



**UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**ANÁLISIS DE UN MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL  
AMBIENTE LABORAL, PARA EL CASO DE UNA ORGANIZACIÓN CHILENA.**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**ALEXIS ANDRÉS MÉNDEZ CARRIÓN**

**PROFESOR GUÍA:  
SEBASTIÁN DEPOLO CABRERA**

**MIEMBROS DE LA COMISIÓN:  
MATÍAS COCIÑA  
EDUARDO OLGUÍN**

**SANTIAGO DE CHILE**

**SEPTIEMBRE DE 2008**

RESUMEN DE LA MEMORIA  
PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL  
POR: ALEXIS MÉNDEZ CARRIÓN  
FECHA: 15 / 09 / 2008  
PROF. GUÍA: SR. SEBASTIÁN DEPOLO

**ANÁLISIS DE UN MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL  
AMBIENTE LABORAL, PARA EL CASO DE UNA ORGANIZACIÓN CHILENA.**

El presente trabajo de título tuvo como objetivo analizar la aplicación y uso de una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales, desarrollada en España y denominada *Método ISTAS21*, para el caso particular de una organización chilena.

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo generadas por la relación social entre los integrantes de una organización y que está comprobado científicamente que, dependiendo del nivel de exposición a ellos, pueden originar trastornos en la salud del trabajador.

Para el desarrollo de este trabajo se realizó un análisis teórico y contextual sobre los conceptos trabajo, condiciones de trabajo y riesgo psicosocial en el ambiente laboral. Luego, se aplicó el método en la unidad de administración central de una organización de la ciudad de Santiago, dotada de ciento seis empleados, de tal forma de observar el funcionamiento, los resultados y las repercusiones que generaría su uso. Dicha aplicación obtuvo un sesenta y cinco por ciento de participación por parte de los trabajadores, los cuales, además, concordaron en que el ISTAS21 es una herramienta muy valiosa para la evaluación psicosocial.

Por otra parte, se hizo una comparación teórica y técnica del método y sus partes con otras herramientas de evaluación de riesgo psicosocial, basándose en las exigencias de toda metodología de este tipo, según la literatura y la legislación existente en el país de origen y el nuestro. El análisis arrojó (a) que cumple con los requisitos de todo proceso de evaluación psicosocial, lo que lo hace válido desde el punto de vista metodológico; (b) que posee fundamentos sobre modelos teóricos, validados por diversas investigaciones, y el reconocimiento de la clase trabajadora; (c) además, comparado con otros métodos es un instrumento más coherente entre sus componentes, es decir, están alineadas de tal forma que la información necesaria o producida en una de ellas es útil en un cien por ciento en otra.

De todas formas no es un instrumento validado en Chile, puesto que las puntuaciones de referencia corresponden a la sociedad laboral de España. Debido a esto, se sugirió la necesidad de, por una parte, adaptar el método a la realidad laboral chilena, y por otra, la investigación, en los ministerios del Trabajo y de Salud, sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, de tal forma de generar una normativa legal de evaluación y prevención estas condiciones en el ambiente laboral.

## AGRADECIMIENTOS

Es difícil centrar mis agradecimientos en ciertas personas, pues para poder llegar al punto en el que hoy me encuentro, muchos han sido un aporte importante a lo largo de toda mi vida: la “mamita” (abuela), el tío Emilio con la tía “Yoly”, la tía Noelia, la tía Carmen, la tía “Tere”, entre otros.

Sin perjuicio de lo anterior, quiero destacar en primer lugar a mi madre, quien es la responsable máxima de quien soy y que jamás ha dejado de apoyarme y de sentirse orgullosa de mí, a pesar de no poder vernos muy a menudo. Un beso para ti, madre mía, y también para mi padre y hermano, quienes son una fuente orgullo y motivación para seguir adelante.

Otra persona es mi tía Myriam, quien me ha apoyado durante todo el proceso de la universidad y con quien he compartido más de la mitad de este proceso tan importante en mi vida. Un beso tía.

En tercer lugar, y no por ello menos importante, está mi amigo Gonzalo Contreras, quien ha sido la persona que más me ha ayudado emocionalmente en este proceso; ha sido fuente de admiración y amistad sincera. Un abrazo para ti, amigo mío, y para tu madre, quien ha sido mi segunda “mami” aquí en Santiago.

También quiero destacar al grupo de baile “SalsaDiablo”, al cual pertenezco y que es uno de los espacios más importantes de mi vida. Un sábado sin un ensayo, es un sábado incompleto para mí.

Finalmente, a Paola Espinoza, por ser quien me dio un último impulso para completar este ciclo. Realmente me hacía falta ese regaño; gracias por ello.

## ÍNDICE

<b>I. ANTECEDENTES PRELIMINARES .....</b>	<b>5</b>
I.1 INTRODUCCIÓN .....	5
I.2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	6
I.3 OBJETIVOS.....	7
I.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	7
I.3.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	7
I.4 JUSTIFICACIÓN.....	7
I.5 ALCANCES Y RESTRICCIONES .....	8
<b>II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>10</b>
<b>III. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
III.1 MARCO CONCEPTUAL.....	11
III.1.1 <i>Trabajo, Organización y Unidades de Trabajo</i> .....	11
III.1.2 <i>Factores de riesgo psicosociales y trastornos psicológicos</i> .....	12
III.1.3 <i>El estrés laboral y la salud</i> .....	15
III.1.4 <i>Modelo psicosocial preventivo en la organización</i> .....	16
III.2 MARCO CONTEXTUAL .....	18
III.2.1 <i>Ámbito Internacional</i> .....	18
III.2.2 <i>Ámbito Nacional</i> .....	19
<b>IV. LA HERRAMIENTA ANALIZADA: MÉTODO ISTAS21 .....</b>	<b>21</b>
IV.1 ¿QUÉ ES EL ISTAS?.....	21
IV.2 CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO .....	21
IV.2.1 <i>Dimensiones psicosociales evaluadas por el método</i> .....	22
IV.2.2 <i>Componentes del método</i> .....	25
IV.2.3 <i>Fases de intervención en la organización</i> .....	25
<b>V. HIPÓTESIS .....</b>	<b>27</b>
<b>VI. ORGANIZACIÓN UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS.....</b>	<b>28</b>
<b>VII. DATOS Y RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
VII.1 DATOS Y RESULTADOS SOBRE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO .....	29
VII.2 DATOS Y RESULTADOS SOBRE LA REUNIÓN DE DEVOLUCIÓN .....	31
<b>VIII. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN Y USO DEL MÉTODO ISTAS21 .....</b>	<b>32</b>
VIII.1 ANÁLISIS DEL PROCESO EN SU CONJUNTO .....	32
VIII.1.1 <i>Características generales del método</i> .....	32
VIII.1.2 <i>Manual de procedimiento</i> .....	32
VIII.1.3 <i>Requisitos de toda metodología de evaluación psicosocial</i> .....	33

VIII.1.4	<i>Reconocimiento generalizado del método</i> .....	34
VIII.1.5	<i>Comparación con otras metodologías similares</i> .....	35
VIII.1.6	<i>Repercusiones de la aplicación del método en la organización</i> .....	36
VIII.2	ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO .....	38
VIII.2.1	<i>Características del cuestionario</i> .....	38
VIII.2.2	<i>Fundamento teórico y técnico del cuestionario</i> .....	40
VIII.2.3	<i>Comparación con otros cuestionarios similares</i> .....	41
VIII.2.4	<i>Percepciones sobre el cuestionario</i> .....	42
VIII.3	ANÁLISIS DEL SOFTWARE DE APOYO .....	43
VIII.3.1	<i>Características del software (Interfaz)</i> .....	44
VIII.3.2	<i>Manual de uso del software</i> .....	44
VIII.3.3	<i>Percepciones sobre el software</i> .....	45
VIII.4	ANÁLISIS DEL INFORME PRELIMINAR DE RESULTADOS .....	45
VIII.4.1	<i>Características del informe preliminar</i> .....	45
VIII.4.2	<i>Percepciones sobre el informe preliminar</i> .....	46
VIII.5	ANÁLISIS DE LA REUNIÓN DE DEVOLUCIÓN O FEEDBACK.....	48
VIII.5.1	<i>Características de la reunión</i> .....	48
VIII.5.2	<i>Percepciones sobre la reunión</i> .....	48
VIII.6	ANÁLISIS DEL INFORME FINAL.....	50
VIII.6.1	<i>Características del informe final</i> .....	50
VIII.6.2	<i>Percepciones sobre el informe final</i> .....	50
<b>IX.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>52</b>
IX.1	CONCLUSIONES.....	52
IX.2	RECOMENDACIONES .....	52
IX.2.1	<i>A nivel general</i> .....	53
IX.2.2	<i>Respecto del método</i> .....	53
<b>X.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>54</b>
<b>XI.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>55</b>
XI.1	BIENESTAR LABORAL.....	55
XI.2	CUESTIONARIO APLICADO EN LA ORGANIZACIÓN EVALUADA.....	58
XI.3	ARTEFACTO PARA LA RECOLECCIÓN DE COMENTARIOS UTILIZADO EN LA REUNIÓN FEEDBACK.....	69

## I. ANTECEDENTES PRELIMINARES

### I.1 Introducción

Sería difícil exagerar la importancia que tiene la vida laboral en el conjunto total de la vida de los seres humanos, y por lo tanto el peso que la situación del trabajo acaba por tener en el bienestar general de la persona. Piénsese que una persona entre los 20 y 60 años de edad (o 65 para los hombres) pasa aproximadamente un tercio de ese tiempo dedicado al trabajo.

Usualmente, se entiende por trabajo cualquier actividad dirigida a obtener una remuneración (Peter Warr, 2003), ello no significa que dicha actividad no pueda ser disfrutada, aunque el disfrute no forme parte de la definición. Ahora bien, si una actividad no es satisfactoria, puede llegar a ser profundamente insatisfactoria, penosa, aburrida o estresante, y no es muy difícil comprender sus efectos negativos en el corto plazo en la salud, a lo menos mental, de los individuos. Por lo tanto, todo lo que rodea al trabajo acaba por tener un impacto sustancial en el bienestar de las personas.<sup>1</sup>

Desde la psicología organizacional, el bienestar laboral, entendido como la “sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de tareas, de la pertenencia a una organización y de conseguir objetivos y logros profesionales”<sup>2</sup>, ha sido considerado casi exclusivamente desde el punto de vista de sus efectos en la productividad de los trabajadores y en la disminución del ausentismo. Así es como se ha comprobado, que el desempeño de los trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar<sup>3</sup>.

Desde la perspectiva de la psicología, y más específicamente de la psicología de la salud, se podrían distinguir dos abordajes de la relación entre vida laboral y salud mental: el enfoque clínico de las patologías de etiología laboral y el de la vida laboral desde la perspectiva del bienestar.

No obstante todo lo anterior, por muchos años se ha dejado de lado, por parte de los ejecutivos o empresarios, aspectos más intangibles de la relación empresa-trabajador, centrándose sólo en un contrato físico de pago por prestación de un servicio<sup>4</sup> y observando a los integrantes de una organización como meros recursos<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> PETER WARR, 2003.

<sup>2</sup> MARTÍNEZ, 2004, p. 90

<sup>3</sup> KINICKI Y KREITNER, 2003.

<sup>4</sup> JUAN E. CASTRO. Material de curso de Gestión y Negociación. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Chile. 2007.

<sup>5</sup> SERGIO SPOERER y Sebastián Depolo. Material de curso de Comportamiento organizacional y recursos humanos. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Chile. 2006.

Entender el elemento sociocultural de las organizaciones **es una responsabilidad de las personas encargadas de dirigir las o gestionarlas**<sup>6</sup>, pues implica comprender la relación de la persona con la organización, sus actitudes, expectativas y aspiraciones.

La revisión de diversos estudios sobre el tema ha verificado que una cultura orientada a las personas tiene efectos importantes sobre la satisfacción del trabajo, el compromiso y la estabilidad laboral; que la calidad de la supervisión logra aumentar la sensación de bienestar en el trabajador; y que la percepción de bienestar depende del tipo de trabajo y la cultura organizacional dominante.<sup>7</sup>

Ahora, es necesario aterrizar esta literatura a la realidad chilena con el fin de identificar herramientas en pro del bienestar de las personas en el ambiente del trabajo, por medio de las cuales las organizaciones aumenten sus niveles de satisfacción interna de la organización, sin dejar de lado la variable productividad.

## **I.2 Descripción del Proyecto**

El presente proyecto consistió en el análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, denominado ISTAS21, en adelante el método, en su proceso de aplicación en una organización chilena.

Todo este trabajo buscó entregar una experiencia en una organización chilena, de la aplicación de una herramienta de evaluación psicosocial reconocida internacionalmente, pudiendo dar un ejemplo de la utilidad y uso de este método para la realidad de nuestro país.

En una primera etapa se procedió a la definición del marco teórico y contextual del tema a tratar. Esta parte se desarrolló a lo largo de todo el proceso de título, debido a que el conocimiento asociado a cualquier tema o ámbito es un proceso dinámico y cambiante. Las preguntas más importantes a responder en esta sección fueron, de qué hablamos cuando hablamos de bienestar laboral, qué se entiende por factores de riesgo psicosocial, qué se está haciendo con respecto a estos puntos en el mundo y qué herramientas o mecanismos que se aplican actualmente en relación a los temas en cuestión.

Luego se definió un método de evaluación a aplicar, basándose en aspectos tales como los objetivos a evaluar por el método, si es que busca o no prevención de problemas de salud del trabajador o no, por ejemplo; la validación bibliográfica, es decir, la base teórica y técnica con el que cuenta.

Posteriormente, se definió la organización en la que se aplicaría el método. Para ello se tomó en cuenta aspectos como tipo de organización (pública o privada), número de empleados de

---

<sup>6</sup> DÁVILA, 2000.

<sup>7</sup> Cameron y Freeman, 1991; Hofstede, *et al.*, 1990; García y Ovejero, 2000.

la unidad, rubro en la que está inserta la empresa. Además, aquí se definió en qué unidades, departamentos o pisos sería aplicado el método. Teniendo determinados los puntos anteriores, se procedió a aplicar el método ISTAS21 en la organización seleccionada.

Finalmente, con los datos y resultados de la aplicación, se analizó los resultados, las repercusiones y el proceso de aplicación del método, por parte del alumno, con objeto de dar una visión sobre el funcionamiento del método para otras organizaciones del país.

## **I.3 Objetivos**

### ***I.3.1 Objetivo General***

Analizar la aplicación y uso de una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales, denominada *Método ISTAS21*, para el caso particular de una organización chilena.

### ***I.3.2 Objetivos Específicos***

- Estructurar una base conceptual sobre el tema la prevención psicosocial en el ambiente laboral para el contexto chileno.
- Llevar a cabo la aplicación íntegra del método en una organización chilena.
- Generar un ejemplo de la utilidad y uso del método para la realidad de nuestro país.

## **I.4 Justificación**

Actualmente existe una preocupación de parte de las organizaciones, a nivel mundial, de mejorar la productividad a través de mejores ambientes de trabajo donde los profesionales se desenvuelvan en sistemas colaborativos, de confianza y tranquilidad, pues se ha comprobado una correlación positiva entre bienestar en el lugar de trabajo y productividad.<sup>8</sup>

Al mismo tiempo, el desempeño de los trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar.<sup>9</sup> Por lo tanto, se presenta una necesidad de evaluar ciertos factores dentro de la organización con el fin aumentar niveles de productividad basándose en mejoras en pro de elevar de los niveles de satisfacción del trabajador.

---

<sup>8</sup> EDGARDO PÉREZ, CEO & President Homewood Corporation. Canadá. *Conferencia sobre productividad y bienestar laboral*. Universidad Adolfo Ibáñez. Abril 2007.

<sup>9</sup> KINICKI Y KREITNER, 2003.



Además, los efectos de la organización del trabajo sobre las personas se manifiestan a corto plazo, a través de procesos conocidos como **estrés** e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social<sup>10</sup>. Todos estos procesos están estrechamente relacionados entre sí, y pueden ser precursores (alarmas) de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Por otra parte, algunas investigaciones han demostrado que la exposición a riesgos de naturaleza psicosocial puede, a largo plazo, derivar en otras enfermedades de naturaleza fisiológica, que se verá en detalle más adelante.

Según cálculos internacionales, cada persona que sufre de estrés representa un costo directo e indirecto -en ausentismo, gastos médicos, pérdida de tiempo y errores profesionales- de US\$ 2 mil anuales; y se estima que esta dolencia es responsable de hasta el 40% del ausentismo en el trabajo, pudiendo reducir el desempeño de los empleados en un 70%. En nuestro país, en tanto, el 30% de las licencias médicas se debe a estrés laboral.<sup>11</sup>

Según un estudio del Ministerio de Salud, en Chile una de cada cuatro personas se siente en un estado permanente de estrés, siendo esta patología más elevada en las mujeres: más del 13% se siente estresada "siempre". Esto afecta la calidad de vida y salud no solamente del individuo, sino de todo su entorno (familiar, social y laboral). En el caso del trabajo, el estrés tiene un impacto tanto en el ambiente laboral como en la productividad de una empresa.

## **I.5 Alcances y Restricciones**

El objetivo de este proyecto no fue evaluar la correlación entre productividad y bienestar general, sino tomarla de base y enfocarse en la identificación de factores que se relacionan con el bienestar de los trabajadores.

Tampoco fue objetivo implementar etapas de modificación de dichos factores asociados a los niveles negativos de bienestar, por lo que el trabajo se acota a la medición de niveles de riesgo psicosocial en el ambiente del trabajo. Esto es básicamente porque la implementación se sale del objetivo de este trabajo, que es el análisis.

Por otra parte, lo que se analizó en este trabajo fue la aplicación de la herramienta y su uso en una organización, y no los resultados puntuales de la medición que arroje el método en la empresa. Con esto, los resultados obtenidos representarán una guía con una experiencia de aplicación del método, para que futuras organizaciones tomen en cuenta a la hora de definir sus políticas de prevención de estrés laboral y otras enfermedades desencadenadas por los riesgos psicosociales.

---

<sup>10</sup> TERESA CASTELLÀ, Loly Fernández, Núria García, Miguel Lázara, Clara Llorens, María Menéndez y Salvador Moncada. GUÍA DEL DELEGADO Y DELEGADA DE PREVENCIÓN PARA LA INTERVENCIÓN SINDICAL, *Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales*. 2007.

<sup>11</sup> CENTRO CLÍNICO del Stress y el Dolor Publicación. Estrés: La patología moderna. Providencia, Chile.

**Memoria para optar al Título de Ingeniero Civil Industrial, IN69F Septiembre de 2008**

Finalmente, el cuestionario ISTAS21, utilizado por el método, está adaptado al contexto socio-laboral, jurídico y lingüístico español en todos sus aspectos fundamentales: dimensiones que contiene, ítems de cada dimensión, formulación de las preguntas y valores de referencia poblacionales usadas. Este contexto es específico de cada país, por lo que el método podría no funcionar adecuadamente en otra realidad, incluso entre población española.

## II. METODOLOGÍA

Todo el proceso realizado se basa en un **análisis teórico y empírico** del ISTAS21, lo que permite indagar abiertamente sobre los conceptos asociados al método y observar sus repercusiones y funcionamiento en un caso de la realidad laboral chilena.

Para las etapas de definición teórica y contextual del tema y determinación de un sistema de medición a aplicar en este proyecto, se realizó una **revisión bibliográfica** a través de Internet y documentos afines, además de **asistencia a seminarios o reuniones abiertas con expertos** donde se tocaron los temas asociados a la salud laboral.

Para el proceso de evaluación de riesgo psicosocial en las unidades seleccionadas, se utiliza la metodología asociada al método y que, como se ha señalado, se centra en la identificación de factores de riesgos psicosociales<sup>12</sup>. Esta constó de tres herramientas principales: **reuniones de coordinación** con el fin de acordar la muestra, fechas de intervención y otros detalles para la aplicación del cuestionario en cuestión, **un cuestionario de evaluación psicosocial** anónimo y personalizado, y una **reunión de devolución o feedback**, con parte de los trabajadores que fueron encuestados y el gerente de Recursos Humanos, donde se revisó los resultados obtenidos en la medición de riesgos psicosociales y sus posibles orígenes.

Para el proceso de análisis del método y su aplicación en una organización chilena, se utilizó la **reunión de Devolución** para identificar la percepción del cuestionario como herramienta de evaluación por parte de los trabajadores y directivos de la empresa. En resumen, el objetivo de dicha reunión de devolución es, por un lado, darle sentido a los datos obtenidos y, por otro, observar la percepción de utilidad del método.

Finalmente, para este mismo proceso de análisis, se realizó un **cruzamiento de información teórica (sobre la utilidad esperada del método y sus características técnicas) y empírica**, esta última obtenida por medio de la **observación exploratoria del desarrollo del proceso completo y de sus componentes**, por parte del alumno.

---

<sup>12</sup> MÉTODO ISTAS21 (CoPsoQ), manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. España. 2003.

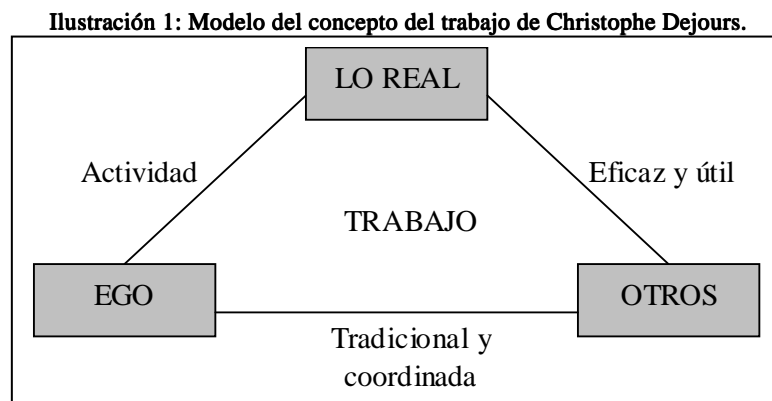
### III. MARCO TEÓRICO

#### III.1 Marco Conceptual

##### III.1.1 Trabajo, Organización y Unidades de Trabajo

En general se entiende por “trabajo” cualquier actividad dirigida a obtener una remuneración<sup>13</sup>, no obstante, gracias a las investigaciones de distintas ciencias de la naturaleza y humanas, se ha logrado definir de manera más exacta (basándose en el libro “El Factor Humano” de Christophe Dejours), como “la actividad eficaz y útil que un hombre o mujer (EGO) realiza sobre el mundo (LO REAL), de manera coordinada, tradicional y juzgada por el resto de los integrantes de la organización (OTROS)”.

Este concepto queda graficado por el siguiente modelo conceptual:



Fuente: Elaboración propia.

Además, se entiende por “organización” a un sistema bidimensional, que se compone por un sub-sistema técnico, relacionado con las tareas, tecnologías, productos y bienes, que se utilizan o generan, y por un sub-sistema psicosocial, relacionado al comportamiento individual y grupal de los trabajadores pertenecientes a ella.<sup>14</sup>

Por último, se entiende, por unidad de trabajo aquella agrupación de trabajadores de una organización que comparten sub funciones y objetivos específicos comunes. Su conformación va desde un equipo de trabajo u operación, hasta la organización completa.

<sup>13</sup> PETER WARR, 2003.

<sup>14</sup> KAST Y ROSENZWEIG, 1988.

**III.1.2 Factores de riesgo psicosociales y trastornos psicológicos<sup>15</sup>**

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización para las que se tiene evidencia científica suficiente que demuestra que son perjudiciales para la salud de los trabajadores. “Psico”, porque afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y “Social”, porque su origen es social y corresponden determinadas características de la organización del trabajo.<sup>16</sup>

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición a la que se enfrentan los trabajadores, la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse).

La relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Diversos procesos psicológicos estrechamente relacionados entre sí están en la base de la relación entre la organización del trabajo y la salud. Se trata de mecanismos:

- emocionales: sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, entre otras;
- cognitivos: tener dificultades para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara, no poder concentrarse, ni tomar decisiones, etcétera;
- conductuales: no tener ganas de hablar con nadie, de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, comer compulsivamente, abusar del alcohol, tabaco, entre otras; y
- fisiológicos: problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudar más, marearse, falta del aire, etcétera.

Estos mecanismos, que también reciben la denominación de estrés, pueden ser precursores de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, y ante la presencia o ausencia de otras interacciones<sup>17</sup>. Con todo esto se conforma un ciclo negativo para toda organización, como lo muestra la Ilustración 2 y que obliga a tomar cartas en el asunto.

El origen de la exposición a estos riesgos tiene que ver con las estrategias de organización del trabajo. En la mayoría de las empresas, la organización del trabajo sigue basándose en viejos principios que relegan a las personas a obedecer órdenes y realizar tareas que otros han diseñado, en las que no se tiene ninguna influencia. Por otra parte, cada vez más las estrategias empresariales fomentan la competitividad entre compañeros y además, las condiciones de trabajo cada vez ofrecen menos estabilidad y obstaculizan más el control de las vidas de los trabajadores fuera de la empresa.<sup>18</sup>

Pese a los sólidos estudios e investigaciones sobre estos riesgos y su origen, los empresarios y algunos técnicos de prevención mantienen que son desconocidos; que los factores que se conocen son demasiado complejos y que siempre están influidos por la personalidad de los

<sup>15</sup> INSTITUTO SINDICAL de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS. Guía para el delegado de prevención para la intervención sindical. Trabajo en conjunto con el INSHT español. 2006. p.21-22.

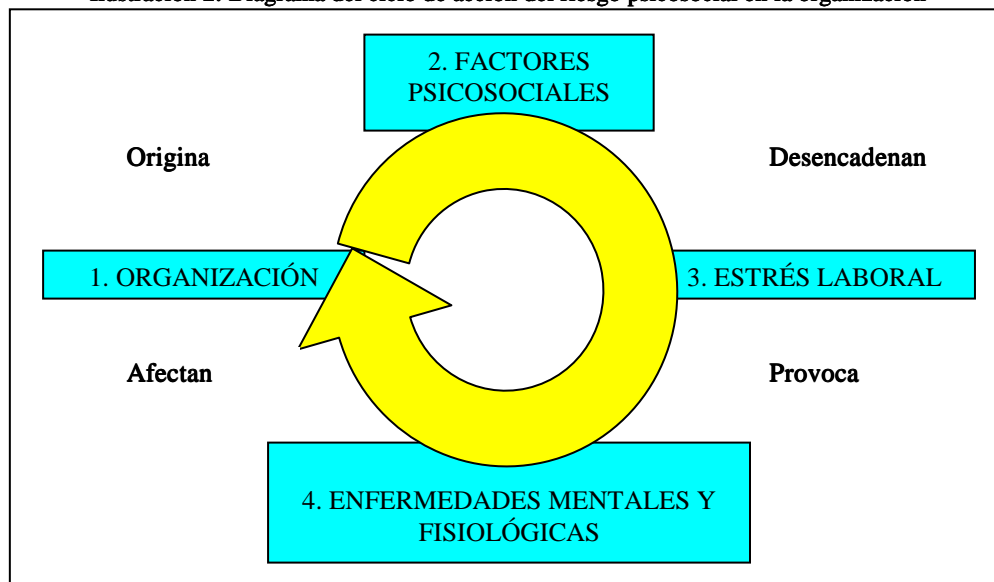
<sup>16</sup> Definición por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT) en España.

<sup>17</sup> LEVIL L. Work, worker and wellbeing. An overview. En: AA.VV. A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement. Proceedings of an international meeting, Stockholm 27-30 May 1991.

<sup>18</sup> EDGARDO PÉREZ. CEO Homewood and Health. Seminario sobre Bienestar y Productividad. Universidad Adolfo Ibáñez. Abril de 2007.

individuos (es flojo o es perversa) o que responden a circunstancias personales o familiares de los trabajadores (está solo, se ha divorciado, tiene todos los abuelos a su cargo, se le ha muerto un familiar).

Ilustración 2: Diagrama del ciclo de acción del riesgo psicosocial en la organización



Fuente: Elaboración propia.

Se puede aceptar que la personalidad y las circunstancias personales/sociales juegan un papel, pero en el ámbito de la prevención lo que importa son las condiciones de trabajo, si éstas provocan o no una exposición nociva a los riesgos.

### III.1.2.1 Modelos teóricos sobre los factores de riesgo psicosocial y salud

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

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

#### III.1.2.1.1 Modelo demanda-control-apoyo social<sup>19</sup>

Robert Karasek, en 1977, formuló el modelo demanda-control, explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas.

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

<sup>19</sup> INSTITUTO SINDICAL de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS. Guía para el delegado de prevención para la intervención sindical. Trabajo en conjunto con el INSHT español. 2006. p.27.

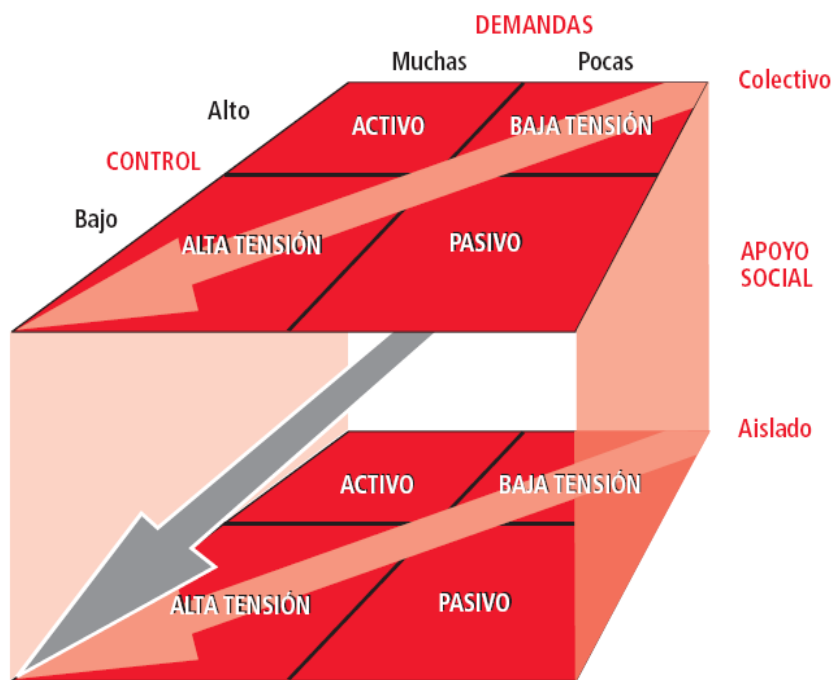
Este modelo teórico define cuatro grupos de dimensiones en función de los niveles de demandas psicológicas y control:

- activas (alta demanda, alto control),
- pasivas (baja demanda, bajo control),
- de baja tensión (baja demanda, alto control) y
- de alta tensión (alta demanda, bajo control).

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

Once años después de la formulación de Karasek, en 1988 J. Johnson y E. Hall introdujeron una tercera dimensión al modelo **demanda-control**, denominada como **apoyo social**. El apoyo de superiores y compañeros en el trabajo actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de tal forma que el riesgo de esta última aumentaría en situación **bajo apoyo social** (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de **alto apoyo** (por ejemplo, trabajo en equipo). Con esto, el modelo se transforma en el **modelo de demanda-control-apoyo social**, el que se esquematiza en la Ilustración 3.

**Ilustración 3: Diagrama tridimensional del modelo de demanda control y apoyo social**



Fuente: Adaptación de R. Karasek, T. Theorell y J. Johnson.

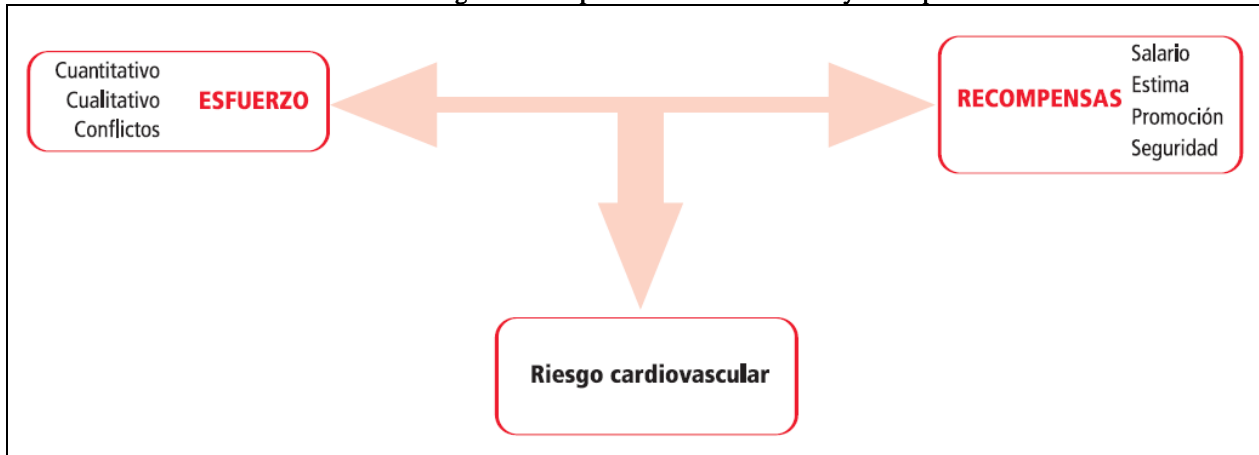
### **III.1.2.1.2 Modelo esfuerzo-recompensa<sup>20</sup>**

Según Siegrist (1995), las experiencias estresantes son consecuencia de amenazas a la continuidad de roles sociales esenciales (el papel que se desempeña), de entre los que el empleo

<sup>20</sup> INSTITUTO SINDICAL de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS. Guía para el delegado de prevención para la intervención sindical. Trabajo en conjunto con el INSHT español. 2006. p.28

es uno de los principales. Así, el modelo de **esfuerzo-recompensa** explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su propio futuro o, en palabras de Siegrist, las recompensas a largo plazo.

**Ilustración 4: Diagrama conceptual del modelo esfuerzo y recompensa.**



Fuente: Adaptación de J. Siegrist. 1995.

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

Desde el punto de vista de la organización del trabajo, la interacción entre **altas demandas (esfuerzo)** y **bajas recompensas a largo plazo**, representa la situación de mayor riesgo para la salud. Así se llega a la siguiente esquematización:

### **III.1.3 El estrés laboral y la salud**

El estrés en el trabajo ha sido recientemente definido como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”<sup>21</sup>.

Además, algunas investigaciones han demostrado que la exposición a riesgos de naturaleza psicosocial puede, a largo plazo, derivar en otras enfermedades. Existe evidencia científica suficiente de afectaciones a los sistemas:

- *cardiovascular*: infarto (Euro Heart Network, 1998; Kristensen, 1996; Kivimäki, 2002);
- *respiratorio*: hiperactividad bronquial, asma (Smyth, 1999);
- *inmunitario*: artritis reumatoide (O’Leary, 1990; Peters, 1999);

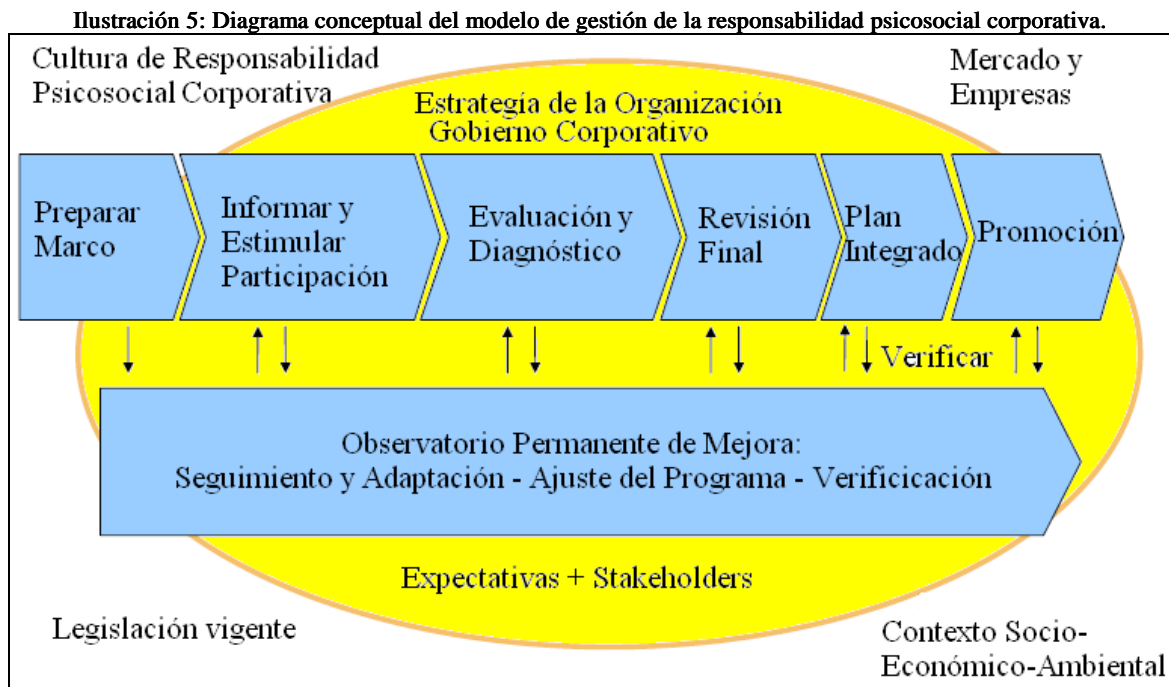
<sup>21</sup> COMISION EUROPEA. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la «sal de la vida» o «el beso de muerte»? 2000.



- *gastrointestinal*: dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa (House, 1979; Råihä, 1998; Fukudo, 1987; Drossman, 1998; Paar, 1998; Duffy, 1991; Levenstein, 2000);
- *dermatológico*: psoriasis, neurodermitis (Park, 1998; Martínez, 2001);
- *endocrinológico* (Lipton, 1976);
- *músculo esquelético* (Hemingway, 1997; Bongers, 1993);
- *y también la salud mental* (Colligan, 1977; Stansfeld, 1999).

### III.1.4 Modelo psicosocial preventivo en la organización<sup>22</sup>

Este modelo es un proceso secuencial con tres etapas más sobresalientes que son la Preparación, la Evaluación y Implementación de un Plan Integrado, definido por Audit & Control Estrés<sup>23</sup>.



Fuente: Audit & Control Estrés, 2004.

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

<sup>22</sup> INSTITUTO NAVARRO de Salud Laboral. jornada técnica sobre evaluación psicosocial, "Gestionar la responsabilidad psicosocial". Pamplona, 27 de febrero de 2008. p. 10-12.

<sup>23</sup> Primera empresa consultora en España cuyo objetivo es aumentar la competitividad de sus organizaciones clientes, identificando, evaluando y previniendo los factores de riesgo psicosocial. (On-line) en [www.cestres.com](http://www.cestres.com). Revisado en Julio de 2008.

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

#### III.1.4.1 Metodología básica de evaluación psicosocial<sup>24</sup>

Sin duda una de las etapas más importantes de este modelo y de cualquier proceso preventivo es la Evaluación y Diagnóstico, pues es donde aparecen y deben aparecer (según la ley española) los problemas o situaciones que pueden significar riesgos y los trabajadores o el porcentaje de ellos expuestos a ello. Además, de esta etapa, tendiendo bien definido lo que es un riesgo psicosocial y cuáles son los que afectan directamente a cualquier tipo de trabajador, aparecen los primeros lineamientos de acción preventiva.

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

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

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

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

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

---

<sup>24</sup> CENTRO NACIONAL de Condiciones de Trabajo, Ministerio de Trabajo y Acción Social español. (On-line) en [http://www.mtas.es/ntp/ntp\\_450.htm](http://www.mtas.es/ntp/ntp_450.htm). Revisado en Abril de 2008.

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

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

## **III.2 Marco Contextual**

### ***III.2.1 Ámbito Internacional***

Como ya se ha señalado, existe una preocupación a nivel mundial de cómo mejorar la productividad a través de mejores ambientes de trabajo donde los profesionales se desenvuelvan en sistemas colaborativos, de confianza y tranquilidad, pues se ha comprobado una correlación positiva entre bienestar en el lugar de trabajo y productividad. Debido a esto se han desarrollado varias instituciones que enfocadas a desarrollar procedimientos en esta área.

La Directiva Marco de la Unión Europea, en materia de Salud y Seguridad, obliga al empresario a reconocer los factores de estrés y a corregirlos. Esta directiva, establece entre otras cuestiones, que el empresario "deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo (...) con arreglo a los siguientes principios generales de prevención: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como en la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud".<sup>25</sup>

España como Estado Miembro de la Unión Europea y siendo uno de los países que lleva la delantera en el tema, adoptó a través de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre), esta normativa comunitaria y así, en su artículo 18.1.a, estableció que el empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo.

Así mismo y como desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se aprobó por Real Decreto en enero de 1997 el Reglamento de los Servicios de Prevención, y en su Sección 1ª

---

<sup>25</sup> SINDICATO DE ENFERMERIA de España. (on-line) en [http://www.satse.es/salud\\_laboral/guia\\_prevencion\\_estres.htm](http://www.satse.es/salud_laboral/guia_prevencion_estres.htm). Revisado en julio de 2008.

que trata sobre la evaluación de los riesgos, establece en su art. 3.1.a, que el empresario deberá eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual o de formación e información a los trabajadores.

Es tal el nivel de concientización del tema en dicho país, que incluso las Comisiones Obreras (CC.OO) y la Unión General de Trabajadores (UGT), las dos agrupaciones sindicales con mayor número de trabajadores afiliados, han tomado cartas en el asunto y han desarrollado investigaciones para definir organismos y metodologías de prevención psicosocial.

Bajo este contexto de conciencia y toma de acción en el tema, el Instituto Sindical de Trabajo, Salud y Ambiente (ISTAS) ha adaptado un mecanismo de repercusión internacional, el Cuestionario Psicosocial de Copenhague, CoPsoQ, que fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el profesor Tage S. Kristensen. El modelo de éste, adaptado por el ISTAS, es la base del proceso de evaluación de este trabajo de titulación.

Otro de los organismos más reconocidos a nivel internacional es *Great place to work* (GPTW), un instituto internacional, además con sede en Chile, que realiza capacitaciones a distintas organizaciones. Realiza también un ranking con las “10 mejores empresas para trabajar” en cada país, así otras organizaciones, que no están en este listado y que tienen interés de estarlo, o las mismas organizaciones que quieren subir en el ranking, contratan sus servicios para mejorar sus prácticas o políticas relacionadas con el bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo.<sup>26</sup>

### **III.2.2      *Ámbito Nacional***

Aunque que en la legislación chilena no existe un artículo respecto del tema de prevención de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, esta sí cubre y se preocupa del área de sanidad mental de los trabajadores, pudiendo asistir a las distintas organizaciones (a través de las mutuales)<sup>27</sup>, mediante atención médica o capacitaciones y talleres que se preocupan mucho más allá de los factores técnicos y sólo apegados al área de trabajo.

Sin embargo, la ley no establece indicaciones específicas sobre riesgos psicosociales, menos la obligación de los empresarios o administrativos de evaluar; sólo es explícita en los riesgos de accidentes de tipo fisiológico<sup>28</sup>.

En el ambiente local, aparte de *GPTW Institute Chile*, existen algunas instituciones que en los últimos años se están preocupando de la salud mental de los trabajadores. Las más importantes son las mutuales de seguridad, que son los organismos administradores de esta ley, y que están obligados a entregar atención médica a las empresas asociadas. Las mutuales son cuatro, tres son privadas y una es pública, pero todas tienen las mismas obligaciones.

---

<sup>26</sup> GREAT PLACE TO WORK Institute Chile. On-line en <http://www.greatplacetowork.cl>. Revisado en Octubre de 2007.

<sup>27</sup> NATALIE SILVA, directora de la Subsecretaría de Seguridad Social. Reunión en oficina central. Santiago, Chile. 2007.

<sup>28</sup> MANUEL PARRA. Conceptos básicos en salud laboral. Santiago, Oficina Internacional del Trabajo. 2003.

## **Memoria para optar al Título de Ingeniero Civil Industrial, IN69F Septiembre de 2008**

Estos organismos, en su área de capacitación psico-preventiva, han desarrollado algunas herramientas enfocadas a la prevención de accidentes laborales de toda índole. El objetivo general de estas herramientas es desarrollar conocimientos habilidades y destrezas según los requerimientos de las organizaciones para crear una cultura de prevención de riesgos, además de cambiar actitudes y conductas inadecuadas con el fin de realizar un trabajo seguro y por lo tanto sin riesgos de accidentes.

Sin embargo, no se conoce cuál es modelo teórico que hay detrás de estas prácticas y además son medidas que se aplican sin una evaluación obligatoria previa de los riesgos psicosociales que puedan estar afectando a los trabajadores, lo que se convierte en herramientas que pueden no estar apuntando al problema real de las organizaciones donde se aplican.

Los estudios más avanzados en el tema de estrés laboral en Chile van de la mano de la comprobación de la relación entre Estrés Laboral y Salud. Un ejemplo de ello es el estudio de Eliana Guic S., PhD, M<sup>a</sup> Ángeles Bilbao R., Camilo Bertin, de la Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile, del año 2002. Sin embargo, este estudio se hizo a nivel gerencial, dejando de lado a la gran masa trabajadora y exponiendo indirectamente que los gerentes están más en riesgo de estrés laboral que el resto de los empleados a las organizaciones, lo que no necesariamente es así.

Desde el año 2005, el método desarrollado por el ISTAS se está utilizando como herramienta con un enfoque más de investigación sobre salud mental por la Facultad de Medicina de la U. de Chile, específicamente en la División de Salud Ocupacional de la Escuela de Salud Pública, quienes además realizaron una actualización semántica para su aplicación en nuestro país y dejaron en claro que “mide lo que quiere medir”.

También se utilizó, año 2006, por la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET), como herramienta de prevención de accidentes de tránsito de buses y camiones en ruta. Sin embargo, este no es su fin.

## **IV. LA HERRAMIENTA ANALIZADA: MÉTODO ISTAS21**

### **IV.1 ¿Qué es el ISTAS?**

Para entender mejor el método en cuestión, primero es necesario conocer las principales características de la institución que la ha diseñado y que la promueve.

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) es una fundación autónoma de carácter técnico-sindical creada por las CC.OO. en 1996, con el objetivo general de impulsar actividades de progreso social para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito del estado español.

Ello significa que ISTAS forma parte del esfuerzo colectivo por lograr una sociedad humana de personas iguales y libres, basada en la solidaridad y en el desarrollo socialmente justo y ambientalmente sostenible. Esta es una fundación científico-técnica y actúa bajo los siguientes principios:

- servicio a la clase trabajadora
- rigor técnico-científico
- autonomía de funcionamiento y técnica
- coordinación en la estrategia y los objetivos establecidos con CC.OO.

Su naturaleza jurídica es la de fundación laboral autónoma sin ánimo de lucro y constituida bajo el protectorado del Ministerio de Trabajo español.

### **IV.2 Características del Método<sup>29</sup>**

El ISTAS21 es un instrumento que se desarrolla a partir del año 2000, con la adaptación al castellano del cuestionario CoPsoQ (Copenhague Pcosocial Questionaire), de origen danés, por un grupo de profesionales del estado español apoyados por un equipo danés.

Los principales agentes son: Tage S. Kristensen, del Arbejds Miljø Institutet (AMI) de Dinamarca, Salvador Moncada y Clara Llorens, del ISTAS, Emilio Castejón, Clotilde Nogareda y Silvia Nogareda, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Carme Barba y Carme Ladona del Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona, Fernando G Benavides y Joan Benach, de la Universitat Pompeu Fabra, Teresa Torns y Albert Navarro, de la Universitat Autònoma de Barcelona, Dulce Villegas y M<sup>a</sup> Ángeles Palomares, de

---

<sup>29</sup> METODO ISTAS21. 2003.

la Mutua Fraternidad, Núria García y María Menéndez, del Gabinete Higia de Comissions Obreres de Catalunya.

Este es un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, diseñado para ser aplicado en organizaciones o grupos de trabajo definidos, como instrumento para el diseño de un plan de prevención psicosocial y corporativo posterior.

#### *IV.2.1 Dimensiones psicosociales evaluadas por el método*

El método en su conjunto evalúa 21 dimensiones o factores psicosociales, de los cuales se tienen pruebas científicas que son posibles fuentes de estrés laboral. A continuación una pequeña descripción de cada una.

##### IV.2.1.1 Influencia

Es margen de decisión y de autonomía, respecto al contenido del trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, calidad de trabajo, cantidad de trabajo) y a las condiciones de trabajo (horario, ritmo, compañeros, ubicación, entre otros). La exposición a la falta de influencia es la dimensión más importante de los factores de riesgo psicosocial cuando se considera cada una de las exposiciones por separado. Se ha demostrado que es la que tiene más efecto negativo en la salud.

##### IV.2.1.2 Posibilidades de desarrollo

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona: si se pueden aplicar habilidades y conocimientos, aprender cosas nuevas o si el trabajo es variado.

##### IV.2.1.3 Control sobre los tiempos a disposición

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre el tiempo de trabajo y de descanso: pausas, permisos, vacaciones, entre otros. El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo, por ejemplo, decidir cuándo se hace una pausa o se puede charlar con un compañero, y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar: ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones, etc.

##### IV.2.1.4 Sentido del trabajo

El hecho de ver sentido al trabajo significa relacionarlo con otros valores o fines además de los instrumentales: estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos. Puede verse como una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión y supone un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes.

##### IV.2.1.5 Integración en la empresa

Se identifica la implicación de los trabajadores con la empresa.

**IV.2.1.6 Previsibilidad**

Esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitan disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarse a los cambios que pueden afectar sus vidas. En relación con el empleo, se requiere de toda la información necesaria para hacer bien el trabajo, pero también se requiere conocer con antelación futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos.

**IV.2.1.7 Claridad de rol**

Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo: definición de las tareas a realizar, de los objetivos y del margen de autonomía.

**IV.2.1.8 Calidad de liderazgo**

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar la salud y el bienestar de los trabajadores son cruciales. Los mandos han de tener habilidades suficientes para gestionar equipos humanos de forma saludable y eficaz: asignar correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolver adecuadamente los conflictos, comunicarse bien con trabajadores y trabajadoras.

**IV.2.1.9 Apoyo social**

El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita para realizar la tarea y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores. La falta o la pobreza de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los riesgos psicosociales.

**IV.2.1.10 Refuerzo**

Refuerzo, el término quizás más utilizado en su versión inglesa es feedback, es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre recibir información detallada sobre cómo se hace el trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades, lo que es beneficioso para la salud, y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo. La falta de refuerzo supone una situación de riesgo para la salud.

**IV.2.1.11 Posibilidades de relación social**

Se puede asegurar que la necesidad de relacionarse socialmente constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana (ya que somos, sobre todo, seres creativos y sociales), por lo que no es saludable un trabajo que impida o dificulte la sociabilidad. Las relaciones sociales en un lugar de trabajo pueden, por un lado, darse con los compradores, clientes y, por otro, con los compañeros. Se refiere a trabajar de forma aislada, sin posibilidades de relación humana o contacto con los y las compañeras de trabajo. Las pocas posibilidades de relación social suponen una situación de riesgo para la salud.

**IV.2.1.12 Sentimiento de grupo**

Este factor está presente si existe un grupo informal, si hay un buen ambiente de trabajo entre compañeros. Un bajo sentimiento de grupo supone una situación de riesgo para la salud.



IV.2.1.13 Estima

Se refiere al respeto y reconocimiento, al apoyo adecuado y al trato justo. La falta de estima en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.

IV.2.1.14 Exigencias psicológicas cuantitativas

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir, se dan cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado.

IV.2.1.15 Exigencias psicológicas cognitivas<sup>30</sup>

Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni «nocivas» ni especialmente «beneficiosas» desde el punto de vista de la salud. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades individuales, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas.

IV.2.1.16 Exigencias psicológicas emocionales

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirse, y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios.

IV.2.1.17 Exigencias de esconder emociones

Estas exigencias del trabajo afectan tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los usuarios, clientes o proveedores, a los superiores o compañeros.

IV.2.1.18 Exigencias psicológicas sensoriales

Son las exigencias laborales respecto a los sentidos, se dan cuando el trabajo requiere mucha concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión.

IV.2.1.19 Conflicto de rol

Los conflictos de rol tratan de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que se tiene que hacer entran en conflicto con las normas y valores profesionales y personales.

IV.2.1.20 Inseguridad

Esta dimensión va más allá de la inseguridad contractual para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los trabajadores y trabajadoras.

---

<sup>30</sup> *Cognición* significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener que proponer ideas nuevas, memorizar y controlar muchas cosas a la vez.

#### IV.2.1.21 Doble presencia

Exigencias importantes en el ámbito doméstico familiar (ser la responsable principal y ocuparse de la mayor parte de las tareas familiares y domésticas) e inexistencia de cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo implica graves problemas de conciliación de las necesidades derivadas del ámbito doméstico-familiar con las del ámbito laboral.

#### IV.2.2 *Componentes del método*

Este método consta de cinco componentes o metodologías en pro de la evaluación psicosocial:

- Un cuestionario de evaluación psicosocial.
- Un software de apoyo.
- Un informe de preliminar de resultados.
- Reuniones de devolución o feedback
- Un informe final.

El detalle de cada una de las partes se expone en conjunto con su análisis para así concentrar la información en una sola unidad.

#### IV.2.3 *Fases de intervención en la organización*

La propuesta de proceso de intervención que se presenta cumple las condiciones de utilización del método y se fundamenta en las experiencias de aplicación de esta metodología en las empresas e instituciones que ya la han utilizado. La siguiente tabla muestra el proceso de intervención y puede utilizarse como una lista de control (o check list) del cumplimiento de las fases.

Tabla 1: Proceso de intervención del método ISTAS21.

Proceso de evaluación de riesgos psicosociales e inicio de la acción preventiva	
Actividades y sus responsables y/o participantes	Plazo
ACUERDO Y DESIGNACIÓN GRUPO DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación método dirección de la empresa y representantes de los trabajadores/as.</li><li>• Firma acuerdo dirección empresa y representación de los trabajadores para la utilización del método ISTAS21 (CoPsoQ).</li><li>• Designación grupo de trabajo tri o cuatripartito (GT): <i>representantes de trabajadores, de la dirección organización, servicio de prevención y/o técnicos externos.</i></li></ul> PREPARACIÓN TRABAJO DE CAMPO <ul style="list-style-type: none"><li>• Decisión del alcance y las unidades de análisis teniendo en cuenta los objetivos preventivos y la preservación de anonimato: GT.</li><li>• Adaptación cuestionario teniendo en cuenta el alcance y las unidades de análisis y la preservación del anonimato: GT.</li><li>• Generación del cuestionario desde la aplicación informática: técnicos sujetos a secreto.</li><li>• Diseño mecanismos de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato: GT.</li></ul>	

<p>• Preparación proceso de información-sensibilización: circulares, reuniones informativas u otros a trabajadores/as y mandos intermedios; decidir canales: GT.</p> <p><b>TRABAJO DE CAMPO</b></p> <p>• Publicación de los materiales preparados y celebración de las reuniones informativas a dirección de la empresa, representantes de los trabajadores/as, trabajadores/as y mandos intermedios: GT.</p> <p>• Distribución, respuesta y recogida: GT.</p> <p><b>ANÁLISIS</b></p> <p>• Informatización de datos: técnicos sujetos a secreto.</p> <p>• Análisis datos: técnicos sujetos a secreto.</p> <p>• Realización informe preliminar: técnicos sujetos a secreto.</p> <p>• Interpretación de resultados: GT.</p> <p>• Redacción informe de interpretación de resultados: GT.</p> <p>• Presentación y feedback informe de interpretación de resultados a dirección de la empresa, representantes de los trabajadores/as, trabajadores/as y mandos intermedios: GT.</p> <p><b>PRIORIZACIÓN</b></p> <p>• Importancia de las exposiciones problemáticas: GT.</p> <p>• Propuesta de medidas preventivas: GT.</p> <p>• Oportunidad de las intervenciones: GT.</p> <p>• Propuesta de prioridades: GT.</p> <p>• Presentación y feedback de propuestas de medidas preventivas y priorización a dirección de la empresa, representantes de los trabajadores/as, trabajadores/as y mandos intermedios: GT.</p> <p><b>INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA: GT.</b></p> <p><b>APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO MEDIDAS PREVENTIVAS: GT.</b></p> <p><b>EVALUACIÓN MEDIDAS PREVENTIVAS: GT.</b></p>	
<p>* GT: Grupo de trabajo.</p>	

Fuente: Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. ISTAS 2002.

Las dos últimas fases de intervención, “**Aplicación y seguimiento de medidas preventivas**” y “**Evaluación de medidas preventivas**”, no se consideraron como parte del análisis, pues no forman parte propiamente tal de un proceso de evaluación, sino que es una etapa siguiente a ella.

## V. HIPÓTESIS

La hipótesis que se usó para este análisis exploratorio, es la siguiente. El método ISTAS 21 es una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, útil, simple y aplicable a cualquier tipo de actividad laboral, pues no analiza aspectos físicos del puesto de trabajo, sino de la interacción social del individuo con su organización y por ende es posible su utilización en nuestra realidad nacional.

Además es una herramienta útil para el diseño de un plan psicosocial preventivo posterior en la organización donde se haya aplicado.

## **VI. ORGANIZACIÓN UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS**

Debido a la petición expresa por parte de los ejecutivos del área de Recursos Humanos de la empresa, no se expresa el nombre de la misma en los resultados de la aplicación del método. Sin embargo, es necesario describir la organización de trabajo a analizar. Por ello se caracteriza de la siguiente manera.

La empresa es una sociedad anónima perteneciente al negocio de la salud, posee varios establecimientos e nivel del país, distribuidos mayormente en la región Metropolitana y con un edificio corporativo para la administración central de todo el holding. El objetivo de la empresa es proveer servicios médicos integrales a todos los miembros de la familia, en los diversos niveles de complejidad con el mejor nivel de calidad de oportunidad y relación costo-beneficio.

La empresa cuenta con aproximadamente dos mil trabajadores a contrato y otros dos mil a honorarios. Es una organización que no posee sindicatos, sólo cuenta con ciertos trabajadores bajo “convenio colectivo”, que es un instrumento permitido por ley, pero que no genera obligaciones por parte del empresario a responder sugerencias o exigencias de los trabajadores. Se puede decir que es un tipo de acuerdo de buena voluntad, pero sin peso sindical.

De los datos conocidos al año 2006, la empresa realiza casi tres millones de consultas anuales y con casi mismo número de exámenes realizados. Debido a esto, la empresa ha desarrollado una política de ampliación y expansión, logrando alcanzar un porcentaje de participación de mercado cercano al doce por ciento en la Región Metropolitana, y cercano a un nueve por ciento si se considera todo el territorio nacional.

La unidad de trabajo seleccionada para el análisis, se define como “el área de administración central del holding” e incluye las siguientes secciones de trabajo: Gerencia general, Recursos humanos, Finanzas, Contabilidad, Logística, Mantención, Proveedores, Remuneraciones, Cobranzas e Informática.

## VII. DATOS Y RESULTADOS

La muestra analizada posee las siguientes características:

- El número de ejecutivos y empleados con los que se cuenta la unidad es de un total de 106 personas.
- Se sitúa en cuatro pisos (2, 13, 14 y 15) de un edificio en el centro de la ciudad de Santiago.
- Los departamentos o secciones evaluados fueron: Proveedores, Cobranzas, Tesorería, Finanzas, Gestión y planificación, Recursos humanos, Informática, Logística y pérdida, y Operaciones comerciales.
- Los puestos de trabajo evaluados fueron: Gerentes, Sub-gerentes, Jefes, Supervisores, Analistas, Programadores y Administrativos.
- Es una muestra heterogénea, pues como se ha señalado, mezcla una serie de áreas relacionadas con administración y gestión con distintos objetivos.
- El tipo de trabajo consiste principalmente en análisis de tablas y datos de manera permanente, reuniones con agentes externos a la unidad y/o superiores, utilización de computador un alto porcentaje del tiempo. Esto se traduce que el trabajador debe estar la mayoría del tiempo sentado frente a un computador para desarrollar su trabajo.

### VII.1 Datos y resultados sobre la aplicación del cuestionario

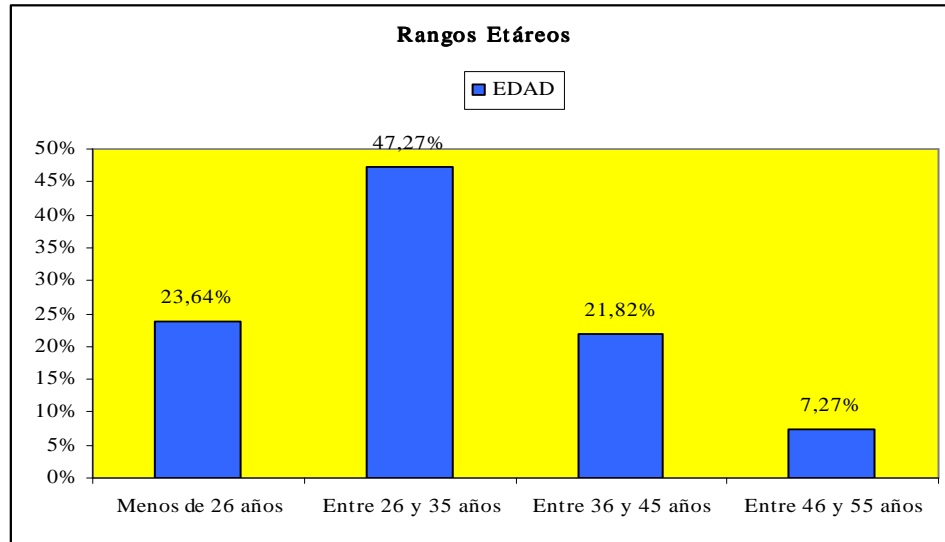
De la muestra seleccionada, el método de evaluación se aplicó a 88 trabajadores, de los cuales 55 participaron en la contestación del cuestionario, durante la primera y segunda semana de mayo de 2008. De estos, el 45.45% son hombres y el 54.55% mujeres.

En cuanto a la distribución etárea se obtuvo que el 71% es menor de 35 años de edad, siendo la porción más relevante la que tiene entre 26 y 35 años de edad. Además, sólo el 7,3 % de la muestra tenía entre 46 y 55 años, ninguno mayor. Así lo muestra la Ilustración 6.

La muestra evaluada se caracteriza por contar con un contrato indefinido, representando el 96% de la plantilla. Además, un 45,5% de la plantilla tiene más de 2 años de antigüedad en la empresa, como lo muestra la Ilustración 7.

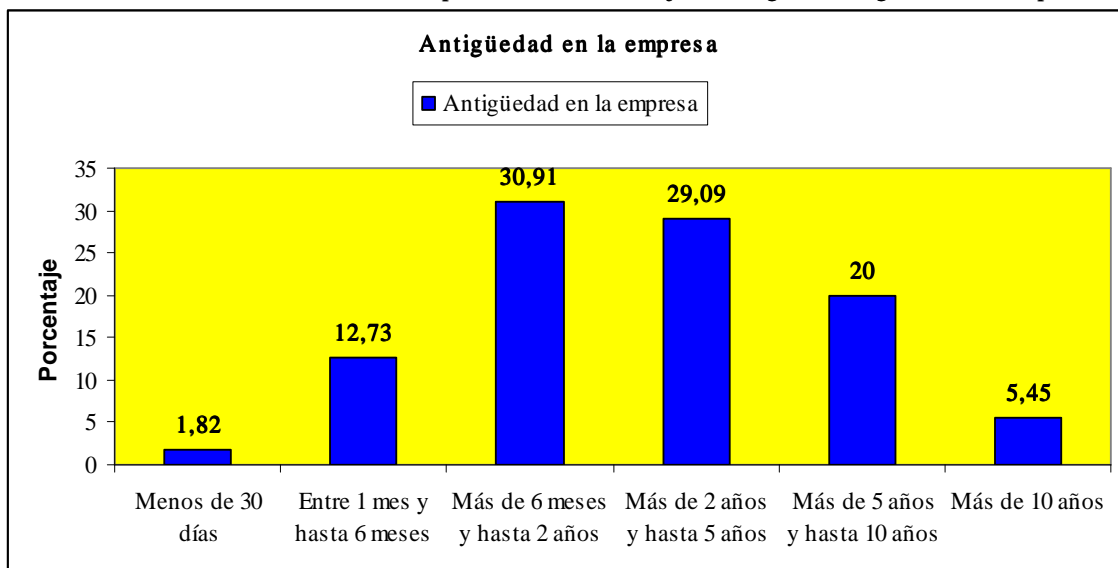
Las características predominantes de la muestra son trabajo a tiempo completo (100%) y con turno de mañana y tarde (94,6%), de lunes a viernes (80%). En cuanto al horario de trabajo, sólo el 52% de los empleados trabaja 45 o menos horas semanales y, más aún, un 28% trabaja más de 50 horas semanales.

Ilustración 6: Gráfico de distribución etárea de la muestra de la evaluación.



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 7: Gráfico de la distribución porcentual de los trabajadores según su antigüedad en la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la jornada de trabajo, ésta es fija, es decir, la mayor parte de la plantilla no está sometida a cambios en el horario o días de trabajo (73%). De todas formas, de los que están afectados a cambios, el 22% recibe la información de un día para otro.

En cuanto al salario, el formato fijo es la característica más sobresaliente de la política de remuneraciones de la empresa (90,9%). El sueldo líquido al mes oscila para la mayor parte de la plantilla estudiada (68,6%) entre 201.000 y 800.000 pesos. El 24% recibe un sueldo sobre los 800.000 pesos y sólo un 7,4% recibe menos de 200.000 pesos.

## **VII.2 Datos y resultados sobre la reunión de devolución**

De esta muestra afecta al cuestionario, cuatro trabajadores participaron en la reunión de devolución o feedback, incluyendo al Gerente de Recursos Humanos, que se realizó el día miércoles 02 de julio de 2008, con una duración de 60 minutos. No hubo un representante del piso 2. Además, una persona del área de desarrollo organizacional trabajó en la coordinación interna del proceso (impresión, entrega y recolección de cuestionarios, contactos de reuniones, entre otros).

Dicha reunión duró 60 minutos, dónde la conversación se centró en los factores de riesgos más problemáticos; por un lado se corroboró la coherencia de los resultados obtenidos con la percepción de los trabajadores presentes, y por otro, se definieron los principales orígenes de las situaciones problemáticas.



## VIII. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN Y USO DEL MÉTODO ISTAS21

### VIII.1 Análisis del proceso en su conjunto

#### *VIII.1.1 Características generales del método*

La descripción del método y sus partes se encuentra en la definición de la herramienta analizada, vista anteriormente. Por ello aquí se procede al análisis de manera directa.

#### *VIII.1.2 Manual de procedimiento*

El método posee un **manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo**, para el uso independiente en cualquier organización, sin la intervención de los profesionales ISTAS ni de otra institución asociada al tema de prevención de riesgos laborales.

Este documento es el manual de referencia del método, y debe ser leído con detenimiento por todas aquellas personas que pretendan usarlo. Contiene de manera sintética, pero suficientemente documentada las características y contenidos del método, la metodología que se ha utilizado para realizarlo, las principales evidencias de validez y fiabilidad, indicaciones logísticas y técnicas para llevar a cabo el proceso de evaluación e inicio de la acción preventiva (preparación y ejecución del trabajo de campo, informatización de los datos, análisis y presentación de resultados y propuesta de medidas preventivas)<sup>31</sup>.

Bajo la perspectiva del alumno que analizó este método y que por ende utilizó el manual de procedimiento en cuestión, se puede señalar que es un documento útil y fácil de entender, pues usa un lenguaje no técnico para contextualizar el tema de prevención y evaluación de psicosocial, lo que permite que no sea necesario la consulta con un técnico en prevención o un psicólogo para su aplicación.

Lo que se podría criticar es la excesiva información que entrega. Según la visión del alumno, existen cierta información que no aporta utilidad para la aplicación del método en sí, pero que sin embargo es necesaria para ello debido a que es la confirmación estadística de la herramienta y la comprobación de que es un método que tiene base científica sólida y cuenta con una validación en el estado español.

Otro punto criticable es el relacionado al marco teórico que entrega este manual a sus lectores, específicamente al momento de definir los factores de riesgo psicosocial. Según la visión del alumno, no entrega una definición clara sobre qué son estos factores y más bien se centra en

---

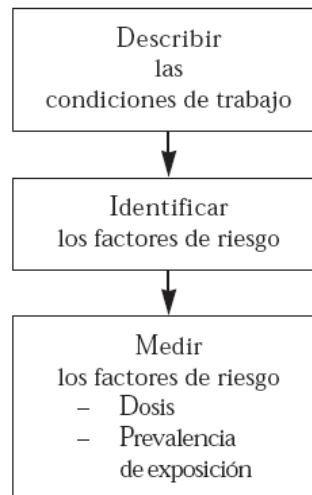
<sup>31</sup>. ISTAS. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo 2002.

dar ejemplos de algunos de ellos; ejemplos que son útiles, pero que quedan en el aire al no haber una definición clara y que es señalada por el INSHT español.

### ***VIII.1.3 Requisitos de toda metodología de evaluación psicosocial***

Como se vio en el marco contextual, en Chile no existe ni una ley ni una metodología reconocida sobre la evaluación de riesgos psicosociales. Sin embargo, bajo la realidad europea, existen etapas que son requisitos básicos de toda metodología de evaluación psicosocial en el trabajo, y se observan en la Ilustración 8.

**Ilustración 8: Etapas de la evaluación psicosocial en una organización.**



Fuente: La evaluación de riesgos laborales en la planificación de la prevención: una perspectiva epidemiológica\* Benavides, F. G., Benach, J., Castejón, J., Mira, M. y Serra, C.

Todas las fases señaladas son cumplidas por la metodología del ISTAS21, e incluso el detalle y resultado de cada una de ellas forma parte los informes preliminar y final. Con ello se transforma en una herramienta consistente con el modelo de evaluación psicosocial en general.

Complementando dichas fases y gracias a los aportes del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL), aparecen las próximas tres etapas de la evaluación psicosocial<sup>32</sup>

- Análisis de datos y resultados.
- Elaboración de informe y presentación de resultados.
- Asesoramiento para la planificación y seguimiento de las medidas correctoras.

Estas etapas también las contempla el método analizado, lo que le entrega mayor consistencia aún como herramienta de evaluación, y entrega confiabilidad a la hora de aplicarlo. Las seis etapas se han ido configurando a través de la historia de aplicaciones de metodologías de evaluación cruzado con la investigación de los distintos organismos relacionados con la Salud Laboral y la Psicosociología.

<sup>32</sup> INSTITUTO NAVARRO de Salud Laboral, Comisión sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales. 2005.

Según el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) español, hay además otros requerimientos jurídicos a los métodos de evaluación de riesgos, entre los que se destacan:

- Finalidad preventiva de la evaluación: el objetivo no es sólo obtener información, sino utilizarla para adoptar medidas preventivas (art. 2.3 y 3.1 del RSP).
- Debe permitir estimar la magnitud y el porcentaje de trabajadores expuestos (art. 3.1 y art. 8 del RSP).
- Debe dar información sobre la exposición por puesto de trabajo (art. 4.1 RSP).
- Debe evaluar condiciones de trabajo (art. 4.1.a RSP, específicamente las establecidas en el art. 4.7. de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales).
- La identificación y valoración del riesgo deben dar cabida a la información recibida por los trabajadores (art. 5.1 RSP).

Cada uno de los cuales son cumplidos por el método analizado. En resumen, el método cumple con los requisitos básicos de todo proceso de evaluación psicosocial, lo que representa un apoyo técnico y metodológico importante para la herramienta analizada.

Por otra parte, existen dos tipos de metodologías de evaluación psicosocial. Por un lado, las cuantitativas (encuestas, cuestionarios) que son los más utilizados, según los expertos, y por otro, las cualitativas (entrevistas o grupos de discusión) que son utilizadas para agrupaciones pequeñas de trabajadores o como complemento a las metodologías cuantitativas. En este sentido, el método analizado cuenta con la unión de estas dos metodologías para su aplicación, lo que le entrega mayor robustez a la hora de valorar la fiabilidad de los resultados obtenidos.<sup>33</sup>

Por último, según la Inspección de trabajo española, se debe tener en cuenta que los resultados obtenidos mediante encuestas pueden ser muy sesgados si en su obtención se limitan a ser remitidos para su llenado por los trabajadores, sin ningún contraste por parte del Técnico quien debe realizar la evaluación, por lo que, con independencia del método utilizado, es necesaria la presencia del Técnico ergónomo encargado de la misma y su propia observación personal, exigiéndose para evaluaciones de nivel avanzado que se trate de un profesional experimentado.<sup>34</sup> En este sentido, el método analizado, no obliga la participación de un técnico experimentado; justamente busca que se forme un grupo de trabajo tri o cuatripartito, entre la administración, los representantes de los trabajadores, prevención de riesgos, dejando como opcional la intervención de un técnico externo.

#### ***VIII.1.4 Reconocimiento generalizado del método***

Una de las cosas más importante de este método, es que ofrece algo muy novedoso y que lo avala y lo define por sí mismo y es que establece unos niveles de referencia. Para medir los riesgos químicos, por ejemplo, hay unos niveles numéricos, pero en lo psicosocial es muy difícil poner números porque se está hablando de valores subjetivos, por eso este método es muy bueno.

---

<sup>33</sup> MINISTERIO DE TRABAJO y Asuntos Sociales de España. Dirección general de inspección de trabajo y seguridad social. Guía de actuación inspectora en factores psicosociales. 2006.

<sup>34</sup> MINISTERIO DE TRABAJO y Asuntos Sociales de España. Dirección general de inspección de trabajo y seguridad social. Guía de actuación inspectora en factores psicosociales. 2006.

De hecho, en Cataluña, por ejemplo, es el método oficial que está avalado por la Generalitat (Institución Gubernamental de Cataluña)<sup>35</sup>.

De forma gráfica, lo que ofrece este método es una especie de semáforo en el que hay tres indicadores luminosos: el verde, que apunta que la organización del trabajo es "buena"; el amarillo, que considera la evaluación de las dimensiones "regular", y el rojo, que señala lo "malo". Lo importante es que los resultados de esa evaluación permiten saber en qué aspectos concretos hay que intervenir y en cuáles es urgente esa intervención. Además, ayudan a priorizar muy bien las medidas preventivas que hay que adoptar porque señala exactamente dónde están los problemas y qué magnitud tienen.<sup>36</sup>

El rigor científico de este método es otra de sus características importantes. Y es que con él sólo se analizan las dimensiones sobre las que existen evidencias científicas, es decir, estudios reales demostrados que indican que esas dimensiones psicosociales tienen una influencia negativa para la salud de los trabajadores<sup>37</sup>. Hay otros métodos que, por ejemplo, incluyen la "motivación" como una dimensión evaluable o como factor que puede tener influencia en la salud, pero no hay estudios científicos que lo avalen. En el método analizado esa dimensión está descartada.

En Chile, desde hace 4 años, se ha utilizado este método, o a lo menos su cuestionario ISTAS21, para realizar investigaciones sobre la relación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral u otras afecciones mentales, como la Fatiga en el conductor<sup>38</sup>, el síndrome Bournot<sup>39</sup> y distintos trastornos mentales en los trabajadores<sup>40</sup>.

### *VIII.1.5 Comparación con otras metodologías similares*

En España, debido al importante número de métodos que se han desarrollado o que se utilizan en ese país, va un paso más adelante y se han hecho comparaciones entre las metodologías reconocidas y promovidos por el Ministerio del Trabajo, de Salud u organismos sindicales. Los principales lineamientos sobre los que se comparan son por un lado, comparación de los factores psicosociales que estudia cada método, y por otro, comparación de las preguntas concretas.

Varios análisis comparativos entre los dos métodos reconocidos por los organismos de salud e higiene españoles, el ISTAS21 y el FSICO, esta última una metodología del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) español, han mostrado que ambos métodos tienen en común que han sido validados y aceptados por los representantes de los trabajadores para realizar la evaluación de los factores psicosociales y sus manuales afirman que pueden ser utilizados en cualquier tipo de empresa, refiriéndose al tipo de tareas que realicen los trabajadores o la actividad económica de dicha empresa.

<sup>35</sup> SECRETARIA DE Salud Laboral de Cataluña. (200-).

<sup>36</sup> COMISIONES OBRERAS españolas. (200-).

<sup>37</sup> ESCUELA DE SALUD Pública de la Universidad de Chile. División de promoción de la salud. Abril de 2008.

<sup>38</sup> COMISION NACIONAL de Seguridad y Tránsito. Estudio sobre Fatiga del conductor. 2006.

<sup>39</sup> ESCUELA DE SALUD Pública de Chile. Estudio sobre Síndrome Bournot e Inteligencia Emocional. 2007.

<sup>40</sup> ESCUELA DE SALUD Pública de Chile. Estudio sobre Factores Psicosociales en el ambiente laboral y riesgo de desarrollar un trastorno mental en trabajadores de empresas de servicio de la región metropolitana. 2005.

Sin embargo, el método FSICO evalúa 7 factores psicosociales, con 28 sub-factores, pero el programa informático del método sólo ofrece resultados de los siete factores y no de los sub-factores. Esto no ocurre con el ISTAS21, ya que cuyo software de apoyo permite analizar una a una las 21 dimensiones evaluadas<sup>41</sup>.

Sin duda, dos de los puntos más relevantes y que pone en mejor posición relativa al método ISTAS21, son que el FSICO posee un marco teórico confuso y obsoleto, y es altamente tecnocrático, es decir, poco participativo.<sup>42</sup>

En nuestro país no se han hecho estudios de comparación de métodos, incluso no existe una metodología aprobada ni sugerida por el Ministerio del Trabajo para la evaluación de riesgo psicosocial. Lo más cercano es el *Trust Index*, del GPTW Institute Chile. De este no se conoce públicamente el fundamento teórico sobre el cuál se desarrolla. Sin embargo posee un parecido a la metodología al ISTAS21, tanto en su procedimiento como instrumentos de evaluación. Sin embargo, no es un proceso auto-aplicable por cada organización y requiere la intervención de los profesionales del GPTW. Esto entrega, eso sí, como punto positivo, una objetividad mayor a la hora de evaluar, ya que constituye un asesoramiento externo.

### ***VIII.1.6 Repercusiones de la aplicación del método en la organización***

#### **VIII.1.6.1 Influencia del concepto de “sindicalización”**

Como se ha dicho, esta herramienta de evaluación psicosocial tiene un origen sindical, esto visto bajo la lupa de la realidad española. Dicha visión implica una necesidad de motivación de trabajo sindicalizado y participativo, lo que no se ve con muy buenos ojos en nuestra sociedad, al menos es la sensación que queda tras la revisión bibliográfica y las reuniones de coordinación con la gerencia de RR.HH. de esta empresa, y otras que finalmente no aceptaron la aplicación del método en cuestión.

Esto encuentra su origen en la visión que se tiene de esta instancia de organización de los trabajadores por parte de estos mismos y de los administrativos de las distintas empresas o instituciones a lo largo del país, y del uso que se da en nuestra sociedad, que va más bien está orientado a una medida de fuerza para exponer exigencias de mejoras, más que una instancia de comunicación y trabajo conjunto entre ejecutivos y empleados<sup>43</sup>, como es la visión de las CC.OO. españolas.

Por lo tanto, bajo la lupa nacional, al hablar de “sindicato”, tanto para trabajadores como para directivos de las organizaciones, la perspectiva que se tiene es de una herramienta de conflicto más que de solución de problemas, lo que provoca, casi de inmediato, rechazo en directivos y una cierta incomodidad entre los trabajadores a la hora de apoyar o no el

---

<sup>41</sup> CARMEN OTERO S. e Inés Dalmau Pons. Métodos de Evaluación de Factores Psicosociales en el Sector Sanitario, FSICO E ISTAS21, CEP-UPC Universitat Politècnica de Catalunya, Barcelona, España. Diciembre de 2003.

<sup>42</sup> COMISIONES OBRERAS españolas. 2007.

<sup>43</sup> MAURICIO JELVEZ M. Sub Secretario del Trabajo de Chile. Entrevista en Radio Bío-Bío. Mayo 2007.

“movimiento”; esto pues, al ser partes de él, se exponen a represalias por partes de sus empleadores, entre ellas la más temida, el “despido”.

Además, al no apoyarlo, sienten que pierden posibilidades de exigir sus derechos como trabajadores, por lo que al final todo se transforma en un “círculo vicioso” de inseguridad y conflicto, que en algunas casos llega hasta actos de violencia. Obviamente esta situación que se genera es también responsabilidad de las empresas o instituciones, que muchas veces centran su gestión de las personas en los datos duros de la industria y los retornos de las inversiones, y dejan de lado la calidad de vida de sus trabajadores<sup>44</sup>, como se ha señalado anteriormente.

Todo lo anterior tuvo dos consecuencias en la aplicación del método en la organización chilena utilizada. En primer lugar, hubo la necesidad de ocultar, a los trabajadores, que los resultados de la evaluación serán utilizados por los directivos de la empresa, debiendo argumentar que sólo se trata de un trabajo de investigación de una universidad nacional. Esto provocó que un porcentaje de alrededor de un 10% a un 20% de la plantilla no respondiera el cuestionario aplicado, ya que al no aparecer el respaldo explícito de una autoridad de la empresa, no encontraron necesario ni obligatorio responderlo.

En segundo lugar, se pidió por parte del área de Recursos Humanos de la empresa que se provocara el menor de los “ruidos” al interior de la organización, pues no se quiere que los trabajadores se sindicalicen, y sólo mantengan “convenios colectivos”, que tienen un peso menor de negociación que un sindicato. Dichos ruidos se relacionan con la siguiente afirmación:

Un trabajador, al saber que se está haciendo una medición de situación psicosocial, puede adoptar dos alternativas:

- Pensar que si responde de manera fidedigna, en el caso que esté pasando por una situación de conflicto interno, hayan represalias por parte de la empresa.
- Pensar que se hacen estas mediciones para mejorar el salario y los beneficios económicos de la organización, lo que de no realizarse provocaría una sensación de decepción en el trabajador.

Esto provocó que ciertas fases previas de aplicación de la herramienta no se llevaran a cabo, por ejemplo, el acuerdo tripartito, entre trabajadores, directivos y el técnico de la evaluación (el alumno). No obstante, es entendible la situación señalada bajo los antecedentes anteriormente esgrimidos.

También provocó algunas modificaciones en fases finales, como lo son la publicación de los resultados de la evaluación a todos los trabajadores de la empresa. El área de RR.HH. de la empresa tomó la decisión de que sólo el grupo de trabajo de la reunión de devolución estuviera al tanto de los resultados, pues “temió que los comentarios y resultados obtenidos en algunas secciones generen repercusiones negativas generales”.

---

<sup>44</sup> EDGARDO PÉREZ, CEO & President de Homewood Health Centre Canadá. Conferencia sobre productividad y bienestar laboral. Universidad Adolfo Ibáñez. Abril de 2007.

Lo que propuso sí esta área, fue el realizar sesiones de devoluciones específicas, confidenciales, de tal manera que los temas problemáticos se toquen uno a uno por los trabajadores expuestos, y se solucionen de manera privada, para no generalizar ni mezclar situaciones entre departamentos o pisos.

#### VIII.1.6.2 Aceptación del método, por parte de la empresa y los trabajadores

Es importante señalar que, aun cuando se tiene un rechazo por la sindicalización de los trabajadores (bajo los conceptos señalados), sí existió una fuerte preocupación y deseo de aplicación de “buenas herramientas” de medición de calidad de vida de los trabajadores. Por esto, no hubo mayor inconveniente en aceptar que el método analizado fuera aplicado en la empresa, luego, la situación en la que se aplicó este método es de alta aceptación y disposición a obtener resultados concluyentes sobre la situación psicosocial de los trabajadores.

Además, a través de conversaciones informales con la coordinadora del proceso de aplicación del método en la empresa, se recogió información de que los trabajadores estuvieron “muy interesados en que se aplicara”, con lo que se puede observar que ambas partes, tanto administrativos como empleados, tenían interés en utilizar la herramienta.

Lo negativo, eso sí, es que no existió la confianza en presentar tal cual la herramienta como una medida de prevención que pretende una participación mayor de los trabajadores en el proceso preventivo de los riesgos psicosociales, y menos que proviene de un instituto sindical, aun cuando sea reconocido internacionalmente.

Para una observación más detallada del método, se expone a continuación un análisis de cada una de sus componentes.

## VIII.2 Análisis del cuestionario

### VIII.2.1 *Características del cuestionario*

#### VIII.2.1.1 Estructura de la versión media utilizada en el análisis

El cuestionario de esta versión consta de 124 preguntas (6 son suprimibles) que conforman 28 escalas, como puede observarse en la tabla 2. Casi la totalidad de sus preguntas poseen tipo de respuesta Likert 1 a 5 (de “Aprobación plena” a “Desaprobación plena”).

Tabla 2: Secciones, número de escalas, número de preguntas y número de preguntas que pueden suprimirse de la versión media del cuestionario ISTAS21 (CoPsoQ).

Sección	Número de escalas	Número de preguntas	Número de preguntas suprimibles
<b>Primera:</b>			
Contexto social	-	2	2
Doble presencia	1	4	-
<b>Segunda:</b>			
Condiciones de empleo y de trabajo	-	15	4

<b>Tercera:</b>			
Salud, estrés y satisfacción	7	30	-
<b>Cuarta:</b>			
Dimensiones psicosociales (20)	20	73	-
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>124</b>	<b>6</b>

Fuente: Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. ISTAS. 2003.

Las dos primeras secciones permiten la caracterización de las condiciones sociales, incluyendo las exigencias del trabajo doméstico y familiar, y de las condiciones de empleo y de trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario). Aunque todas las preguntas contenidas en ambos apartados tienen su interés para la evaluación de riesgos, algunas de ellas podrían ser suprimidas en aras a preservar el anonimato. Otras deben ser adaptadas a la realidad de cada empresa.

Las otras dos secciones, salud, estrés y satisfacción laboral, y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y no pueden ni deben ser modificadas o suprimidas.

En cuanto al vocabulario usado por el cuestionario, basado en un español nativo, con conceptos y significados un tanto distintos a los usados en nuestro país y que podían haber inducido a error en la respuesta, lo que se realizó fue la utilización la adaptación semántica realizada por la División de Promoción de la Salud, de la Escuela de Salud Pública (ESP) de la Universidad de Chile, obtenida en su trabajo denominado “Factores psicosociales en el ambiente laboral y riesgo de desarrollar un trastorno mental, en trabajadores de empresas de servicios de la región metropolitana”, desde el año 2005.

Lo que se hizo fue cruzar la adaptación semántica con el cuestionario generado por el software ISTAS21, esto debido a que la ESP modificó y extrajo algunas de las preguntas del cuestionario original, y ya que este trabajo pretende evaluar el método en su origen, se optó por sólo adecuar el vocabulario utilizado, pero manteniendo las preguntas y el formato original. En el material de Anexos se encuentra la versión utilizada en este trabajo de título (páginas 58 a la 68).

#### VIII.2.1.2 Estructuración de las dimensiones de exposición evaluadas por el cuestionario

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas. Este es el motivo de fondo por el que el instrumento que se analiza conceptualiza las cuatro grandes dimensiones descritas en el marco conceptual en un total de 20 dimensiones (a las que se añadió la dimensión adicional de doble presencia) más abordables desde el punto de vista de la prevención en las empresas.

Estos grandes grupos de dimensiones son:

- a. Exigencias psicológicas del trabajo, que tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo *demanda - control* de R. Karasek.
- b. Trabajo activo y desarrollo de habilidades, que constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo *demanda - control*.



- c. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo *demanda – control* expandido por J. Johnson.
- d. Inseguridad en el empleo, conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de *control de estatus* (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo *esfuerzo - compensaciones* de J. Siegrist, y *estima* (reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo), dimensión tomada, por gentileza de los autores, de la versión española.

A cada una de estas grandes dimensiones le corresponden un número variable de dimensiones psicosociales específicas, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 3: Grupos de dimensiones, dimensiones psicosociales y número de preguntas incluidas en la versión media del ISTAS21 (CoPsoQ).**

Grupos de dimensiones	Dimensiones psicosociales	Números de preguntas
<b><i>Exigencias psicológicas</i></b>		
	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
<b><i>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</i></b>		
	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
<b><i>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</i></b>		
	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
<b><i>Compensaciones</i></b>		
	Inseguridad	4
	Estima	4

Fuente: Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. ISTAS. 2003.

A estas 20 dimensiones se le suman las preguntas sobre la dimensión de Doble Presencia, incluida por el ISTAS al cuestionario original, y que se relaciona con la doble responsabilidad de los trabajadores sobre las tareas del hogar o domésticas, además de las propias del trabajo. Con esto se conforman las 21 dimensiones que el método y en particular el cuestionario evalúan.

### **VIII.2.2 Fundamento teórico y técnico del cuestionario**

Este cuestionario cuenta con una base teórica de la mayor relevancia. Esta consta de los modelos de demanda-control-apoyo social de R. Karasek, T. Theorell y J. Johnson, y de esfuerzo-

recompensa de J. Siegrist, descritos anteriormente. Ambos modelos cuentan con el reconocimiento científico y técnico, siendo citados en la mayoría de las publicaciones e investigaciones relacionadas al estrés laboral.

Tras un análisis pormenorizado, los profesionales del ISTAS llegaron a la conclusión de que el que presentaba el mayor rigor científico era el cuestionario danés, el CoPsoQ, que estaba basado en una encuesta entre la población que determina los niveles medios de lo que la gente considera "bueno" o "malo" o "razonablemente aceptable" o "razonablemente inaceptable". El resultado fue el cuestionario ISTAS21, una herramienta de medición de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención y cuya aplicación brinda oportunidades para la identificación de las áreas de la organización del trabajo que necesitan mejorarse.

Todo cuestionario de este tipo debe cumplir ciertos requisitos básicos:<sup>45</sup> tener un objetivo mayor al de la simple evaluación, ser simple de aplicar, ser anónimo y ser claro o entendible.

En este sentido el ISTAS21 es un cuestionario individual, anónimo, confidencial y de respuesta voluntaria. Además, permite su adaptación a la realidad de la unidad objeto de evaluación gracias al software de apoyo que posee y se aplica fácilmente, mediante la entrega impresa de un documento con las preguntas del cuestionario y las instrucciones de respuesta en la primera página.

La versión utilizada en este proceso, adaptada semánticamente a la realidad chilena, resulta un instrumento claro y entendible para cualquier trabajador nacional, y no provocó complicaciones ni “malos entendidos” en su aplicación en la organización utilizada en este trabajo de título.

### ***VIII.2.3 Comparación con otros cuestionarios similares***

En la actualidad existe un gran número de cuestionarios que miden o intentan medir nivel el estrés laboral, sin embargo el cuestionario analizado, junto a otros, trata de ahondar en los orígenes posibles de estrés. Dentro de este tipo de cuestionarios existen algunos que sobresalen a nivel internacional. Algunos de los cuales se tiene mayor información sobre su utilización son el Trust Index, del Great Place to Work Institute y el propio cuestionario del método FSICO.

Comparado con otros instrumentos utilizados, el cuestionario analizado supone un avance en términos de la conceptualización de las dimensiones psicosociales, presentándose éstas en unidades más homogéneas y manejables (21 dimensiones) desde el punto de vista de la prevención. Destaca que el ISTAS21 es el primer instrumento de evaluación de riesgos psicosociales que incluye medidas de exigencias psicológicas emocionales y de esconder emociones. Por otro lado, permite unificar lenguaje e instrumentos de medida de investigadores y preventivistas y establecer comparaciones entre diversos ámbitos.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> INSTITUTO NACIONAL de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT). España. 2007.

<sup>46</sup> COMISIONES OBRERAS españolas. Barcelona. 2005.

No obstante, es uno de los cuestionarios más extensos que se utilizan a nivel internacional de este tipo, con 124 preguntas, y que de alguna forma se transforma en un punto en contra en su evaluación como instrumento ágil. Comparado con el Trust Index y con FSICO, posee 70 y 50 preguntas más, respectivamente. Sin embargo, esto es una de las razones que lo hace mayormente reconocido técnicamente, pues cubre todas las áreas que debe cubrir una metodología cuantitativa, no dejando ningún punto relacionado con los riesgos psicosociales fuera de la evaluación.

En cuanto a Chile, existe un instrumento, el Balance Social Interno, de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), que es utilizado hace 30 años y que permite medir en forma objetiva diecinueve parámetros de satisfacción o insatisfacción laboral de su personal y modificar sus políticas y normas para acercar los intereses de la empresa a la de sus trabajadores<sup>47</sup>. Sin embargo sus objetivos no van en relación con la evaluación de riesgo psicosocial, sino que se enfocan en conocer las aspiraciones reales y los incentivos del personal, para así lograr orientar la política de bienestar, desarrollo y acción social (Prioridades) y lograr la identificación del personal con su Empresa, entre otros.

Lo anterior denota una cierta confusión en este instrumento, debido a que mezcla la medición de satisfacción con los conceptos de factores psicosociales. Varias de las variables medidas por el BSI se pueden asemejar a los dimensiones psicosociales evaluadas por el ISTAS21, pero se mezclan con otras que no tienen que ver directamente con el concepto de variable psicosocial, como lo son las condiciones físicas del trabajo y el fondo de indemnización.

#### ***VIII.2.4 Percepciones sobre el cuestionario***

##### **VIII.2.4.1 Percepciones de la organización y sus trabajadores**

Sumando las reuniones de coordinación con el gerente de Recursos Humanos, la coordinadora interna del proceso y la reunión de Feedback, la opinión sobre el cuestionario es que el ISTAS21 aplicado (que cuenta con la adaptación semántica al estado nacional), es un instrumento entendible y fácil de responder, sin ninguna objeción en el ámbito semántico.

La única objeción surgió por la consulta del puesto de trabajo, puesto que para ciertos trabajadores, el cruce de la información de esta con la del piso al que pertenecían, revelaba su identificación, lo que violaba el anonimato.

Ante ello, los trabajadores optaron por no contestar ninguna de estas preguntas, lo que provocó dos consecuencias:

- No se pudo hacer un análisis de resultado por puesto de trabajo.
- El análisis por piso se consideró como relativo, por ser sólo el 60 por ciento de los cuestionarios contestados en base a este ítem.

---

<sup>47</sup> EUGENIO HEIREMANS, Presidente de ACHS. Personal y responsabilidad empresarial en ACHS. Panel de Gestión de RR.HH. para mejorar la competitividad. Panamá, 26-28 de octubre de 2003.

Esto no provocó una complicación mayor, ya que la información relativa de los pisos evaluados más la reunión de feedback fue suficiente para identificar las principales fuentes de estrés laboral. Además, aún cuando no se puede aclarar qué tipo de puesto es el de mayor riesgo con certeza, si se puede encontrar las fuentes de este, pudiendo hacer un plan generalizado de prevención futura.

La empresa indicó que, para especificar el origen de las situaciones más problemáticas, sería necesario reuniones feedback por departamento o pisos, a puertas cerradas, confidencial, para que no se publique todos los problemas de cada área, y más bien centrarse en la solución de estos.

#### VIII.2.4.2 Percepciones del alumno analista

El cuestionario que compone el método evaluado, se considera un constructo ordenado, entendible y fácil de contestar (no necesariamente rápido de contestar). Gracias a la adaptación semántica hecha por la Escuela de Salud Pública, no se provocaron complicaciones con las preguntas del documento a la hora de contestar. Esto se supera una primera etapa de que es un documento aplicable a cualquier persona chilena.

Otro punto a favor es el hecho que se entrega y devuelve en un sobre cerrado, con las indicaciones de respuesta al inicio de este, y con la posibilidad de ser respondido en la comodidad del hogar de cada trabajador, sin la intervención de terceros. Esto entrega la posibilidad de analizar cada respuesta sin la presión del tiempo ni la observación de algún agente de la organización y menos de un superior jerárquico.

Un punto negativo del instrumento es que es muy largo para contestar, ya que cuenta con 124 preguntas, más que cualquier otro de sus similares características. He aquí un punto que podría limitarse: existen 30 preguntas sobre **salud, estrés y satisfacción**, que no forman parte del proceso de evaluación propiamente tal, y que constituyen un dato adicional para la organización que tampoco puede utilizarse para algún tipo de análisis psicosocial, por lo tanto, no es necesaria su inclusión obligatoria.

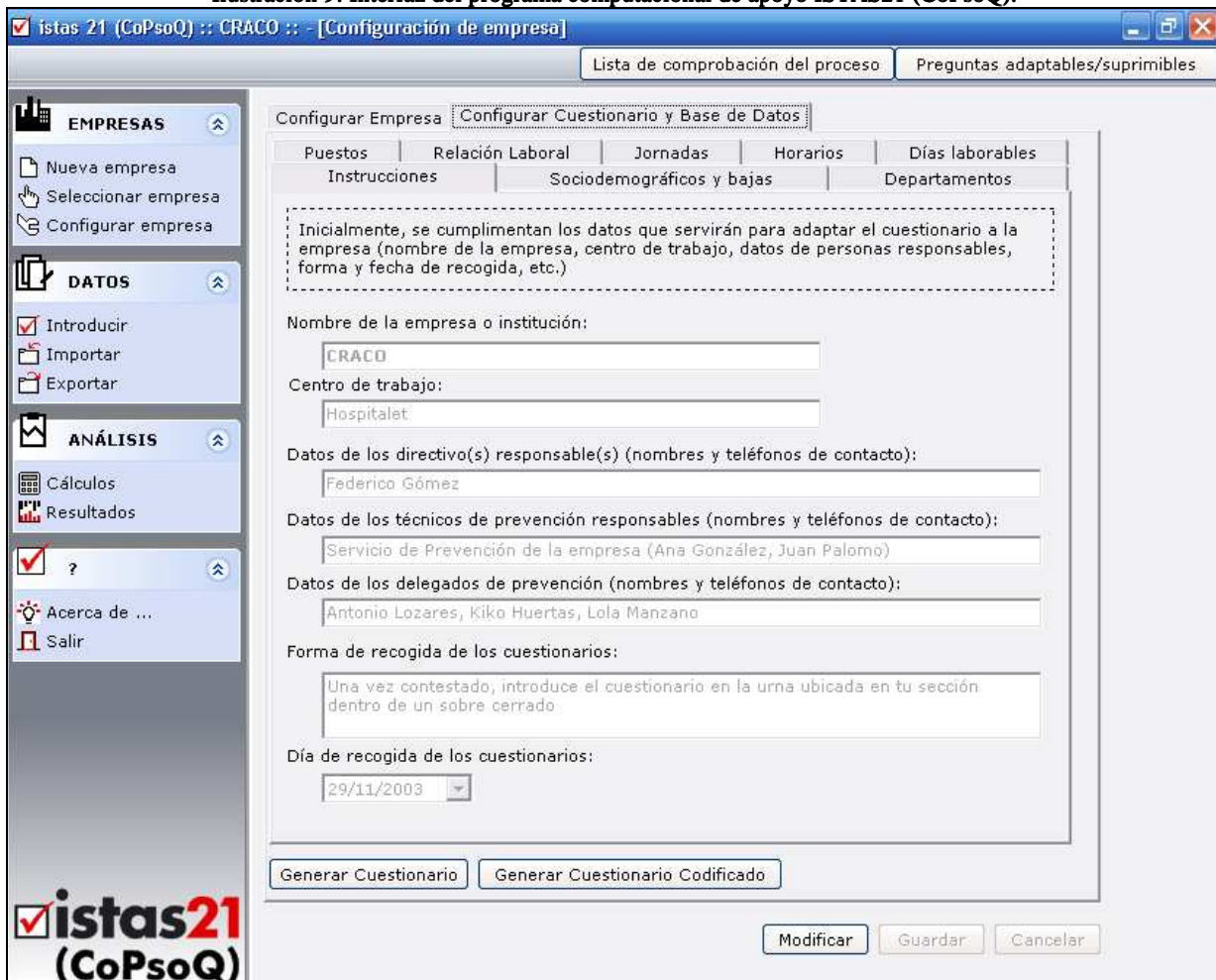
Otro punto en contra puede ser el hecho que este cuestionario no exige la participación de un técnico externo, de tal forma de eliminar el sesgo en la contestación de los trabajadores. No obstante, al contar con un grupo de trabajo integrado también por el área de prevención de riesgos o seguridad de la organización, se reduce dicho sesgo.

De todas formas, se cree que para robustecer la metodología analizada, es más conveniente la participación de un técnico externo, así se reduce el riesgo de desconfianza en los resultados obtenidos, tanto para los trabajadores como para los administrativos. Por esto, se hace más relevante el acuerdo entre las partes como fase preliminar de la intervención.

### **VIII.3 Análisis del software de apoyo**

VIII.3.1 *Características del software (Interfaz)*

Ilustración 9: Interfaz del programa computacional de apoyo ISTAS21 (CoPsoQ).



Fuente: Software ISTAS21 (CoPsoQ).

El programa informático para la configuración del cuestionario e informatización y análisis de datos del método, sirve como apoyo en alguna de las fases de intervención de este método de evaluación e inicio de la acción preventiva frente a los riesgos psicosociales en el trabajo. Este es obtenido vía Internet; para ello es necesario enviar una solicitud de autorización para el uso del método a través del sitio [www.istas.coo.es](http://www.istas.coo.es), luego de ello, la resolución y el programa informático se envía a través vía e-mail, junto con dos documentos sobre la utilización del método en otros países.

El software se utiliza en cuatro de las fases de este método. Estas fases son la adaptación del cuestionario, teniendo en cuenta el alcance, las unidades de análisis y la preservación del anonimato, la generación del cuestionario actualizado, la informatización de datos y, por último, el análisis y la tabulación de datos.

VIII.3.2 *Manual de uso del software*

Aparte de las características descritas, el software cuenta con un manual de uso básico, para que cualquier persona lo pueda utilizar sin ser un experto en el software y es suficiente contar con un conocimiento de usuario básico de Windows.

Este manual describe de forma detallada y secuenciada, desde su instalación hasta la forma en que se obtienen los resultados y cómo interpretarlos, pasando por adaptación y generación del cuestionario a aplicar y la forma de ingresar los datos de los cuestionarios contestados.

### ***VIII.3.3 Percepciones sobre el software***

Bajo la perspectiva del alumno, el software cuenta con tres características fundamentales:

- **Interfaz computacional fácil de usar.** Sólo es necesario tener un conocimiento básico de usuario Windows, para poder cargarlo y utilizarlo. Por otro lado, este programa está en completa concordancia con el manual de procedimiento del método y su teoría, es decir, cada una de las dimensiones evaluadas se pueden analizar de manera separada.
- **Obtención de resultados cruzados.** Es posible cruzar los resultados con distintas variables demográficas y de organización, obteniendo análisis y datos más específicos, permitiendo la detección más directa de las situaciones de riesgo psicosocial. Es decir, se puede apuntar directo al foco de la situación problemática.
- **Manual de ayuda.** Este posee un lenguaje simple de entender y comenta de manera secuencial cada uno de los pasos que se deben seguir para, primero instalar el programa, hasta utilizar todas sus herramientas y así lograr un análisis más exhaustivo.

Además, este programa computacional funciona como una Lista de Control, del proceso de intervención, ya que no se pueden avanzar a un “siguiente” paso, por ejemplo “Realizar cálculos”, sin haber antes realizado el paso requerido, por ejemplo “Importar datos”.

Por último, al permitir generar un cuestionario adaptado a la realidad de la organización, se permite mantener el formato original, cambiando sólo las variables necesarias. No es necesario tener que diseñar un cuestionario para cada ocasión.

## **VIII.4 Análisis del informe preliminar de resultados**

### ***VIII.4.1 Características del informe preliminar***

Este informe preliminar debe contener para cada centro de trabajo (o unidad básica menor):

- Descripción estadística de todas las preguntas del cuestionario, incluyendo tablas de distribución de frecuencias de las respuestas y tasa de respuesta total y por unidades de análisis.

- Descripción de las condiciones de empleo y de trabajo: salario, estructura de remuneraciones y características de la jornada de trabajo.
- Puntuaciones, estandarizadas del 0 al 100, obtenidas en el centro de trabajo en el que se realiza la evaluación comparadas con las puntuaciones de la población de referencia.
- Porcentaje de trabajadores incluidos en cada nivel de exposición (verde: situación más favorable; amarillo: situación intermedia; rojo: situación más desfavorable) de referencia.
- Información para la identificación de exposiciones problemáticas
  - Se describe el factor de riesgo con el dato para la unidad de análisis o centro de trabajo.
  - Se particularizan las características de la situación atendiendo a la distribución de frecuencias de las respuestas a todas las preguntas correspondientes al factor de riesgo.
  - Se localiza el problema atendiendo a las unidades de análisis establecidas.
- Información sobre las dimensiones de salud, estrés y satisfacción

El informe preliminar elaborado se hace llegar a todos los miembros del grupo de trabajo con suficiente antelación antes de las reuniones de interpretación de resultados. Este informe preliminar debe ser objeto de debate en el seno del grupo de trabajo. Los y las participantes realizarán las aportaciones que consideren oportunas, que serán añadidas por escrito en las partes pertinentes del informe.

#### ***VIII.4.2 Percepciones sobre el informe preliminar***

##### **VIII.4.2.1 Percepciones de la organización y sus trabajadores**

Las percepciones sobre el informe preliminar se obtuvieron del grupo de trabajo que formó parte de la reunión feedback. La opinión de estas personas, en general, fue que se trata de un instrumento completo de resultados y que con la información que se entrega en él se puede indagar de manera ordenada el origen de las situaciones de riesgo psicosocial en la organización.

En particular, la opinión del gerente de RR.HH. fue que existe un poco de redundancia de información y que no es necesario exponer las puntuaciones medianas de las 21 dimensiones junto con los porcentajes de trabajadores expuestos a cada una de las situaciones de riesgo (prevalencia a la exposición); que es suficiente con una de ellas, siendo esta última más útil, puesto que con ello se ve de inmediato cuáles son las dimensiones problemáticas y cuál es el porcentaje de trabajadores expuestos a la situaciones de mayor riesgo. Para mayor claridad se muestra un extracto de una tabla de prevalencia a la exposición en la Tabla 4.

**Tabla 4: Extracto de una tabla de prevalencia a la exposición entregada incluida en el informe preliminar. La tabla completa contiene la situación de las 21 dimensiones evaluadas.**

Dimensión o factor de riesgo psicosocial	<sup>(48)</sup> N	Nivel de exposición		
		Más desfavorable (Rojo)	Intermedia (Amarillo)	Más favorable (Verde)

<sup>48</sup> Nes el número de trabajadores que responden el total de las preguntas asociadas a cada una de las dimensiones.

## Memoria para optar al Título de Ingeniero Civil Industrial, IN69F Septiembre de 2008

01	Exigencias psicosociales sensoriales	52	89,09	10,91	0,00
02	Inseguridad	55	74,55	21,82	3,64
03	Exigencias psicosociales cognitivas	55	64,15	32,08	3,77
04	Exigencias psicosociales cuantitativas	53	61,82	25,45	12,73
05	Estima	54	61,82	16,36	21,82

Fuente: Adaptación de la entrega del software ISTAS21.

En ella se puede apreciar directamente cuáles son las situaciones más negativas (Porcentaje de trabajadores en situación más desfavorable mayor a 50) y la porción de empleados en dicha situación. Lo mismo sucede con las situaciones más positivas (Porcentaje de trabajadores en la situación más favorable mayor a 33,3).

### VIII.4.2.2 Percepciones del alumno analista

El alumno concuerda con la opinión del gerente general, puesto que con la tabla expuesta anteriormente se cubre la información entregada por las Puntuaciones Medianas de las 21 dimensiones, y que no es más que mostrar cuál o cuáles dimensiones están en una situación negativa respecto a la referencia del método, por lo que es una información dispensable a la hora de entregar los resultados.

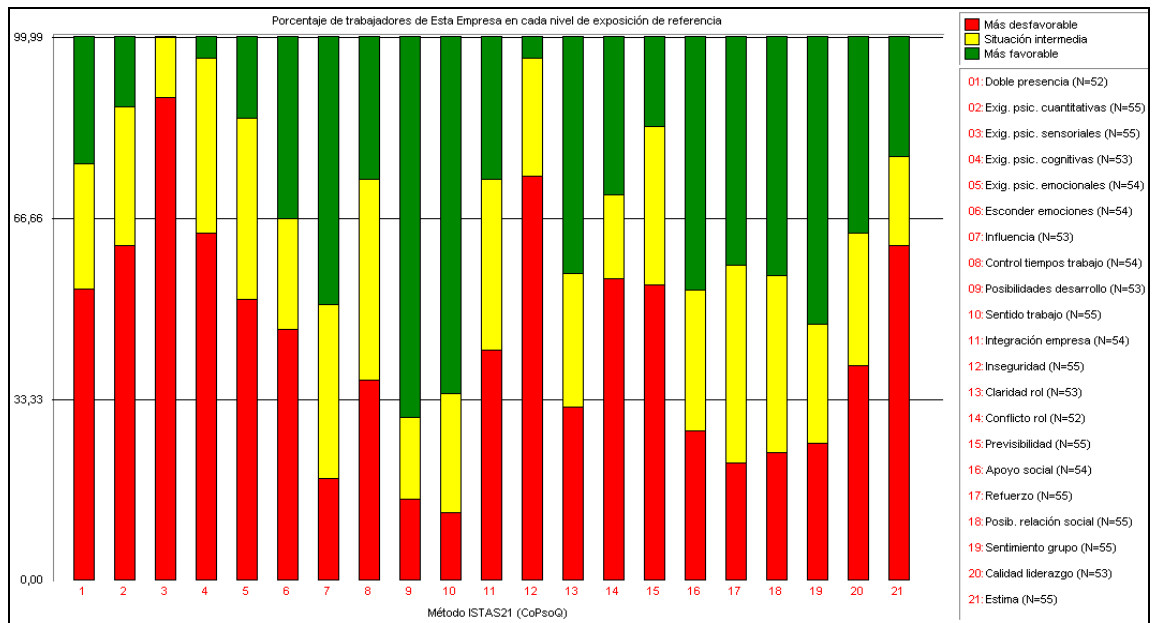
Junto con lo anterior, la misma información entregada por la tabla de Prevalencia a la exposición, se encuentra en un gráfico de prevalencia y que busca ampliar la visión de la situación de la empresa, pues, según los autores del método, el material gráfico entrega un mayor énfasis en los datos y entrega de manera didáctica la situación evaluada. Este gráfico no entrega mucha utilidad a la hora de obtener un análisis de resultados, pues no entrega los datos exactos, sólo una referencia visual para cada dimensión evaluada. Para más claridad se muestra un gráfico de prevalencia en la Ilustración 10.

Por último, otra información que no es necesaria para la evaluación de riesgos psicosociales y que se sugiere en el manual de procedimiento, es la información sobre las dimensiones de salud, estrés y satisfacción. Debe recordarse que el objetivo central de la evaluación de riesgos es identificar, localizar y medir las exposiciones a factores de riesgo y no su efecto (haciendo un símil con el ruido, se trata de identificar, localizar y medir el ruido, no los sordos) como primer e imprescindible paso para la prevención.

De todas maneras, este manual es claro en señalar que es una información adicional y que no forma ni debe formar parte del análisis causal de riesgos psicosociales.

**Ilustración 10: Ejemplo de un gráfico de prevalencia a la exposición entregado por el software ISTAS21.**





Fuente: Programa ISTAS21 (CoPsoQ). El tamaño real no necesariamente es el que se aprecia aquí.

## VIII.5 Análisis de la reunión de devolución o feedback

### VIII.5.1 Características de la reunión

Grupo de trabajo debe de discutir y concluir sobre las características concretas de la organización del trabajo origen de las exposiciones clasificadas como principales exposiciones problemáticas, otras exposiciones problemáticas y exposiciones favorables. Las consideraciones de todos los miembros del grupo de trabajo al respecto se introducen por escrito en el informe de análisis en los apartados pertinentes.

Pueden existir resultados para los que no se encuentre explicación suficiente. El grupo de trabajo acuerda una lista de aspectos pendientes de explicación y se diseñan grupos de discusión con trabajadores expuestos para profundizar y llegar a comprender esos problemas o situaciones favorables. Estos grupos se llevan a cabo después de la presentación de resultados.

### VIII.5.2 Percepciones sobre la reunión

#### VIII.5.2.1 Percepción de la organización y sus trabajadores

Para el grupo de trabajo de la reunión feedback, esta componente del método es la más importante, ya que, según sus opiniones, permite clarificar conceptos que pudieron no quedar claros en el informe preliminar de resultados, además permite discutir y tratar cada situación problemática de manera abierta con el objeto de darle una coherencia a los resultados.

Hicieron hincapié en que estas reuniones debieran hacerse de manera específica para cada una de las áreas o equipos de trabajos, de tal forma de no publicar ni mezclar “los problemas de unos con los de otros”. Sostienen que la mejor forma de aclarar los orígenes y obtener los lineamientos de prevención se obtienen en un ambiente de confianza de equipo, al mismo tiempo que no se provoca un “ruido” sobre la situación general de la organización.

#### VIII.5.2.2 Percepciones del alumno analista

Según el alumno, la reunión de devolución o feedback, cumple una triple función. En primer lugar, permite asimilar con datos cuantitativos la situación general de la organización. En segundo lugar, permite determinar los posibles orígenes de dicha situación de manera específica. Y en tercer lugar, permite delinear los primeros pasos de un plan de prevención psicosocial y que finalmente es el objetivo de la evaluación realizada.

Es la componente que complementa íntegramente al cuestionario del método. Ambos son necesarios y superponen de manera correcta para la evaluación de riesgos psicosocial. Esto pues los datos “duros” obtenidos en el cuestionario son sólo una fotografía de la situación psicosocial de la organización y sin un análisis posterior no puede completarse una indagación sobre los riesgos para los trabajadores; el cuestionario es la base para poder decir cual es la situación de la organización y la reunión de devolución es la que finalmente determina cuáles son las posibles causas de ello y cómo poder enfrentarlas dentro de un plan de prevención posterior.

La estructura utilizada para la reunión también es otro punto a favor. Se permite la libre opinión de todos los participantes en un ambiente de conversación abierta, de tal forma que aparezca progresivamente lo que se espera. Eso sí, existe una pauta base y que es el análisis de las dimensiones, desde las más favorables hasta las más problemáticas. Estas dos características permiten ahondar en todas las dimensiones medidas.

No obstante, no cuenta con mayor definición de la forma de proceder y que puede significar confusión y mal uso de la metodología. Una manera de solucionar este punto, y que fue definido por el alumno, fue diseñar un artefacto escrito de resumen del informe preliminar, centrado en las situaciones de las 21 dimensiones evaluadas, clasificadas desde las “más favorables” hasta las “más problemáticas” para los trabajadores, lo que permitió seguir una pauta de evaluación. El artefacto consta de los siguientes contenidos (un ejemplo de este artefacto se encuentra en el material de Anexos, página 69):

- Para las dimensiones “más favorables” o mejor evaluadas:
  - Se resume la definición de la dimensión.
  - Se deja un espacio para los comentarios del grupo de trabajo.
- Para las dimensiones “más problemáticas” o peor evaluadas:
  - Se resume la definición de la dimensión.
  - Se resume los principales problemas y secciones afectadas.
  - Se enuncian los posibles orígenes de la situación.
  - Se deja un espacio para los comentarios del grupo de trabajo.

Otra herramienta agregada por el alumno para la mejor recolección de comentarios durante la reunión fue grabadora digital (también puede ser en cinta), eso sí, con la autorización de los participantes de la reunión. Esta herramienta permite la captura de la totalidad de los comentarios

expuestos por todos los presentes sin la necesidad de la toma de notas en papel, permitiendo a los técnicos o analistas, la libertad de participar y guiar la conversación con los cinco sentidos en la opinión de los participantes. Además, más de algún concepto puede no ser tomado en cuenta en una primera revisión y la grabación permite analizarlo nuevamente y darle el realce que merece, asimismo ocurre con los comentarios irrelevantes en una segunda instancia.

Para el caso particular de la organización evaluada, la reunión se centró en las dimensiones en situación más desfavorable para los trabajadores, esto debido al tiempo con el que se contó para su realización. De esta forma se puso foco en la parte más relevante del método que es la indagación de los riesgos psicosociales y sus orígenes, dejando de lado el análisis de las dimensiones en situación positiva, pues no revierten una necesaria planificación posterior de nuevas medidas preventivas, y se pueden tomar como aspectos actuales positivos de la organización y que debieran mantenerse.

## **VIII.6 Análisis del informe final**

### ***VIII.6.1 Características del informe final***

Este documento es la resultante de todo el trabajo realizado hasta ese punto, y debe estar:

- basado en el informe preliminar,
- enriquecido con las aportaciones surgidas en el seno del grupo de trabajo,
- complementado con las prioridades acordadas y las recomendaciones preventivas en forma de propuestas de intervenciones que haya realizado el grupo de trabajo.

Éste debe considerarse un documento dinámico que puede “reabrirse” cada vez que se considere oportuno, sobre todo por lo que respecta a las propuestas de medidas preventivas, que pueden ir concretándose en términos operativos de forma sucesiva, sin necesidad del estudio detallado de cada una de las propuestas con el fin de no demorar la puesta en práctica de aquellas medidas para las que ya existe suficiente información y grado de acuerdo entre directivos y representantes de los trabajadores.

### ***VIII.6.2 Percepciones sobre el informe final***

Bajo la óptica del alumno analista, este documento posee una estructura menos definida que el informe preliminar debido a que es un reporte de la reunión de devolución, que es una conversación, pero sobre todo por el hecho que en el manual de procedimiento ISTAS21 no aparece la estructuración de los lineamientos preventivos que se pueden realizar, dejándolos a la libre elección de cada grupo de trabajo.

No obstante, a la estructura del informe preliminar es posible anexar dos nuevos ítems a la información de cada dimensión, prioridad de intervención y medidas de prevención. Es decir, se continúa con la lógica del modelo de evaluación y prevención psicosocial:

- Definición de la dimensión.
- Resultados de la evaluación.
- Posibles orígenes.
- Prioridad de intervención.
- Medidas de prevención.

Con esto se logra un documento con una estructura clara y concisa, que es la base del Plan de prevención psicosocial de la organización.

Por otro lado, la posibilidad que sea un documento dinámico entrega la posibilidad de replantear las medidas propuestas en una primera instancia por otras que se supongan mejores. No obstante esto puede generar una consecuencia negativa y que es la modificación prematura. Es decir, puede que no se deje pasar el tiempo suficiente para evaluar las medidas preventivas y se tomen decisiones prematuras de cambios sobre procesos no completados.

Es recomendable, realizar varias reuniones de devolución con el fin de obtener un plan preventivo más fundamentado, que estar haciendo modificaciones sobre la marcha de la aplicación de las medidas de prevención.

## **IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **IX.1 Conclusiones**

Gracias al análisis teórico y empírico sobre el método ISTAS21, se puede señalar que comparado con otros métodos, es un instrumento más coherente entre sus componentes, es decir, ellas están alineadas de tal forma que la información necesaria o producida en una de ellas, es compatible en casi un cien por ciento por otra. Al mismo tiempo, este método ha sido desarrollado por una institución que nace de las Comunidades Obreras españolas, como una herramienta de prevención útil y participativa, lo que le entrega un reconocimiento y un fundamento también de la clase trabajadora, a lo menos en el estado español.

Por otra parte, a pesar de no es un instrumento validado estadísticamente en Chile, puesto que las puntuaciones de referencia corresponden a la sociedad laboral de España, es un procedimiento absolutamente aplicable, en todas sus partes, en una organización del trabajo dentro de la realidad chilena, incluso sin la necesidad de algún técnico o especialista en el tema psicosocial en el trabajo.

En un segundo ámbito de conclusión, se pueden señalar las repercusiones que el método analizado generó en la organización utilizada, debido a su relación con el concepto de “sindicalización”. En este sentido, existe un cierto rechazo hacia el concepto de “sindicato”. Se cree que esto se debe a dos motivos principales, tanto de parte de los trabajadores como de los ejecutivos de las empresas. Por un lado, desconocimiento de la real definición del concepto y las implicancias positivas que puede llegar a generar dentro de una organización, y por otro, al mal uso que se le da a estas instancia de acuerdo entre las partes, llegando a veces a situaciones de violencia y/o despidos masivos, respectivamente.

De todas formas, aun cuando existe un rechazo por el concepto, si existe una fuerte preocupación y deseo de aplicación de buenas herramientas de evaluación de calidad de vida de los trabajadores, con el fin de generar puestos de trabajo que cumplan con las exigencias actuales de las sociedades desarrolladas. Por lo menos en la organización utilizada en este trabajo.

### **IX.2 Recomendaciones**

Las afirmaciones que el alumno expone a continuación se encaminan en la utilización del método ISTAS21 en forma masiva en nuestro país, con valores de referencia propios de Chile y fases de intervención adecuadas a la realidad nacional, a fin de lograr la mayor participación posible de los trabajadores y la obtención de resultados más fidedignos. Sobre este objetivo las recomendaciones son las siguientes:

***IX.2.1 A nivel general***

Se cree necesario que el Ministerio del Trabajo, en conjunto con el Ministerio de Salud, realicen una investigación sobre las condiciones de trabajo, específicamente de los factores psicosociales en el ambiente laboral, con el objetivo de definir con fundamentos técnicos la necesidad legal de evaluarlos y prevenirlos, al igual que la legislación española.

Bajo el mismo argumento anterior, debiera definirse o desarrollarse una metodología de evaluación coherente y alineada con la legislación definida, que tenga una base teórica y técnica internacional y una validez estadística en nuestro país.

Otra opción, que puede ser complementaria a las recomendaciones anteriores, es que se evalúen metodologías internacionales, como el ISTAS21, para nuestra realidad, realizando adaptaciones técnicas necesarias para que tengan validez y fiabilidad en nuestra realidad. Así, se puede avanzar más rápidamente en este tema.

***IX.2.2 Respetto del método***

Primero que todo, para que ésta sea, a lo menos, una herramienta válida técnicamente en nuestro país, es necesario adaptar los valores de referencia al estado de Chile, para poder obtener relaciones directas con las situaciones sanitarias y legales de nuestro país.

Ahora, a nivel más específico se puede señalar que con respecto del cuestionario, éste requiere una evaluación de cada una de los grupos preguntas para analizar si es que indagan justamente sobre lo que dicen indagar, para los trabajadores nacionales, es decir, si es que cada una de las 21 dimensiones evaluadas logran ser evaluadas con las preguntas que se han diseñado.

Respetto a las reuniones de devolución, se requiere una estructuración mayor de estas, específicamente en relación a la secuencia que debe seguir y a los instrumentos que se deben utilizar para recolectar la información emanada de dicha conversación.

Respetto a los informes, preliminar y final, es necesario simplificar el contenido, de tal forma de no redundar información sobre los resultados. Así se logra una mayor agilidad a la hora de analizarlos y lograr medidas preventivas. Además, es necesario dar una estructura más definida para el informe final, que se supone será el documento base para la planificación preventiva de la organización, de tal forma de no dejar al azar la entrega de la información definitiva.

Respetto al manual de procedimiento del método, se cree necesario evaluar en contenido preliminar, sobre todo el relacionado con la definición del marco conceptual asociado al mecanismo, de tal forma de configurar una situación inicial óptima de conocimiento respecto del tema a tratar y no generar posibles confusiones a la hora de informar.

## X. BIBLIOGRAFÍA

Las principales fuentes de información de este trabajo son:

1. CHRISTOPHE DEJOURS. Libro “El factor humano”.
2. EDGARDO PÉREZ, CEO & President de Homewood Health Centre Canadá. Conferencia sobre productividad y bienestar laboral. Universidad Adolfo Ibáñez. Abril de 2007.
3. FACULTAD DE CIENCIAS económicas y administrativas. Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de administración. enero-junio, año/vol. 16, número 025. Bogotá, Colombia, pp. 109-137.
4. INSTITUTO NACIONAL de Salud e Higiene del Trabajo, del Ministerio de Trabajo y Acción Social español. Notas Técnicas de Prevención (NTP) (on-line) en <http://www.mtas.es/insht/ntp>
5. INSTITUTO SINDICAL de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. España. 2002. (On-line) en <http://www.istas.ccoo.net>.
6. MANUEL PARRA, OIT Chile. Conceptos básicos en salud laboral. Eje para la acción sindical. texto de capacitación. Santiago. 2003.
7. MUTUAL DE SEGURIDAD de Chile. Textos y artículos (on-line) en <http://www.mutual.cl>. Revisado en 2007.
8. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL del Trabajo. Textos y artículos (on-line) en <http://www.oitchile.cl>. Revisado en 2007.
9. TERESA CASTELLÀ, Loly Fernández, Núria García, Miguel Lázara, Clara Llorens, María Menéndez y Salvador Moncada. Guía del delegado y delegada de prevención para la intervención sindical, “Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales”. Marzo de 2007.
10. UNIVERSIDAD VERACRUZANA, Psicología y salud. Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. enero-junio, año/vol. 16, número 001. Xalapa, México. pp. 87-92.

## XI. ANEXOS

### XI.1 Bienestar laboral

En el contexto más amplio se tiene que la salud es el completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales, y no solamente la ausencia de enfermedad.<sup>49</sup>

Dentro del aspecto mental de la salud se distinguen cinco componentes competencia personal, aspiración, autonomía funcional, funcionamiento integrado y bienestar general del trabajador.<sup>50</sup> Los cuatro primeros no serán parte del estudio y no se considera su definición como aporte del trabajo.

El bienestar general laboral o del trabajador cuenta con dos componentes fundamentales:

- **El bienestar con la vida**, que tiene un foco de atención más amplio y toca aspectos relacionado a las demás actividades que un individuo realiza, aparte de lo laboral.
- **El bienestar laboral**, entendido como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo<sup>51</sup> o la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a una organización y de conseguir objetivos y logros profesionales.<sup>52</sup>

Visto el bienestar laboral como una función multidimensional, consta de tres ejes principales de medición bipolares e interrelacionados:<sup>53</sup>

- El primero va desde el polo negativo o **insatisfacción** al polo positivo o **satisfacción**. Este último, a menudo es entendido como *placer o felicidad*.
- El segundo eje va desde el polo negativo o **ansiedad**, que combina una baja satisfacción con una alta *activación mental*, al positivo o **comodidad**, que combina satisfacción con una baja activación.
- El tercer eje va desde el polo negativo o **depresión**, que combina baja satisfacción con una baja activación, al positivo o **entusiasmo**, que combina una satisfacción elevada y una muy elevada *activación*.

Para una mayor claridad del modelo, se muestra un esquema descriptivo de éste en la Ilustración 11. La **activación** por sí solo es un correlato fisiológico que acompaña a las emociones y cogniciones del sujeto, y puede aplicarse a cada una de las dimensiones.

---

<sup>49</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL de la Salud. Declaración de Principios. 1948.

<sup>50</sup> COMPTON, Smith, Cornisa y Qualls, 1996; WARR, 1987, 1994.

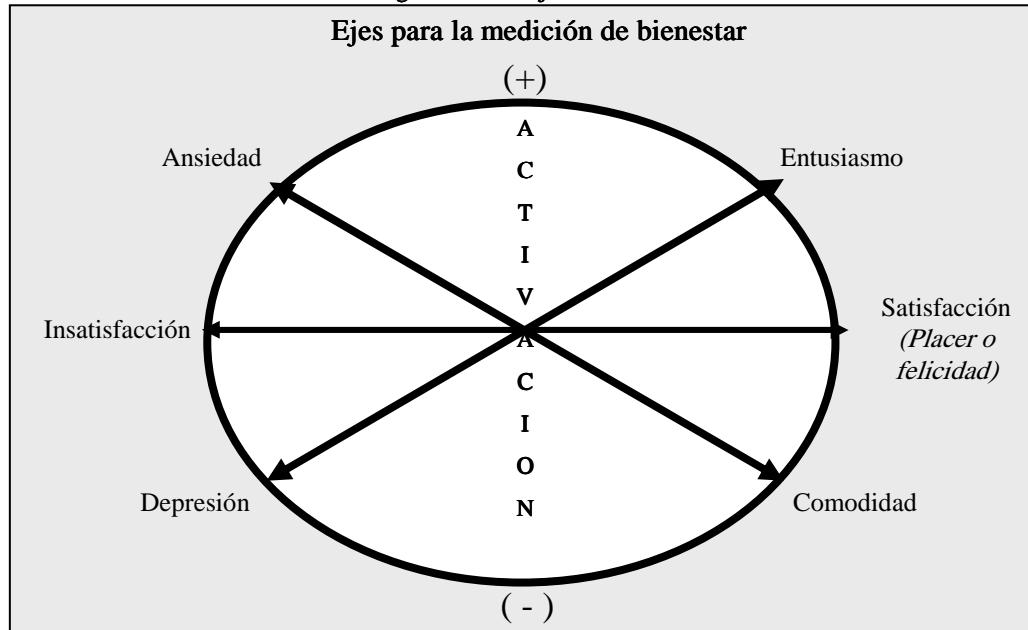
<sup>51</sup> PETER WARR, 2003.

<sup>52</sup> MARTÍNEZ, 2004, p. 90.

<sup>53</sup> DANIELS Y GUPPY, 1994; LUCAS, Diener y Suh, 1996.



Ilustración 11: Diagrama de los ejes de medición del Bienestar.



Fuente: Kahneman, Diener y Schwartz, 2003, p.395.

Diferentes investigadores han añadido diversas características laborales, estimadas como determinantes en la satisfacción laboral. Se ha llegado a englobar ciertos componentes principales:<sup>54</sup>

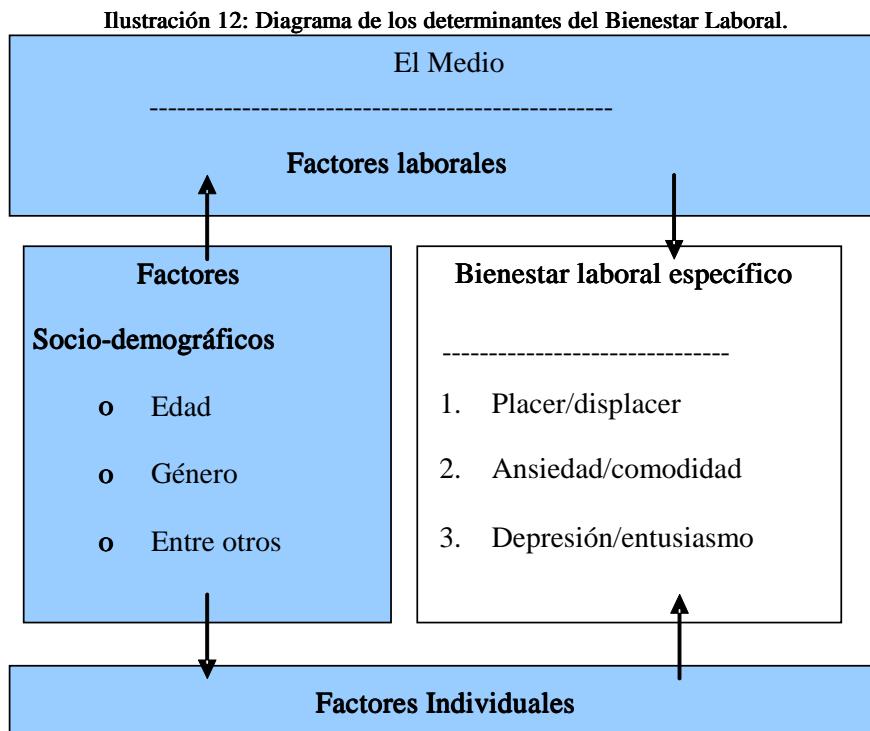
- Oportunidad de control personal.
- Oportunidad de uso de habilidades personales.
- Metas generadas externamente.
- Variedad.
- Claridad del ambiente de trabajo.
- Remuneración.
- Seguridad física.
- Supervisión de apoyo.
- Oportunidad de contacto interpersonal y
- Valoración de la posición social o estatus del trabajo.

Estas variables laborales han mostrado estar asociados significativamente con los tres ejes de medición de la satisfacción laboral. El modelo de Peter Warr, de bienestar laboral y sus determinantes se muestra en la Ilustración 12.

Existe diferente terminología relacionada con este tema que no se debe confundir. Los factores psico-sociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se denomina **estrés**.

<sup>54</sup> PETER WARR, 1987, 1994.

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psico-sociales representan la exposición, la organización del trabajo como el origen de ésta, y el estrés como el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse).<sup>55</sup>



Fuente: Kahneman, Diener y Schwartz (2003), p. 400.

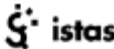
La relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud.

Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos conocidos popularmente como *estrés* e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social.


<sup>55</sup> INSTITUTO SINDICAL de Trabajo de Ambiente y Salud. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el Trabajo. España. 2002.

## XI.2 Cuestionario aplicado en la organización evaluada

Ilustración 13: Ejemplo de página de instrucciones para la contestación del cuestionario ISTAS21.



### Método



## istas21 (CoPsoQ)

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

### Instrucciones

Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. Consta de 4 secciones que preguntan sobre diversos aspectos de tu situación social, familiar, tu salud, tus condiciones de trabajo, y permite conocer y analizar cómo está cada uno de estos puntos en tu trabajo.

Se trata de un cuestionario anónimo. El cuestionario no contiene códigos de identificación (nombre, RUT, símbolos) de la persona que responde. Se han suprimido aquellas preguntas u opciones de respuesta que permitan identificar a un/a trabajador/a. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada. En cualquier caso, la información que contiene es confidencial. Toda la información será analizada por personal técnico del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile y utilizada exclusivamente para los fines que hemos descrito.

La contestación del cuestionario es individual, es un instrumento que contesta cada trabajador, pero no evalúa al individuo sino a la organización del trabajo. Te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

Una vez que todos lo hayan contestado, analizaremos los resultados y presentaremos un informe en el que se verá la situación de la empresa y de los distintos puestos de trabajo y/o secciones.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y te pedimos que señales con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación. En otras preguntas debes responder con un número. Utiliza el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a esta encuesta.



Si tienes más de un trabajo, te pedimos que referas todas tus respuestas solamente al que haces en esta Empresa.

La presente evaluación se realiza en acuerdo con la gerencia de recursos humanos de esta empresa. Para cualquier consulta o información puedes dirigirte al técnico encargado de la evaluación Alexis Méndez, cuyo e-mail es [almendez@ing.uchile.cl](mailto:almendez@ing.uchile.cl) y teléfono 09-91645959

Este cuestionario debe ser devuelto en un sobre cerrado y será recogido al día siguiente de cuando lo recibiste.

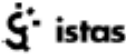
**Muchas gracias por tu colaboración.**

Alexis Andrés Méndez Carrión  
Departamento Ingeniería Industrial  
Universidad de Chile.

© ISTAS 2002. CoPsoQ original danés © AMI 2000. Prohibido su uso comercial y cualquier modificación no autorizada.

Fuente: Software ISTAS21.

Ilustración 14: Cuestionario ISTAS21 aplicado en este trabajo. Posee la adaptación semántica de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, 2005.



I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- Hombre
- Mujer

2) ¿Qué edad tienes?

- Menos de 26 años
- Entre 26 y 35 años
- Entre 36 y 45 años
- Entre 46 y 55 años
- Más de 55 años

3) ¿Qué parte de las tareas del hogar haces tú? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños/abuelos, etc.)

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

4) Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para coordinar las tareas doméstico-familiares y tu trabajo.

*Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.*


	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si algún día no llegas a casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

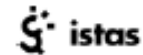
II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.

5) En general, dirías que tu salud es:

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

6) Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases.

 (CoPsoQ) © ISTAS 2002. CoPsoQ original datos © AMI 2000. Prohibido su uso comercial y cualquier modificación no autorizada. **1**



Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me enfermo más fácilmente que otras personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Estoy tan sana/o como cualquiera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Creo que mi salud va a empeorar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Mi salud es excelente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido **DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS**.

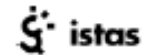
Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** en cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas, ...	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ... ¿has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ... ¿te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ... ¿te has sentido calmada/o y tranquila/o?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ... ¿te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ... ¿te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ... ¿te has sentido llena/o de vitalidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ... ¿has tenido mucha energía?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ... ¿te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ... ¿te has sentido cansada/o?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) ¿**DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS** con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas, ...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ... no he tenido ánimos para estar con nadie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ... no he podido dormir bien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ... he estado irritable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ... me he sentido agobiado/a.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ... ¿has sentido opresión o dolor en el pecho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ... ¿te ha faltado el aire?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ... ¿has sentido tensión en los músculos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ... ¿has tenido dolor de cabeza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



i) ... ¿has tenido problemas para concentrarte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ... ¿te ha costado tomar decisiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) ... ¿has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) ... ¿has tenido dificultades para pensar de forma clara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo.

9) Indica en qué departamento(s) o sección(es) has trabajado durante los últimos 12 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señálos.

<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B
<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D

10) Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 12 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálos.

<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B
<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D

11) ¿Consideras que el trabajo que realizas se corresponde con la renumeración (salario) que recibes por éste?

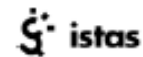
- Sí.
- No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el salario.
- No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el salario.
- No lo sé.

12) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Esta Empresa?

- Menos de 30 días.
- Entre 1 mes y hasta 6 meses.
- Más de 6 meses y hasta 2 años.
- Más de 2 años y hasta 5 años.
- Más de 5 años y hasta de 10 años.
- Más de 10 años.

13) Desde que entraste en Esta Empresa, ¿has tenido algún ascenso?

- Sí
- No



14) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Esta Empresa?

- Soy fijo (Soy funcionario, tengo un contrato indefinido, fijo discontinuo ...)
- Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- Soy temporal (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- Soy un/a trabajador/a autónomo/a pero económicamente dependiente (siempre trabajo para una o las mismas empresas/instituciones)
- Soy un/a trabajador/a autónomo/a
- Soy becario/a
- Trabajo sin contrato

15) Tu contrato es

- A tiempo parcial
- A tiempo completo
- No tengo contrato

16) Tu jornada de trabajo es

- Jornada completa (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotativos excepto el de noche
- Turnos rotativos incluido el de noche
- Horario irregular.

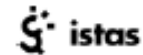
17) Tu horario laboral incluye trabajar:

- De lunes a viernes
- De lunes a sábado
- De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos
- Tanto de semana como fin de semana y festivos

18) Si te cambian de horario (turno, hora de entrada o salida) o de días de la semana que trabajas, ¿con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?

- No me cambian de horario o de días de trabajo.
- Normalmente me lo comunican con \_\_\_\_ días de antelación (18a).
- Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día.
- Normalmente conozco mi horario con antelación, pero pueden cambiármelo de un día para otro.

19) Indica cuántas horas trabajaste para Esta Empresa la semana pasada: \_\_\_\_ horas.



20) Si la semana anterior trabajaste menos de 45 horas, di por qué (puedes marcar más de una opción)

- a) Trabajo a tiempo parcial para esta empresa
- b) Tengo distribución irregular de jornada (no siempre trabajo las mismas horas)
- c) He estado con licencia, de vacaciones, de permiso, ...
- d) Tengo jornada reducida (maternidad, acuerdo temporal, etc...)

21) Aproximadamente, ¿cuál es tu sueldo líquido mensual en Esta Empresa?

- 200.000 Pesos o menos
- Entre 201.000 y 300.000 Pesos
- Entre 301.000 y 400.000 Pesos
- Entre 401.000 y 500.000 Pesos
- Entre 501.000 y 600.000 Pesos
- Entre 601.000 y 800.000 Pesos
- Entre 801.000 y 1.000.000 Pesos
- Entre 1.001.000 y 1.200.000 Pesos
- Entre 1.201.000 y 1.400.000 Pesos
- Entre 1.401.000 y 1.600.000 Pesos
- Más de 1.600.000 Pesos

22) Tu salario es

- Fijo.
- Una parte fija y otra variable.
- Todo variable.

23) ¿Tu trabajo está bien pagado?

- Sí
- No

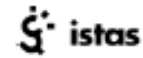
24) En los últimos 12 meses, ¿cuántos días has estado con licencia por enfermedad?

- Aproximadamente, he estado \_\_\_\_ días con licencia por enfermedad en el último año (24a).
- No he estado con licencia por enfermedad en el último año.

25) En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias por enfermedad has tenido?

- Aproximadamente, he tenido \_\_\_\_ licencias por enfermedad en el último año (25a).
- No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año.





**IV. Estas preguntas tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo.**

**26) Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones.**

*Por favor, responde todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**27) Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual.**

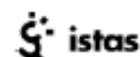
*Por favor, responde todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Tu trabajo requiere preocuparse por los detalles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Tu trabajo requiere que te guardes tu opinión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Tu trabajo requiere atención constante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) ¿Se producen, en tu trabajo, momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**28) Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual.**

*Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna (o que te toca realizar)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



d) ¿Puedes tomar vacaciones más o menos cuando tú quieres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo, al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29) Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración.

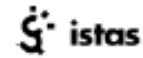
Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Tu trabajo es variado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30) Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus actuales condiciones de trabajo.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

En estos momentos, estás preocupado/a ...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) ... ¿por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras cesante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



b) ... ¿por si te cambian de <u>tareas</u> contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ... ¿por si te cambian el <u>horario</u> (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ... ¿por si te cambian el sueldo o remuneración (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual.

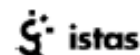
Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y por otras no?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ¿Tienes que hacer tareas que consideras que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) ¿En esta empresa, se te informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32) Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



- d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe/a directo/a (o superior)?
- e) ¿Tu jefe/a (o superior) directo/a está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?
- f) ¿Hablas con tu jefe/a (o superior) sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?

**33) Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente.**

Por favor, responde todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Entre compañeras/os ¿se ayudan en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo o equipo de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**34) Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual.**

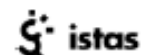
Por favor, responde todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.

Tus actuales jefes directos...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ... ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ... ¿planifican bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ... ¿resuelven bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ... ¿se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**35) Por favor, responde todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada pregunta.**

En relación con tu trabajo actual, ¿Estás satisfecho/a con ...	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) ... tus perspectivas laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ... las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ... el grado en el que se emplean tus capacidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ... tu trabajo, tomando todo en consideración?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



36) Por favor, responde cada una de las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes frases.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) En las situaciones difíciles del trabajo recibo el apoyo necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) En mi trabajo me tratan <u>injustamente</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V. Utiliza este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Alexis Méndez Carrión  
Departamento Ingeniería Industrial de la U. de Chile.

Santiago, Mayo de 2008.

### XI.3 Artefacto para la recolección de comentarios utilizado en la reunión feedback

El artefacto consta de una portada base, para luego entrar en la evaluación directa. Posee dos clasificaciones de las dimensiones, para cada una de las cuales tiene distinta estructura.

Ilustración 15: Extracto del artefacto para las dimensiones mejor evaluadas.

<b>Dimensiones mejor evaluadas</b>	
<b>1. Posibilidades de desarrollo</b>	
Descripción	Comentarios Adicionales
Si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona: si se pueden aplicar habilidades y conocimientos, aprender cosas nuevas o si el trabajo es variado.	

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 16: Extracto del artefacto para las dimensiones peor evaluadas.

<b>Búsqueda del origen de las exposiciones más problemáticas</b>			
<b>1. Exigencias sensoriales</b>			
Descripción	Problemas principales	Posibles causas	Comentarios Adicionales
Son las exigencias respecto a los sentidos, guardan una estrecha relación con variables ergonómicas y constituyen uno de los componentes de la <i>carga mental</i> (*).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención, concentración y precisión constante.</li> <li>Pisos más afectados: 13 y 14.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad de una alta exigencia de cumplimiento y calidad de las funciones.</li> <li>Carga de trabajo.</li> <li>Horas extras.</li> </ul>	

\* Concepto que se considera una aproximación muy parcial al de exigencias psicológicas generales, pero que está presente en el debate y en la práctica de la prevención en las empresas.

Fuente: Elaboración propia.