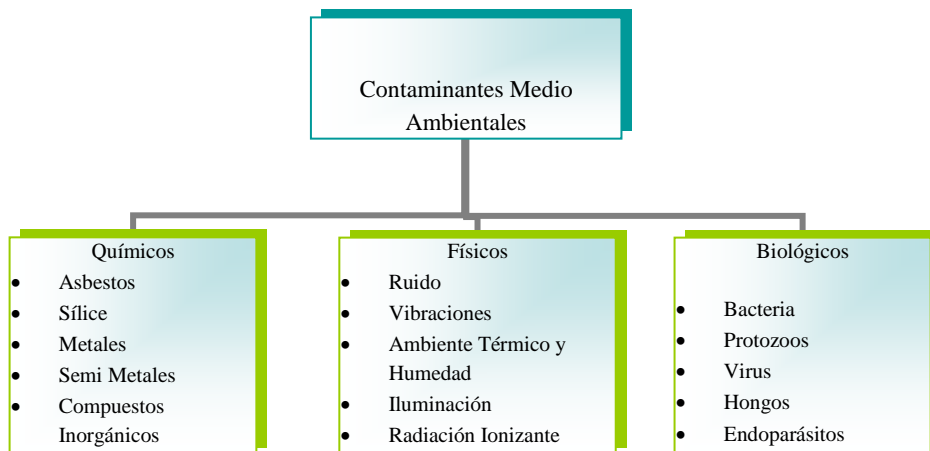
Fuente: Elaboración propia a partir de Working conditions in the European Unión, 2007.

Wilson, DeJoy, Vandenberg, Richardson y McGrath (2004) señalan que la organización del trabajo o condiciones de trabajo se ha convertido en un tópico importante cuando se estudia la relación salud trabajo. La organización del trabajo se refiere a la manera en que se estructuran y manejan procesos tales como el diseño del trabajo, la administración, las características organizacionales, las políticas y los procedimientos (NIOSH, 1996). Inherente a esta definición, está la idea de que la estructura y el funcionamiento de la

organización tiene un impacto en el bienestar de los empleados y en la efectividad de la entidad.

Condiciones Medioambientales

Desde hace siglos se conoce que la exposición excesiva y prolongada a sustancias peligrosas en el medio ambiente laboral, conduce a enfermedades que pueden incapacitar el trabajo e incluso hasta producir la muerte. Estos contaminantes presentes en el ambiente de trabajo pueden ser de tipo químicos (constituidos por materia inerte), físico (constituidos por diferentes formas de energía) y biológicos (constituidos por seres vivos). (Guasch, 2005) En la siguiente tabla se presentan algunos de los contaminantes nocivos para la salud, generalmente presentes en el medioambiente del trabajo.



Dentro de los contaminantes derivados del medioambiente del trabajo, los contaminantes químicos son considerados los de mayor importancia debido a su uso en múltiples procesos industriales, a su universalidad en todos los campos laborales y por la diversidad de efectos que, bien individualmente o en mezclas, pueden originar. Según la

Higiene Industrial son “*todas aquellas sustancias orgánicas e inorgánicas, naturales o sintéticas que, durante su fabricación, manejo, uso, transporte, almacenamiento, puede incorporarse al aire en forma de polvos, humos, gases o vapores, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellas*” (Gracia, 2007). Según diferentes estudios se ha demostrado que estos contaminantes pueden penetrar en el organismo por diferentes vías como la digestiva, pulmonar y/o dérmica a través de la manipulación o inhalación de estos tóxicos que generalmente se presentara como metales, semi-metales, compuestos inorgánicos, compuestos orgánicos y otros minerales (INVASSAT, 2005).

El riesgo de toxicidad a estos contaminantes deriva del tiempo de exposición, la magnitud de las dosis recibidas, la susceptibilidad individual de la persona expuesta y de las características de los contaminantes, es por ello que a partir de estos factores los daños producidos en la salud pueden ser derivados de exposición aguda generando intoxicaciones y/o enfermedades crónicas de tipo respiratorio, dermatitis, enfermedades del sistema nervioso y hasta cánceres por exposiciones permanentes o de larga duración (Jymmy, 2006).

Con respecto a los contaminantes físicos según la higiene Industrial son definidos como “*toda entidad inmaterial, o con un mínimo de ésta, capaces de producir efectos adversos en el organismo, y que al estar presentes continuamente en el ambiente laboral pueden producir daños a la salud del trabajador*” y clasifica como agentes o contaminantes físicos los derivados del ruido excesivo, vibraciones, temperatura inadecuada y/o radiaciones (Gracia, 2007).

El tercer tipo de riesgo derivado del medioambiente laboral son *contaminantes*

biológicos que según define el ISTAS son “*cualquier sustancia de origen animal, vegetal y microorganismos o derivada de estos, que produzcan un efecto adverso en el ser humano*” e incluye cualquier tipo de agente vivo (bacterias, protozoos, virus, hongos y endoparásitos, etc.) que pueden penetrar en el hombre por vía inhalatoria (nariz, boca y/o pulmones), vía digestiva (boca, tubo digestivo) y/o por vía parenteral (heridas, pinchazos y/o pequeños cortes), produciendo diferentes patologías en función del sitio de trabajo y el agente causal. (Calera, 2004).

Condiciones derivadas de la carga de trabajo

La carga de trabajo se define según la Ergonomía como “*el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral*” y dependiendo de las exigencias del trabajo y de las diferentes características específicas de cada individuo como la edad, formación, experiencia, etc. pueden convertirse en una potencial fuente de daño continuamente presente en las actividades laborales de cualquier empresa (Álvarez, 2006).

La ejecución de un trabajo cubre un doble fin por una parte, conseguir los objetivos de producción, y por otra, potenciar el desarrollo del trabajador, por lo que cuando la persona desarrolla sus capacidades y realiza su trabajo sin esfuerzo excesivo, no solemos hablar de carga laboral, sin embargo cuando las exigencias de la tarea sobrepasan las capacidades (física o mental) del trabajador, es decir, cuando existe incapacidad o dificultad para dar respuesta en un momento dado a la tarea o labor que tiene encomendada, hablamos de “*carga de trabajo*” (Chavarria, 2007) La “*carga física derivada del trabajo*” supone la realización de una serie de esfuerzos estáticos o dinámicos excesivos derivados de la adopción de posturas forzadas, repetitividad de movimientos, falta de pausas en el trabajo,

manipulación manual de cargas, aplicación repetida de fuerza o estatismo postural en las actividades laborales según lo establece la salud ocupacional, y pueden llegar a generar daño a la salud de tipo músculoesquelético (Síndrome del túnel carpiano, tendinitis, epicondilitis, bursitis, tenosinovitis, artrosis), lumbalgias y/o lesiones en extremidades superiores o inferiores (torsiones y/o golpes). (Chaffin, 2009) La “*carga mental*” según lo establece el INSHT, está determinada por la cantidad, el tipo de información que se maneja en un puesto de trabajo, las exigencias de la tarea (ritmo de trabajo, monotonía, repetitividad, Iniciativa, autonomía y definición de roles) y la estructura de la organización (participación y comunicación de los trabajadores) y considera que es el “conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”, es decir, el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo (Olarde, 2008).

Los daños para la salud derivados de una organización con excesiva carga mental de trabajo pueden manifestarse como alteraciones de tipo físicopsicosocial (cefaleas, dolores musculares, enfermedades cardiovasculares y/o digestivos, fatiga crónica, estrés, alteraciones del sueño, hipertensión, etc. y/o emocionales como frustración, culpabilidad, irritabilidad, ansiedad, falta de motivación, depresión, agresividad, o hasta tendencias suicidas), daños que no solo afectan negativamente al trabajador sino que también repercuten indirectamente en la empresa. (Nogareda, 2005)

Para que la carga de trabajo no sea excesiva los puestos de trabajo deben diseñarse de manera que facilite la respuesta del trabajador, es decir, debe realizarse un correcto análisis de las características del puesto y de sus actividades y establecer la información,

comunicación y el señalamiento adecuado para evitar situación de incertidumbre en el trabajador.

Condiciones psicosociales de la organización del trabajo

El medio laboral ha evolucionado, y ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisión centralizada, etc., por empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad, que requieren y exigen trabajadores que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente. De esta manera los riesgos derivados del trabajo también han evolucionado, por lo que la prevención debería abordar y priorizar todos aquellos riesgos inherentes al medio laboral que pueden generar patologías de origen psíquico en los trabajadores. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos, sin embargo, según el comité mixto OIT/OMS define a los factores psicosociales como "*las interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual; a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo*" (UGT, 2010).

Las reacciones individuales ante estos factores son muy variables, pues dependen de cómo se perciba la interrelación individuo/condiciones de trabajo, así pues, una misma situación puede afectar de distinta manera a las personas atendiendo a su capacidad de adaptación y tolerancia, ya que las personas, según sus características individuales (edad, sexo, aptitudes, experiencia, expectativas, entorno sociocultural, personalidad, etc.) son más

o menos vulnerables a una misma situación. (Galileo, 2007), pero estas percepciones o daños en los trabajadores, tiene relación directa en los programas de CVL y su éxito en las empresas.

Los principales factores psicosociales potencialmente perjudiciales dentro de la organización por considerarse que ejercen una gran influencia negativa sobre el trabajador son, falta de autonomía y satisfacción en el trabajo, ya que limitan la posibilidad que tiene el individuo de organizar su trabajo, regular su ritmo y orden de realizar sus tareas encomendadas (Galileo, 2007).

Puesto de trabajo

Se entiende por puesto de trabajo a aquellos que es tanto metafórica como concretamente el espacio que ocupa en una empresa, oficina, mina, institución o entidad. Desarrollando algún tipo de actividad o empleo. En ese puesto de trabajo la mayoría de las veces la persona deberá compartir su tiempo con compañeros o colegas que desarrollaran la misma tarea y con los cuales probablemente se consolide algún tipo de relación de compañerismo o solidaridad.

Bryan Livy lo define de la siguiente manera “*un cargo es la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola persona que pueden unificarse en un solo concepto y ocupan un lugar formal en el organigrama*” (Idalberto, 1992).

Una de las ciencias que más ha dedicado tiempo y esfuerzo al estudio de los puestos de trabajo es La ergonomía. Esta constituye una herramienta fundamental en la actualidad para el diseño, evaluación y rediseño de los puestos de trabajo dentro de las organizaciones (Carrasquero y Seijo 2009).

La necesidad de adaptar las herramientas al hombre ha estado presente consciente o inconscientemente desde siempre. Distintos profesionales se han encargado de dar solución a este tema entre ellos ingenieros, médicos y organizadores del trabajo.

La insatisfacción provoca descontento y frustración, puede ser provocada por los puestos de trabajo, riesgos a los que se exponen para su salud y seguridad. También puede surgir de un mal ambiente de trabajo, por exceso o carencia de mandos, o por remuneraciones que el trabajador estima no retribuyen su trabajo. Según Llaneza (2008), la satisfacción laboral es un balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo, es decir, expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, las aspiraciones, las expectativas y las necesidades del trabajador.

La calidad de vida laboral designa el impacto que ejerce sobre los trabajadores tanto su marco profesional como los diversos entornos de su trabajo. Estos deben facilitar su acción, ser gratificantes y contribuir a implicar al asalariado al trabajo colectivo (Llaneza 2008). Todas las interacciones de los sistemas hombre máquina ejercen una acción determinante sobre los factores psicosociológicos y fisiológicos residentes en las personas, provocando satisfacción o insatisfacción en el trabajo, desarrollo o involución de la personalidad, potenciando o inhibiendo la creatividad, cohesionando o disgregando el grupo de trabajo.

En la actualidad en Chile existen instituciones especializadas en ergonomía y el estudio de los puestos de trabajo, ya que éste es un tema que cada vez irá adquiriendo mayor notoriedad y relevancia se hace imprescindible contar con entidades responsables a las cuales acogerse para solicitar información y orientación. Entre ellas destacan:

- SOCHERGO
- Comisión Ergonómica Nacional

Siendo la Comisión Ergonómica Nacional la institución que lleva a cargo estudios ergonómicos completos en puestos de trabajo típicos por región y por sector productivo. Esto en colaboración con universidades y Organismos administradores de la Ley 16.744.

A su vez, los estudios de puestos de trabajo han demostrado que la mejora de la calidad de vida laboral puede tener importantes consecuencias sobre la conducta de los trabajadores: mayor satisfacción laboral; más esfuerzo y dedicación; mayor entrega y compromiso con la organización; aparición de conductas extra-rol; fidelización y sentimiento de pertenencia; entre otros (Danna & Griffin, 1999; Efraty, 1990; Sparks, Faragher, & Cooper, 2001).

Del mismo modo, una baja calidad de vida laboral también tiene efectos negativos, tanto sobre la salud física y psicosocial de los empleados (Berkman, Buxton, Ertel, & Okechukwu, 2010; Gil-Monte, Nuñez, & Selva, 2006; Gundersen, 2001; Kecklund, Milia, Axelsson, Lowden, & Åkerstedt, 2012), para la conciliación trabajo-familia (Pal & Saksvik, 2008), como para las propias organizaciones (Schenker, 2010; Van Yperen & Snijders, 2000). Estas consecuencias negativas se producen, bien por un efecto directo sobre la salud, o a través de las conductas inadecuadas que pueden desarrollar los trabajadores, para paliar los efectos negativos del estrés laboral (Revicki, Whitley, & Gallery, 1997; Rowe & Macleod Clark, 2000).

Factores Psicosociales

El comité de Mixto de la organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) define los factores Psicosociales del trabajo como *“Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente , la satisfacción en el empleo y las condiciones de sus organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado , sus necesidades, sus cultura y sus situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento”* (Juárez-García, 2007, p.111).

Estos Factores toman en cuenta aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y contenido de las tareas, su variedad , significado, alcance, carácter repetitivo, entre otros (Gil-Monte, 2014). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (exigencias domesticas) y a aspectos del individuo (personalidad y Actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo (Sauter, Hurrell, Murphy & Levi, 2012).

El resultado de cómo se interrelacionan, los factores psicosociales en el trabajo pueden ser elementos positivos, que llevan al bienestar de los trabajadores, y secundariamente a un aumento de sus rendimiento laboral, como también elementos negativos, constituyéndose en este caso en riesgos para la salud y relacionados entre otro al ausentismo, la motivación y el desempeño, en este sentido, los factores de riesgos tienen efectos sobre la empresa, el trabajo y el trabajador (Instituto de Seguridad Laboral, 2013).

A su vez, Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005) consideran la relación existente entre los factores psicosociales y la salud, indicando que los efectos de la organización del trabajo se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos. Es relevante tener en cuenta que el trabajo y las condiciones laborales son determinantes esenciales de bienestar y promoción de la salud mental entre los empleados (Koop, Stauder, Purebl, Janszky & Skrabski, 2008).

Modelos Teóricos del Estrés

¿La sal de la Vida o el beso de la muerte? (Comisión Europea, Seguridad y Salud en el trabajo, 1999). Con este encabezado se presentaba la guía sobre el estrés relacionado con el trabajo hace casi 2 décadas en Europa. En nuestra contemporaneidad, numerosos estudios han mostrado la relación de los factores psicosociales en el trabajo con ciertos efectos negativos para la salud de las personas, como, por ejemplo, el estrés, a través de modelos de causa y efecto (Karasek, Becker, Marxer, Ahlbom & Theorell, 1988), poniendo en el debate las tensiones en el trabajo y sus cambios.

La elaboración de la totalidad actual, de los instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial se han considerado básicamente dos modelos que incluyen la experiencia subjetiva y psicosocial de los trabajadores, y que han demostrado una mayor validez predictiva al comprobar la relación entre dimensiones del entorno laboral y los problemas en la salud, especialmente, aquellos que se derivan de la exposición prolongada a situaciones que generan estrés (Charria, Sarsosa & Arenas, 2011). Estos son el modelo demanda control y apoyo social (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) y el Modelo desequilibrio esfuerzo recompensa (Siegrist, 1996).

Modelo de Demanda Control y Apoyo Social

Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser el resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades (Karasek, 1979). Esto lo llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo (Urbanetto, Da Silva, Hoffmeister, Souza, Da costa & Figueredo, 2011).

En cuanto al control sobre el trabajo, este se refiere al grado de autonomía en la gestión de tareas, engloba aspectos referentes al uso de habilidades intelectuales, el grado en que el trabajo presenta un aprendizaje de cosas nuevas, repetitividad, creatividad, tareas variadas y el desarrollo de habilidades especiales individuales y capacidad de decisión, que incluye la habilidad individual para la toma de decisiones sobre el propio trabajo, la influencia del grupo de trabajo, entre otros (Levi, Bartle y Marmot, Karasek, Theorell, Siegrist, Peter, Belkic, Savic, Schnall & Landsbergis, 2000). Por otra parte, la demanda psicológica se refiere a las exigencias psicológicas enfrentadas por el trabajador durante la ejecución de sus tareas, la cantidad de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención (Karasek & Theorell, 1990).

La dimensión demanda psicológica y control sobre el trabajo, dan origen a los cuadrantes del Modelo Demanda-Control: alto desgaste en el trabajo, trabajo activo, trabajo pasivo y bajo desgaste. Los cuadrantes bajo desgaste y trabajo activo son referidos, por el autor, como los de menor asociación a riesgo de enfermedad, en cuanto al cuadrante alto

desgaste, seguido por el trabajo pasivo, como los de mayor asociación a ese riesgo (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990).

En la literatura se ha demostrado que el apoyo social, tanto promulgado y recibido, está asociado en general con mayor bienestar psicológico, aspecto que se ve reflejado en el lugar de trabajo (Siedlecki, Salthouse, Oishi & Jeswani, 2014).

Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El foco de este modelo está en la reciprocidad u equilibrio entre las condiciones de vida laboral y la recompensa recibida. El modelo de Siegrist (1996) considera dos dimensiones principales, el esfuerzo extrínseco, que considera aspectos relativos a la cantidad de tareas, el ritmo en que se desempeñan y las interrupciones sufridas durante el trabajo y las recompensas, que incluyen variables relativas a la estima, la promoción en el trabajo y la seguridad / estabilidad del empleo, las que interactúan con una tercera variable el sobrecompromiso o overcommitment, que es un patrón personal específico de afrontamiento e implicación con el trabajo, denominado esfuerzo intrínseco.

Este modelo tiene en cuenta características individuales del trabajador, el esfuerzo físico y psicológico implicado en la carga de trabajo, así como la relación entre las características con diversos tipos de recompensa que puede recibir un trabajador como seguridad laboral, salario, estima y promociones dentro del trabajo (Siegrist, 1996; 2002). Este modelo ha evidenciado que los trabajadores que deben realizar grandes esfuerzos y percibir bajas recompensas, pueden tener un bajo nivel de control emocional y mayor riesgo de sufrir enfermedades asociadas al estrés laboral (Gómez & Moreno, 2010).

Factores de riesgo psicosocial

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo psicosocial (Moreno & Báez, 2010). En consecuencia, los riesgos psicosociales llevan al estrés laboral, que es definido por la OMS como la reacción adversa de las personas, cuando perciben que las demandas y presiones del trabajo no coinciden con sus habilidades y conocimientos (OMS, 2003; Animian, Eftekhari, Ghaffari, Moinfar, Mirzaaghaee & Sadeghniaat, 2015).

Es así como dichos factores se constituyen en condiciones laborales disfuncionales, al general una carga indebida o procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Esto a través de ritmos y exigencias de trabajos excesivas, urgencia temporal, trato inapropiado o bajo apoyo social (Rodríguez, 2009) y pudiendo provocar respuestas de inadaptación, respuestas fisiológicas de tensión y estrés laboral (Peiró, 2004).

La OIT reconoce como los principales factores de riesgo psicosocial en el trabajo (o estresores) a todos aquellos que interfieren con un eficiente ajuste de la persona con su entorno, identificando como los principales factores para que ocurra un desajuste, los siguientes:

- a) Sobrecarga cuantitativa. Es decir, que la persona deba realizar muchas tareas, con presión de tiempo y/o trabajo repetitivo.

- b) Insuficiente carga cualitativa. Esto ocurre con un contenido de la tarea demasiado limitado, o que no demanda creatividad o capacidad de resolución de problemas al trabajador, o que no posibilita la interacción social con otros miembros de la organización.
- c) Conflicto de roles. Esto ocurre cuando surgen conflictos entre los papeles que se juegan dentro de la organización, asignados de manera formal.
- d) Falta de control sobre la situación personal. Esto ocurre cuando el trabajador no tiene influencia, o carece de control sobre lo que debe hacer y es otra persona la que decide por él, o cuando no hay una estructura clara.
- e) Falta de apoyo social.

Consecuencias asociadas a factores de riesgos psicosocial

Estudios señalan la importante relación entre factores de riesgo psicosocial laboral y patologías físicas, en especial indicadores cardiovasculares en presencia de alta tensión laboral(demandas psicológicas) y bajo control (Juárez-García, 2007); Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud [ISTAS], 2007;Bohley, Klutting, Werdan, Greiser, Kuss, Markus, Schmidt, Völzke , Krabbe & Haerting, 2016), también se ha visto la relación con enfermedades digestivas, inmunológicas(artritis), Osteomusculares (Escribà-Agüir, 2005) y somáticas (Fischer, Degen, Li, Loerbroks, Müller & Angerer, 2015).

En este sentido, en una investigación realizada en Dinamarca se concluye que las personas con una alta precepción de estrés tienen un riesgo mayor a 5 años de cualquier fractura osteoporótica, en particular la fractura de cadera (Pedersen, Baggesen, Ehreinstein,

Pedersen, Lasgaard & Mikkelsen, 2016). Además, aquellos trabajos que impliquen la simultaneidad de tareas, ejecución rápida, cambios constantes y baja participación, han mostrado relación directa con la presencia de enfermedades respiratorias (Aranda, Pando, Torres, Salazar & Sánchez, 2011).

La literatura ha confirmado el origen de los trastornos músculoesquelético y han llegado a la conclusión de que más allá de los factores biomecánicos, trabajos repetitivos, posturas forzadas, esfuerzo físico, los factores individuales y de la organización, los factores psicosociales laborales también contribuyen al origen de diversas lesiones musculo-esqueléticas en trabajadores (Mahmud, Bahari & Zainudin, 2014; Stock, Nicolakakis, Messing, Turcot & Raiq, 2013).

A la vez, trabajos demandantes y que son percibidos como estresantes, contractualmente inseguros, con bajo apoyo social, que impliquen conflicto con la jefatura y bajo reconocimiento, muestran relación con trastorno depresivos (Kidger et al., 2016; Ansoleaga & Toro, 2010), fobia social (Londoño et al., 2010), trastornos psicosomáticos y ansiedad (Gómez, 2008). Además, se ha visto que la falta de reconocimiento en el trabajo influye en el abuso de sustancias, como el consumo de alcohol (Carreño, Medina-Mora, Vélez, Juárez & Vásquez, 2006). Cuando en el trabajo interfiere negativamente en la vida familiar ya sea por sobretiempo laboral o demandas que exceden la capacidad de la persona, se genera tensión física, psíquica y social, afectando el bienestar, rendimiento y salud de los trabajadores (Sepúlveda, 2001; Cifuentes, 2004; Navinés, Santos, Olivé & Valdés, 2016).

Michie & Williams (2003) concluyen que largas horas de trabajo, la sobrecarga de trabajo y la presión, la falta de control sobre el trabajo, la escasa participación en la toma de decisiones, falta de apoyo social, gestión poco clara y el papel de trabajo con factores relacionados con la mala salud psicológica y enfermedad. La evidencia de estudios longitudinales sugiere que las demandas del trabajo y las relaciones sociales tienen el mayor impacto en los trastornos mentales como la depresión (Netterstrøm et al., 2008).

De acuerdo a los análisis, las personas que han sufrido accidentes en su trabajo, ausentismo laboral por causa médica, cuadros de estrés y que manifiestan sentirse fatigados tienen una percepción más negativa respecto a condiciones laborales como apoyo organizacional, demandas cognitivas y control, de quienes no han estado expuesto a dichos fenómenos, lo que influye en la satisfacción que el sujeto pueda tener en relación al trabajo (García, Rubio & Bravo, 2007).

Además al ausentismo por razones de salud laboral, se ha demostrado que quienes deben trabajar rápido, se exponen a tareas monótonas, y con bajo control sobre el tipo y organización de estas últimas, presentan mayor ausentismos respecto a quienes no están expuesto a un contexto laboral de estas características (Niedhamer, Gimeno, Marko, Martínez, 2001), también se ha comprobado que altas demandas laborales, altos esfuerzos , bajo apoyo y recompensas bajas se asocian con el presentismo , demostrando que este fenómeno, no sólo es impulsado por el estado de salud de un trabajador , sino que las características psicosociales juegan un rol importante (Janssens, Clays, Clercq, Becquer, Cassini, Kittel & Braeckman, 2016).

La presencia de ambigüedad de rol, comunicación y liderazgo deficiente,

en conjunto con una baja participación de los trabajadores en procesos organizacionales, correlacionan significativamente con grupos que se resisten a los cambios (García, Rubio & Bravo, 2007). Se ha descrito en la literatura la relación de la presencia de factores de riesgo con la accidentabilidad en el trabajo (García-Layunta, Oliver, Tomas, Verdú & Zaragoza, 2002; Gil-Monte, 2009). Dentro de sus causas se pueden evidenciar desmotivación y cansancio de los trabajadores que ejecutan su jornada laboral en condiciones físicas inadecuadas, sobreexigencia mental, relaciones interpersonales deficientes y jornadas extensas de trabajo (Rentería, Fernández, Tenjo & Uribe, 2009).

Prevalencia en Chile factores de riesgo psicosocial

En Chile el año 2013 se promulgo la ley que obliga a las empresas a medir los niveles de riesgo psicosocial, por lo tanto, es un tema bastante incipiente y por lo mismo no existe gran cantidad de información con respecto a las prevalencias en los distintos sectores laborales, ya que, las mediciones en las distintas organizaciones están en proceso. No obstante, el Ministerio de Salud realizo mediciones entre el año 2013-2015 en sectores priorizando, tales como, transporte, bancos e instituciones financieras y comercio.

Tabla 1. Estadísticas de Accidentes V/S Enfermedades, últimos 5 años

	2013	2014	2015	2016	2017
ACCIDENTE TRABAJO	198.551	187.932	180.036	176.716	170.063
ENFERMEDAD PROFESIONAL	5.167	6.452	6.166	7.232	8.942

En resumen, en estos últimos cinco años los accidentes del trabajo han disminuido en un 14% y las enfermedades profesionales han aumentado un 73%, siendo las enfermedades mentales confirmadas por mutualidades e ISL un 58%. Fuentes SISESAT SUSESO (2018).

Tabla 2. Prevalencia de lugares de trabajo según niveles de riesgo y área económica

Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versión Breve, Chile (2016) metodología nueva

Área Económica (CIU4.CL.2012) *	Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Total		Total de trabajadores por actividad económica
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Minería	48	59,3	28	34,6	5	6,2	81	100,0	7.053
Informática	118	51,8	107	46,9	3	1,3	228	100,0	9.073
Servicios Administrativos y de apoyo	345	63,2	180	33,0	21	3,8	546	100,0	31.862
Enseñanza	499	35,6	828	59,1	74	5,3	1.401	100,0	88.232

Fuente: Elaboración propia en base a información disponible de los RPSL (2016)

Muestra una menor prevalencia de lugares de riesgo alto (4,4%). El orden de las frecuencias de lugares de riesgo por dimensión es el mismo que en 2015, es decir, la dimensión doble presencia es la que concentraba entonces mas lugares de riesgo alto y así sucesivamente.

Por otro lado, se estudió la posibilidad de que el riesgo se distribuyera de manera no homogénea en los lugares de trabajo de acuerdo a su tamaño. Para eso, los lugares de trabajo (Tabla 4)

La prevalencia de riesgo alto aumenta de acuerdo al número de trabajo en el lugar o centro de trabajo, siendo de un 10,4%, en los lugares de trabajo con más de 500% trabajadores y solo un 2,7% en los lugares con menos de 25 trabajadores.

La Tabla 5 muestra la prevalencia de centros de trabajo con riesgo bajo por dimensión (más de 50% de los trabajadores se encuentran en riesgo bajo). Puede observarse que la prevalencia de centro con riesgos bajo es mayor en los centros de trabajo pequeños, de hasta 25 trabajadores, lo que es válido para las cinco dimensiones.

Tabla 3 Prevalencia de lugares de trabajo en riesgo alto en cada dimensión, Cuestionario SUSESO /ISTAS 21, versión Breve, Chile (2016) Metodología nueva

Área Económica (CIU4.CL.2012) *	Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5		Total, de trabajadores por actividad económica
	Riesgo Alto		Riesgo Alto		Riesgo Alto		Riesgo Alto		Riesgo Alto		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Minería	17	21,0	6	7,4	12	14,8	25	30,9	28	34,6	81
Informática	29	12,7	13	5,7	20	8,8	47	20,6	143	62,7	228
Servicios Administrativos y de apoyo	35	6,4	57	10,4	79	14,5	119	21,8	198	36,3	546
Enseñanza	303	21,7	38	2,7	305	21,8	220	15,7	994	71,1	1398

Fuente: Elaboración propia en base a información disponible de los RPSL (SUSESO)

Tabla 4. Prevalencia de niveles de riesgo psicosocial según número de trabajadores.

Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, Versión Breve, Chile (2016) metodología nueva.

Tamaño CT (n traba.)	Riesgo Bajo		Riesgo Medio		Riesgo Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Hasta 25	1.497	63,6	794	33,7	63	2,7	2.354	100,0
26-50	1.498	53,3	1.201	42,8	110	3,9	2.809	100,0
51-100	983	47,8	1.000	48,6	73	3,6	2.056	100,0
101-500	622	45,2	698	50,7	56	4,1	1.376	100,0
Más de 500	19	28,4	41	61,2	7	10,4	67	100,0
Total	4.619	53	3.734	43,1	309	3,6	8.662	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a información disponible de los RPSL (SUSESO)

Tabla 5. Prevalencia de lugares de trabajo con riesgo bajo por dimensión según número de trabajadores. Cuestionario SUSESI/ISTAS 21, Versión Breve, Chile (2016) Metodología nueva.

N trab	Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hasta 25	718	30,5	897	38,2	550	23,4	165	7,0	185	7,9
26 a 50	608	21,6	808	28,8	402	14,3	81	2,9	121	4,3
51 a 100	403	19,6	523	25,5	205	10,0	37	1,8	76	3,7
101 a 500	237	17,2	275	20,0	119	8,7	23	1,7	43	3,1
Mas de 500	6	9,0	6	9,0	4	6,0	1	1,5	1	1,5
Total	1.972	22,8	2.509	29,0	1.280	14,8	307	3,5	426	4,9

MÉTODO

Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional, transversal y no experimental. Descriptivo ya que se pretende ver como se comportan las diferentes variables y medir los diferentes aspectos del fenómeno a investigar, correlacional debido a que el objetivo es medir el grado de relación que existe entre dos o mas conceptos o variables, con la finalidad de saber como se comportaran un concepto o variable al conocer el comportamiento de otra u otras variables relacionadas (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2006).

El diseño de la investigación es no experimental y transversal, no experimental por que no se pretende hacer variar intencionalmente las variables independientes y transversales por los datos fueron recolectados en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernandez, 2006).

Participantes

La selección de la muestra fue no probabilística, debido a que se realizo de acuerdo a las características requeridas para la investigación y de la decisión del investigador, por lo que no obedece a que todos tiene la misma probabilidad de ser escogidos (Hernandez, 2006).

La muestra estuvo formada por 8 trabajadores, de la gerencia de Administración, Finanzas y Contabilidad. Empresa de outsourcing, que presta servicios a distintos rubros;

Minería, Forestal, Industria, Bancos, TIC y comercio. DE estos el 62,5 % fueron mujeres y el 37.5 % hombres. El promedio de edad fue de 43,5 (22min-61max). El 25% eran casados, 40% solteros, 25% divorciado, 50% con pareja estable y el 50% sin pareja estable. En cuanto al tipo de contratación el 87,5% eran indefinidos y el 12,5% a plazo fijo. El 12,5% son extranjeros, 87,5% son chilenos. El 12,5% perteneces a la cuota de Inclusión. En cuanto al tiempo en la ocupación el 25% tenía de 1 a 5 años, el 12% de 11 a 15 años, el 62,5% de 21 a 30 años. El 25% de 22 a 30 años, el 50% de 41 a 50 años y 25% de 51 a 61 años. Por su parte respecto del tiempo en la ocupación en la empresa, el 50% tenía entre 2 meses a 1 años, el 25% de 2 a 5 años y el 25% de 6 a 11 años. En cuanto a la escolaridad, la distribución es 37,5% Profesionales, 37,5% técnico Profesional y 25% enseñanza media.

Instrumentos

Cuestionario SUSES/ISTAS 21

El cuestionario ISTAS 21 del instituto sindical de Ambiente , Trabajo y Salud de España tuvo su origen en el cuestionario CoPsoQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire, o cuestionario Psicosocial de Copenhague) diseñado por el Instituto de Salud Laboral de Dinamarca (AMI) como instrumento de evaluación y prevención de Riesgos Psicosociales, para identificar y medir todas aquellas condiciones de organización del trabajo que corresponden a factores de riesgos psicosociales para la salud y bienestar de los trabajadores (Pastorino, 2007).

Las bases conceptuales del cuestionario CoPsoQ parten del fundamento teórico de que la exposición de un trabajador a dichos factores provoca una reacción de estrés, explicando por los modelos de demanda-control-apoyo social y esfuerzo-recompensa

(Karasek & Theorell, 1990; Siegrist, 1996). En el año 2008 el Departamento Médico de la Superintendencia de Seguridad Social inicio en conjunto de la Dirección del Trabajo, el Instituto de Salud Pública y la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile la adaptación para la población chilena del Método ISTAS 21, iniciando el año 2013 con las primeras mediciones en empresa.

La versión Chilena demostró ser un instrumento válido y confiable y se le conoce como cuestionario SUSESO/ISTAS 21, el cual está compuesto por una versión larga y una breve, la primera se utiliza para realizar mediciones más precisas, para diseñar intervenciones más profundas en el lugar de trabajo, y también utilizadas para investigación; y la versión breve está diseñada para ser utilizada en empresas o grupos de trabajo de menos de 25 trabajadores, con fines de diagnóstico, prevención, fiscalización y capacitación. Su uso no requiere la participación de expertos y puede ser aplicado en empresas pequeñas. También puede ser aplicado en empresas mayores con el fin de tener una imagen general del nivel de riesgos de cada empresa. Esto permite diseñar políticas de prevención y vigilancia epidemiológica, contiene 20 preguntas de riesgo psicosocial, que se agrupan en cinco dimensiones mayores (Superintendencia de Seguridad Social, 2013).

Este cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo debería contribuir a mejorar las acciones de prevención en beneficio de los trabajadores, al permitir efectuar una identificación de los riesgos, facilitar la localización de los problemas y diseñar soluciones adecuadas, permitiendo además evaluar el impacto de dichas acciones (Superintendencia de Seguridad Social, 2013). Además, es aplicable a cualquier tipo de trabajo o actividad económica, de acceso público, libre y gratuito, debe ser utilizado por las condiciones establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social. El sistema de

puntuación del cuestionario está dado por una escala Likert con un máximo de 4 puntos por pregunta, correspondiendo una mayor puntuación a un mayor riesgo. Las categorías de los puntos de las dimensiones se estiman en terciles de exposición al riesgo: “bajo”, “medio” y “Alto”, arrojando un puntaje determinado según dimensiones, las cuales son diferentes puestos que no todas tienen la misma cantidad de preguntas.

Factores de Riesgo Psicosocial

Definición Conceptual: Los riesgos psicosociales son todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores.

Definición Operacional: Los factores de riesgos psicosocial se miden mediante el cuestionario SUSESO ISTAS 21, en el cual se obtienen un porcentaje por cada dimensión, si el resultado de las dimensiones es superior al 50% de la muestra se considera riesgo alto, a nivel general se considera situación de riesgo alto cuando hay 1 o 2 dimensiones por porcentaje superior al 50%.

Exigencias Psicológicas

Definición Conceptual: se refiere a aquellas situaciones en las que hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida o excesivas demandas sensoriales, las altas exigencias psicológicas pueden producir estrés y fatiga y están en la base de diversas enfermedades crónicas.

Definición Operacional: Puntaje total de la sumatoria obtenida en la dimensión Exigencias Psicológicas señala el grado de riesgo, en el cual el intervalo de 12-20 implica un alto nivel de riesgo, 9-11 riesgo medio y 0-8 riesgo bajo.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Definición Conceptual: alude a la percepción que tiene el/la trabajador/ a con respecto al margen de autonomía en la forma de realizar tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar habilidades y conocimientos o carece sentido, cuando la persona no puede adaptar el horario a las necesidades familiares o no puede decir cuando se hace un descanso. Los síntomas más frecuentes son los relacionados con fatiga y estrés, principalmente cognitivo.

Definición Operacional: Puntaje total de la sumatoria obtenida en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades señalan el grado de riesgo, en el cual el intervalo de 9-20 implica un alto nivel de riesgo, 6-8 riesgo medio y 0-5 riesgo bajo.

Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Definición Conceptual: Refiere a las posibilidades de relación entre las personas en el trabajo; el apoyo social de los compañeros y supervisores. Evalúa la calidad del liderazgo de las jefaturas percibidas por los trabajadores y se preocupa de la claridad y conflicto de rol.

Definición Operacional: Puntaje total de la sumatoria obtenida en la dimensión Apoyo Social y calidad de liderazgo señala el grado de riesgo, en el cual el intervalo de 7-20 implica un alto nivel de riesgo, 4-6 riesgo medio y 0-3 riesgo bajo.

Compensaciones

Definición Conceptual: Son aquellas situaciones en las que el trabajador, percibe que su trabajo no es reconocido, el salario es muy bajo, se falta al respeto, se provoca inseguridad contractual, hay cambios de puestos o servicio contra su voluntad, hay tratos injustos.

Definición Operacional: Puntaje total de la sumatoria obtenida en la dimensión compensaciones señala el grado de riesgo, en el cual el intervalo de 6-12 implica un alto nivel de riesgo, 3-5 riesgo medio y 0-2 riesgo bajo.

Doble Presencia

Definición conceptual: dice relación con la conciliación trabajo/Familia y la corresponsabilidad parental. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar. Ello implica una doble carga de trabajo.

Definición Operacional: Puntaje total de la sumatoria obtenida en la dimensión Doble Presencia señala el grado de riesgo, en el cual el intervalo de 4-8 implica un alto nivel de riesgo, 2-3 riesgo medio y 0-1 riesgo bajo.

Procedimiento

Cuantitativo:

Etapa Cuantitativa: para identificar el nivel de riesgo psicosocial que presenta en la actualidad la empresa evaluada, se aplicó la herramienta SUSESO-ISTAS 21 Versión

Breve a una muestra de 312 trabajadores dividido en 8 sucursales y 16 departamentos (Tabla 1), que incluyen todas las áreas laborales. Este procedimiento fue realizado de manera cautelosa, asegurando el anonimato y confidencialidad de los datos entregados. Cabe hacer notar en este punto que, para el levantamiento de la información, se han respetado las disposiciones establecidas en el Manual del SUSESO-ISTAS 21.

Condiciones de la evaluación y uso del instrumento

1. Respecto a las garantías y derechos de las (os) trabajadoras(es): El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 fue utilizado en estricto cumplimiento y respecto a las garantías y derechos de las(os) trabajadoras(es). En dicho espíritu, la utilización del cuestionario nunca dio pie a acciones omisiones discriminatorias o que vulneraran los derechos laborales.
2. No modificación: El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 ha sido validado y adaptado a la realidad nacional tanto en aspectos de forma como fondo, siguiendo para ello una rigurosa y científica metodología, razón por la cual, el cuestionario fue utilizado íntegramente sin ninguna modificación, con supervisión del Organismo Administrador y Superintendencia de Seguridad Social.
3. Anonimato y Confidencial: El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento de aplicación individual, pero no evalúa al individuo sino a las condiciones organizacionales que pueden, eventualmente, constituir un riesgo psicosocial para un trabajador. Por ellos, las respuestas al cuestionario fueron anónimas y en estricta confidencialidad. Asimismo, se deja constancia explícita que, de forma absoluta, no

se utilizaron los datos proporcionados para tratar de identificar de alguna manera los individuos que participaron en la evaluación.

4. Protección de los datos personales: El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 se utilizó 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 a la intimidad, la vida privada o la hora de los trabajadores.
5. Participación y Socialización: Se deja constancia de que la aceptación fue libre, voluntaria e informada de los involucrados que formaron parte del proceso, lo cual implicó la aplicación del cuestionario e información del proceso global de intervención. Cabe destacar en este punto, que todas(os) las(os) trabajadoras(es) evaluadas(os) 275, lo que corresponde al 88.14% del total de la empresa. Los cuales fueron socializados e informados respecto de la implementación del Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Socialización correspondiente a:

1. Entrega de Tríptico Informativo de la Ley
2. Información en diario mural
3. Correos Masivos con los objetivos de la evaluación
4. Charlas de sensibilización con los objetivos de la evaluación
5. Exposición de los objetivos de la evaluación y del procedimiento a respetar en la implementación del Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
6. Socialización de los resultados: se informan los resultados obtenidos

Tabla 6. Cantidad de Trabajadores Evaluados

Centros y unidades de trabajo		
Casa Central	RRHH	7
	Admiración y Contabilidad	7
	Operaciones	7
	Trayectoria	3
	Gerencia	8
	Total	32
Faenas Mineras	HCL	22
	HPI AA	6
	HPI Codelco	6
	Total	34
HPI OSA	OSA	49
HPI	Birman	40
HPE	HPE	28
LATAM	LATAM	42
SAG	Transbank	15
	Redbank	18
	Nexus	8
	Total	41
DXC	Birman	18
	Arauco	20
	Derco / Banco Chile	5
	Total	46
Total, empresas 312		

Cabe destacar que la muestra correspondió al 88.14 % de la dotación de la empresa.

Etapas cualitativas (Contrastación): En función de los datos recabados de forma cuantitativa (ISTAS 21 versión breve), es que se realizó 1 Grupo Focal y 1 entrevista en profundidad de la siguiente forma:

Tabla 7. Descripción grupos focales

Unidad Laboral	Actividad
Administración y Contabilidad	1 grupo focal
	1 entrevista en profundidad

Cualitativo

(1) Definición de objetivos, (2) Establecimiento del Cronograma , (3) Definición perfil y cantidad de invitados (8 personas-grupo focal/ 8 entrevistas en profundidad), (4) Diseños y Guías temáticas- preguntas (15 preguntas), (5) Diseños guion de trabajo, (6) Logística(medios escritos y dinámicas), (7) Definición de tiempo y lugar (oficina central), (8) Definición moderador-Entrevistador) Sra. Glorief Avila (Psicóloga encargada de Desarrollo Organizacional y Clima Laboral) , (9) Definición del Rol del moderador, (10) Definición dinámica Funcional del grupo focal- entrevistado en profundidad , (11) registro y Tabulación información , (12) Método utilizado de análisis de datos : Análisis de comparación constante , desarrollado por Glaser y Strauss (Glaser , 1978, 1992; Glaser y Strauss, 1967; Strauss, 1987). El Análisis de comparación constante – También conocido como el método de comparación constante – Fue utilizado por primera vez en investigaciones que empleaban la teoría fundamentada. Sin Embargo, como lo han expuesto Leech y Onwuegbuzie(2007;2008), el análisis de comparación constante también puede ser utilizado para el estudio de muchos otros tipo de datos , incluyendo los de grupos focales.

El análisis seleccionado se caracterizó por tener tres grandes etapas (Strauss & Corbin, 1998), (a) Codificación Abierta: donde los datos fueron fragmentados en pequeñas

unidades , a cada una de las cuales el investigador le asigna un descriptor o código, (b) Codificación Axial, donde los códigos fueron agrupados en categorías y (c) Codificación selectiva, donde el investigador desarrollo una o más temáticas que expresaron el contenido de cada uno de los grupos (Strauss & Corbin, 1998) y (2) Informes.

RESULTADOS

RIESGO PSICOSOCIAL BAJO

De acuerdo al criterio establecido para la Clasificación de RIESGO BAJO, el cual considera un resultado igual o superior al 50% de la muestra en las variables evaluadas, es que esta no presenta esta clasificación en ninguna variable de las variables medidas.

Tabla 8. Porcentaje de las dimensiones del SUSESO ISTAS 21 versión breve según nivel de riesgo, en la totalidad de la muestra de trabajadoras(es).

Sucursales		D1	D2	D3	D4	D5
UNIDAD 1	Riesgo Alto	32.26	16.13	32.26	16.13	32.26
	Riesgo Medio	32.26	25.81	19.35	25.81	41.94
	Riesgo Bajo	35.48	58.06	48.39	58.09	25.81
UNIDAD 2	Riesgo Alto	17.71	14.71	29.41	35.29	32.35
	Riesgo Medio	41.18	26.47	35.29	35.29	26.47
	Riesgo Bajo	41.18	58.82	35.29	29.41	41.18
UNIDAD 3	Riesgo Alto	28.95	23.68	26.32	23.68	28.95
	Riesgo Medio	7.89	31.58	39.47	28.95	15.79
	Riesgo Bajo	63.16	44.74	34.21	47.37	55.26
UNIDAD 4	Riesgo Alto	2,7	13,51	8,11	10,81	10,81
	Riesgo Medio	16,22	21,62	27,03	29,73	37,84
	Riesgo Bajo	81,08	64,86	64,86	59,46	51,35
UNIDAD 5	Riesgo Alto	7,69	23,08	26,92	15,38	26,92
	Riesgo Medio	30,77	30,77	42,31	50	11,54
	Riesgo Bajo	61,54	46,15	30,77	34,62	61,54
UNIDAD 6	Riesgo Alto	27,27	24,24	33,33	51,52	24,24
	Riesgo Medio	33,33	54,55	48,48	27,27	36,36
	Riesgo Bajo	39,39	21,21	18,18	21,21	39,39
UNIDAD 7	Riesgo Alto	2,86	14,29	17,14	14,29	20
	Riesgo Medio	22,86	25,71	48,57	25,71	28,57
	Riesgo Bajo	74,2	60	34,29	60	51,43
UNIDAD 8	Riesgo Alto	12,2	24,39	21,95	31,71	29,27
	Riesgo Medio	17,07	21,95	41,46	19,51	17,07
	Riesgo Bajo	70,73	53,66	36,59	48,78	53,66

















Al revisar estos resultados se puede apreciar que no existen sucursales en riesgo alto y medio, pero al abrir la sucursal (Unidad 1) en los respectivos departamentos se puede apreciar que en Administración y Contabilidad existen resultados muy distintos al resto de la organización.

Tabla 9. Resultado de sucursal uno de la unidad uno

Administración &	Riesgo Alto	71,43	57,14	85,71	28,57	42,86
Contabilidad	Riesgo Medio	28,57	14,29	0	57,14	57,14
	Riesgo Bajo	0	28,57	14,29	14,29	0

Cabe destacar que la utilización de las metodologías cualitativas conlleva reparaos en la validez externa de la información recabada, lo que se traduce en importantes dificultades en la generalización de las apreciaciones formuladas (Deegan y Hill, 1987). Cuestión Importante de tomar en cuenta, ya que los grupos focales y las entrevistas efectuadas consideran contextos y cantidad de población muy disímil (ejemplo Unidad 1/departamento 2), lo cual obliga a analizar la información expuesta por estas metodologías de forma cuidadosa. La idea fue contrastar la información cuantitativa mediante la utilización de metodologías cualitativas, para ahondar y darle contexto a las opiniones de las personas, disposición de la empresa en valor de la misma forma a todos sus trabajadoras(es), haciendo valer el principio que emana de la ley.

Tabla 9. Categorías Identificadas

DIMENSIONES	CATEGORIAS IDENTIFICADAS	
Exigencias Psicológicas	- Carga de trabajo (-)	
	- Cuantas veces al mes te atrasas (-)	
	- Razones por las que te atrasas (-)	
	- Sientes desgastes emocional (-)	
	- Te das permiso para descargar tus emociones	
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	- Aprendes cosas nuevas en tu trabajo (-)	
	- Como impacta tu trabajo en el éxito de la empresa (+)	
	- Desarrollo de Carrera (-)	
Apoyo Social de la Empresa y Calidad de Liderazgo	- Reconocimientos sociales (-)	
	- Cercanía interpersonal con jefatura y compañeros (-)	
	- Descripción de cargo (-)	
	- Liderazgo (-)	
	- Comunicación entre integrantes de equipo (-)	
	- Conflicto de roles (-)	
	- Ambigüedad de roles (-)	
- Percepción desigualdad condiciones (-)		

Existe una gran valoración dentro de la organización de la seguridad laboral y de la relación positiva que mantiene cada uno de ellos con su jefe.

Los resultados cualitativos denotan preocupación por el desarrollo de carrera, el cual arrastra apreciaciones negativas de percepción de justicia organizacional y desconocimiento de los criterios establecidos y discrecionalidad en las designaciones (sucesiones).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

FACTOR DE RIESGO	DEFINICIÓN	MEDIDA DE CONTROL
Exigencias Psicológicas Cuantitativas	Se definen como la relación entre la cantidad o volumen de Trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de Trabajo rápido, imposibilidad de llevar el Trabajo al día o acumulación de Trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal de las tareas irregular	<p>Evaluar y ajustar de forma periódica (trimestral, semestral, anual) la carga total de los colaboradores en función de su perfil de cargo</p> <p>Facilitar la distribución de tareas y tiempo al interior de los propios equipos</p> <p>Organizar reuniones mensuales para abordar los problemas en el proceso y sus soluciones</p> <p>Sugerencias ISP:</p> <p>Evaluar la cantidad de horas trabajadas, horas extras</p> <p>Considerar las capacidades individuales de los colaboradores para determinar tipo y distribución de las áreas a desarrollar</p> <p>Generar reemplazos para cubrir vacaciones o licencias medicas</p>
Exigencias Psicológicas Emocionales	Aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión	<p>Generar espacios de colaboración, intercambio de conocimientos y experiencias entre los colaboradores que realizan funciones con alto desgaste emocional.</p> <p>Generar espacios donde se pueda canalizar inquietudes de los colaboradores respecto a las exigencias emocionales</p> <p>Organizar reuniones periódicas para abordar los problemas relacionados con la sobreexposición a desgaste emocional en el lugar de Trabajo y sus soluciones</p> <p>Sugerencias ISP:</p> <p>No se desprenden sugerencias</p>
Exigencias Psicológicas de Esconder Emociones	Las emociones afectan tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros por razones profesionales	<p>Generar procedimientos claros de cómo proceder ante dificultades o problemas con los clientes</p> <p>Establecer de forma escrita un procedimiento claro acerca de la atención a clientes, de las limitaciones y derechos, tanto del trabajador como del cliente</p> <p>Fortalecer redes de apoyo dentro de la organización</p> <p>Organizar reuniones periódicas para abordar los problemas relacionados con la sobreexposición a situaciones de gran demanda emocional (trato con clientes difíciles, por ejemplo) en el lugar de Trabajo y establecer soluciones</p> <p>Sugerencias ISP:</p> <p>No se desprenden Sugerencias</p>

<p>Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Posibilidades de desarrollo en el Trabajo</p>	<p>Se evalúa si el Trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un Trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes-pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un Trabajo creativo o, por el contrario, el Trabajo puede ser rutinario, repetitiva y monótono y no representa ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento</p>	<p>Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del Trabajo</p> <p>Generar mecanismos donde los colaboradores antiguos puedan transmitir sus conocimientos a los nuevos</p> <p>Realizar levantamiento de necesidades de capacitación y adquirir conocimientos nuevos</p> <p>Organizar el Trabajo de tal manera que se desarrollen nuevas competencias, habilidades y conocimientos.</p> <p>Sugerencias ISP: Generar un programa anual de capacitaciones para todos los trabajadores</p> <p>Generar mecanismos de evaluación continua (retroalimentación)</p> <p>Generar mecanismos para la postulación o concursos interno para capacitaciones, promociones o ascensos</p>
<p>Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades Sentido del Trabajo</p>	<p>Las personas podemos afrontar de una forma más positiva para nuestra salud las dificultades que nos afectan durante la jornada laboral si el Trabajo lo experimentamos con sentido. Así, el sentido del Trabajo puede verse como un factor protector, una forma de adhesión al contenido del Trabajo o a la profesión. La falta de sentido se considera uno de los actores estresantes básicos en relación con las actividades humanas, y se relaciona con el mal estado de salud, el estrés y la fatiga.</p>	<p>Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su Trabajo</p> <p>Fomentar la participación de los trabajadores en la mejora de las condiciones de Trabajo y la productividad</p> <p>Organizar reuniones periódicas para abordar los problemas en el lugar de Trabajo y sus soluciones</p> <p>Fomentar la comunicación informal entre los gerentes y los trabajadores, y entre los trabajadores</p> <p>Promover la ayuda mutua y el intercambio de conocimiento y experiencia entre los trabajadores</p> <p>Sugerencias ISP: NO se desprenden sugerencias</p>
<p>Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo Claridad de Rol</p>	<p>Tiene que ver con la definición del puesto de Trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar ser un factor muy estresante</p>	<p>Definir y difundir las descripciones de los cargos, especialmente en lo referido a los niveles de autonomía esperados.</p> <p>Implementar sistemas de inducción integral a trabajadores nuevos</p> <p>Contar con procedimientos de trabajos definidos y específicos</p> <p>Evitar designar tareas de manera informal</p> <p>Asegurarse de que los supervisores se comuniquen fácilmente y con frecuencia con los colaboradores sobre cualquier problema relacionado con las funciones que realizan</p> <p>Sugerencias ISP: Tomar medidas para asegurar que todos los colaboradores conozcan su rol Establecer procedimientos de trabajos definidos y explícitos Actualizar perfiles de cargo a los roles que realmente cumplen</p>

<p>Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo Conflicto de Rol</p>	<p>Trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el Trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de los que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales. Este tipo de conflictos pueden ser de larga en muchas ocupaciones y pueden resultar altamente estresantes. Esto se relaciona con la aparición de síntomas conductuales de estrés (irritabilidad, falta de iniciativa)</p>	<p>Revisar organigrama organizacional con el propósito de que no existan dobles jefaturas sobre algún departamento o área</p> <p>Establecer un canal a través del cual cada colaborador pueda entregar recomendaciones sobre la organización del Trabajo</p> <p>Delimitar tareas asociadas al cargo que ocupa cada trabajador en particular</p> <p>Asegurarse que los supervisores se comuniquen fácilmente y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema relacionado con sus funciones</p> <p>Establecer con claridad la labor que debe realizar cada colaborador y cuáles son los plazos de esta</p> <p>Sugerencias ISP: Organizar los tiempos de Trabajo con participación de los trabajadores Establecer un mecanismo para consultar la opinión de los trabajadores sobre la forma de como realizar el Trabajo Establecer mecanismos formales para estimular la creatividad de los trabajadores</p>
<p>Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo</p>	<p>El papel de la dirección y la importancia de la calidad de la dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema de importancia crucial y de dirección de RRHH. Desde el punto de vista de la salud, se ha observado que la calidad de la dirección tiene una clara relación con la salud de los trabajadores, y en particular con una Buena salud mental, alta vitalidad y un bajo nivel de estrés, por lo menos a lo que se refiere a los síntomas somáticos. Por otro lado, esta dimensión está muy relacionada con la calidad de las relaciones con los superiores y con los compañeros de Trabajo, Desde el punto de vista de la salud, parece importante que los inmediatos superiores realicen una gestión del personal JUSTA, democrática, responsable y visible.</p>	<p>Desarrollar, comunicar y poner en práctica, a través de las jefaturas, una política y estrategia en el cuidado del ambiente de Trabajo en cuanto a Riesgos Psicosociales</p> <p>Respetar el carácter privado y confidencial de los problemas de los empleados</p> <p>Abordar los problemas en el Trabajo inmediatamente cuando se presentan</p> <p>Capacitar regularmente al nivel gerencial y a las jefaturas para aplicar medidas de reconocimiento en forma habitual</p> <p>Fomentar estilos de gestión justos, democráticos y responsables</p> <p>Establecer criterios de transparencia y fomentar la comunicación efectiva de eventos, cambios en procedimientos, desvinculaciones</p> <p>Tratar a los trabajadores con justicia y equidad (tratos y sanciones iguales)</p> <p>Sugerencias ISP: NO se desprenden Sugerencia</p>

Los resultados obtenidos en la evaluación de riesgo psicosocial realizada en la empresa denotan un riesgo alto en las dimensiones de Exigencias Psicológicas, Trabajo Activó y desarrollo de Habilidades, y Apoyo social en la empresa y calidad de Liderazgo, resultados que fueron confirmados mediante la contrastación cualitativa.

Los hallazgos señalan preocupación, en las Exigencias Psicológicas, Relaciones interpersonales y ambigüedad de Roles. Percepciones negativas que se ven incrementada

por la percepción de desigualdad organizacional, que llevan a complejizar de forma integral su calidad de vida, cuestión que redundará en la desmotivación y clima en esa gerencia.

Cabe señalar que otro aspecto de gran valoración para los trabajadores(as) es el proceso de desarrollo de carrera, poseionado dentro de la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo, El cual arrastra apreciaciones de índole negativas, plasmadas en percepciones de injusticia organizacional, discrecionalidad en las designaciones (sucesiones) y desconocimiento de los criterios establecidos. Las trabajadoras(es) denotan de forma transversal, una marcada desinformación sobre el proceso.

Asimismo, las observaciones de las(os) trabajadoras(es) destacan importantes descoordinaciones y problemas de comunicación entre los integrantes de la gerencia, lo cual recae en los estados de avances de las unidades laboral.

En consideración a las opiniones vertidas referentes a la ambigüedad de roles, las(os) trabajadoras(es) denotan algunas falencias, las cuales, según sus propias aseveraciones, pudiesen ser mejoradas con una mayor cercanía y comunicación de la jefatura de manera grupal (reuniones de equipo).

A nivel de jefaturas es necesario incorporar habilidades de liderazgo y resolución de problemas para potenciar el factor de riesgo de injusticia organizacional y ambigüedad de roles. Es necesario hacer énfasis en la gestión de factor humano en toda la gerencia, a través del reconocimiento, valor de las personas y de la misma manera la retroalimentación, para corregir los desvíos.

En conclusión, es posible consignar que existe una coherencia en la información entregada en las dos instancias de evaluación, ya que los ítems son conscientes; sin embargo, sería interesante poder evaluar aspectos como algunos ligados a la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo (interacción de roles), como afectan no solo el rendimiento del equipo sino también en clima organizacional.

Otro aspecto de gran relevancia para las(os) trabajadoras(es) es el escaso reconocimiento social en la empresa. Las Personas declaran, en su mayoría, no percibir una preocupación de las jefaturas por reconocer de forma social el trabajo bien realizado, lo

cual denota, según las apreciaciones de las(os) trabajadoras(es), un bajo nivel de apoyo social por parte de las otras gerencias con las cuales interactúan.

Las observaciones de las(os) trabajadoras(es) destacan importantes descoordinaciones y problemas de comunicación entre las áreas de gerentes comerciales y manager de cuentas, lo cual recae en los estados avances, tiempos en el desarrollo del trabajo y resultados.

Se aprecia, de forma general, una positiva valoración de la seguridad laboral y la cercanía con el gerente.

REFERENCIAS

- Alves, M., Rossi, M., Duarte, A., Elizangela, V., Ferreira, E., Eleuterio, A. & Conceicao, R. (2014). Psychosocial work conditions and quality of life among primary health care employees: a cross sectional study. *Health Qual Life Outcomes*, 12(72), 7-10. Doi: 10.1186/1477-7525-12-72.
- Animian, O., Eftekhari, S., Ghaffari, M., Moinfar, Z., Mirzaaghaee, F. & Sadeghniaat, K. (2015). Assesment of the psychosocial work environment of profesional drivers. *Public Health*, 23, 341-347. Doi: 10.1007/s10389-015-0684-5.
- Cole, D., Robson, L., Lemieux-Charles, L., McGuire, W., Sicotte, C. & Champagne, F. (2011). A Study of Relationship Between Job Stress, Quality of Working Life and Turnover Intention Among Hospital Employees. *Health serv Manage Res*, 24 (4), 170-181.
- Chan, K.W. & Wyatt, T.A. (2007). Quality of work life: A study of employees in Shangahi, China. *Asia Pacific Bussines Review*, 13(4), 502-207
- Chiang, M. & Krausse, K. (2009). Estudio empírico de Calidad de Vida Laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. *Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes Empresariales*, 8(1), 23-50.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional: La Dinámica del Éxito en las Organizaciones*. México: Thomson.
- Duran, A. (2008). *Accidentes laborales y factores de riesgo presentes en el ambiente laboral. Hospital Regional Dr. Ernesto Sequeira Blanco. Bluefields, Raas, Enero-Diciembre 2006. (Tesis de Maestría en Salud Pública). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Centro de Investigaciones y Estudios de Salud, Escuela de Salud Pública.*
- Espinoza, M. (2003). *Calidad de vida en el Trabajo: Reflexiones en Torno a la inseguridad y el Malestar social*. Tema N° 18. Extraído el 20 Febrero de 2013 desde: www.centroalerta.cl

- Garrido-Pinzón, J., Uribe-Rodríguez, A. & Blanch, J.M. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta colombiana de psicología*, 27-33.
- Gil-Monte, P. (2012). Algunas Razones para considerar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo y sus consecuencias en la Salud Pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83, 169-173.
- Gómez, V. (2007). Factores Psicosociales del Trabajo y su relación con la Salud Percibida y la Tensión Arterial: Un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Ciencia & Trabajo*, 30, 132- 137.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J.M., & Preciado, M. (2010). Elaboración y validez del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 12 (36), 4-15.
- González, P., Peiró, J.M. & Bravo, J.M. (1996). Calidad de Vida Laboral. En J.M. Peiró & Prieto, F. (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo*, 161-185.
- Instituto de Seguridad Laboral (2013). Protocolo de vigilancia riesgos psicosociales. Santiago. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS] (2007). Conclusiones V Foro ISTAS de Salud Laboral. Recuperado de: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3238>.
- Jaramillo, H. y Vives, A. (2010). Salud Laboral en Chile. *Arch Prev Riesgos Labor*; 13(3):150-156
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign *Administrative Science Quarterly*, Vol.24, pp.285-308.
- Kopp, M., Stauder, A., Purebl, G., Janszky, I. & Skrabski, Á. (2008). Work stress and mental health in a changing society. *The European Journal of Public Health*, 18 (3), 238-244.
- Ley n° 16.744, Aprueba Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 12 de junio de 2013.
- Organización Mundial de la Salud (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Peiró, J.M. (2004) El Sistema de Trabajo y sus Implicaciones para la Prevención de los

- Riesgos Psicosociales en el Trabajo. *Universitas Psychologica*, 3, 179- 186.
- Peiró, J. M. (2014). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica Bogotá (Colombia)*, 2, 15-32.
- Sauter, S., Hurrell, J., Murphy, L. & Levi. L. (2012). Capítulo 34: Factores psicosociales y de organización. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo OIT*.
- Wilson, M., Dejoy, D., Vandenberg, R., Richardson, H.A. & McGrath, A. (2004). Work Characteristic and Employee Health and Wellbeing: Test of a Model of Healthy Work Organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 5658

