



ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL DE ÍNDOLE LABORAL

*Carmen Gloria González
Carolina Quezada
Víctor Betancourt*

La accidentabilidad laboral es la consecuencia del comportamiento humano, en un entorno organizacional, enfrentado a condiciones ambientales de riesgo que derivan en un daño físico para el trabajador. El desarrollo industrial se ha concentrado en soluciones de ingeniería que buscan aislar o eliminar el riesgo del ambiente físico o proteger al trabajador, impidiendo de esta forma el daño a los trabajadores. En otra línea de investigación, la psicología ha estudiado el comportamiento de los trabajadores en un contexto psicosocial intentando buscar elementos organizacionales que justifiquen la conducta de los trabajadores en la generación de los accidentes. El desarrollo de prevención de accidentes en Chile se ha caracterizado por el desarrollo ingenieril, concentrando los esfuerzos en la protección física de los trabajadores y en la eliminación o aislamiento del riesgo basal. Recientemente se ha iniciado esfuerzos por incorporar factores de riesgo psicosociales en las organizaciones que impactan en la salud de los trabajadores, pero estos esfuerzos no relacionan los factores de riesgos psicosociales con la accidentabilidad de los trabajadores. El presente estudio propone formular una metodología que permita ampliar los efectos de los factores de riesgos psicosociales más allá de las consecuencias hacia la salud de los trabajadores, incorporando sus efectos en los accidentes laborales, tomando como unidad de análisis una institución de educación superior en Chile.

Palabras claves: Factores de riesgo psicosocial, causa de los accidentes, prevención de riesgos laborales.

INTRODUCCIÓN

En Chile, la cultura en prevención desde el punto de vista de la vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo no está lo suficientemente profundizada e implementada. Mediante la resolución exenta N°336/2013 fue aprobado el "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo", cuyo objetivo es contar con un instrumento que entregue las orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición a riesgo psicosocial al interior de las empresas y organizaciones del país (Seguridad, 2017). Dicho protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, es un instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, para ser implementadas en los lugares de trabajo. La evaluación de la exposición a riesgo psicosocial es medida a través del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, que es un instrumento que evalúa, de manera simple, el grado de exposición al riesgo psicosocial al interior de la organización (Ministerio de Salud, 2013). Este protocolo comenzó a regir sólo a los rubros Comercio (Retail), Transporte e Intermediación Financiera y a partir del primero de septiembre del año 2015, se incorporaron todos los demás rubros del país.

Dado este contexto, se realizó un estudio en una institución de educación superior chilena, la que contaba con resultados preliminares de la aplicación del instrumento, arrojando una disparidad entre las distintas sedes en criterios que debieran estar relativamente homogéneos e identificando una gama importante de riesgos psicosociales tanto para académicos y administrativos.

Asimismo, estos trabajadores, al estar sometidos a riesgos psicosociales podría ser causal de incidentes o accidentes laborales, por lo que el estudio tuvo como finalidad profundizar la relación de los factores de riesgo psicosocial con la seguridad de los trabajadores.

ANÁLISIS Y METODOLOGÍA PROPUESTA PARA ESTABLECER RELACIÓN ENTRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACCIDENTABILIDAD

Se comenzó por analizar el clima de seguridad en base a antecedentes como: la política de seguridad de la institución, su estructura de seguridad, las acciones en seguridad y salud laboral que se han implementado, el riesgo físico que se exponen los trabajadores y trabajadoras y a la conducta segura de los mismos, para luego, a partir de los datos de accidentabilidad y los resultados de la encuesta ISTAS21 establecer algunas hipótesis de su relación.

Por ejemplo, algunos antecedentes considerados fueron:

- El registro de accidentes: Se registraron accidentes en los últimos 3 años, 150 casos de accidentes en total, 46 en el año 2014, 49 en el año 2015 y 55 casos en el año 2016.
- Antecedentes de género: Se observó que el 57% de los casos acumulados en estos 3 años son mujeres (85 casos).
- Antecedentes etarios: El 79% de las mujeres contratadas (366 mujeres) se encuentran entre el segmento de edad entre 25 y 45 años y de estas 61 han sufrido accidente laboral.

Junto con lo anterior, considerando que, en la sociedad chilena, tradicionalmente han sido las mujeres quienes han organizado y realizado la mayor parte del trabajo doméstico familiar y que incluso cuando la familia se mantiene únicamente a través del sueldo de la mujer generalmente es ella quien sigue realizando las tareas domésticas en mayor medida. Por tanto, se postula la hipótesis que un factor relevante a estudiar en la relación accidentabilidad – factores de riesgos psicosocial es precisamente el factor doble presencia.

Tomando atención en la edad de los trabajadores, que han tenido siniestralidad en el periodo revisado, se observó que el 42% se encuentra en el rango de edad de 25 a 35 años, además el 49% de los casos que presentan siniestralidad son trabajadores con antigüedad

laboral inferior a 5 años por tanto, se postula que la ausencia de un clima de seguridad sumada a la baja experiencia de los trabajadores contribuye a estos índices de siniestralidad y deberían ser considerados en el modelo.

Los resultados de la siniestralidad señalan que aquellos que han presentado accidentabilidad son preferentemente los trabajadores del área administrativa, las causas podrían encontrarse en:

- Control exigente sobre la cantidad y los tiempos de trabajo para los trabajadores de esta área, que además considera turnos de trabajo en jornada vespertina.
- El personal administrativo atiende un gran flujo de estudiantes y profesores lo que exige atención constante, manejo de información, manejo de relaciones interpersonales, manejo de conflictos, etc.
- El tamaño de la ciudad y la ubicación de los campus provoca largas horas de traslado del personal administrativo. Por otra parte, los resultados de la encuesta ISTAS21 en sus dimensiones, señalan que:
 - Dimensión Exigencias Psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades y apoyo social en la empresa: De los resultados, se observó que son las unidades de análisis del ámbito académico las que se encuentran con los factores de riesgo más alto.
 - Dimensión factor trabajo activo y desarrollo de habilidades, se observó que, para las unidades con mayor cantidad de estudiantes, el personal tanto administrativo como académico son los que se encuentran con los factores de riesgo más altos sobre 50%.
 - Dimensión factor apoyo social en la empresa, se observó que son las unidades de administrativos, las que se encuentran con los factores de riesgo más altos sobre 40%.
 - Dimensión Compensaciones: Se observó que el 33% se encuentran con factores de riesgo entre 40 y 50%.
 - Dimensión doble presencia: se observa que alrededor del 92% se encuentran con riesgo sobre 40%, y que el 50% de las unidades de análisis se encuentran sobre el 60%.

Estos antecedentes, permiten reflexionar sobre el ambiente laboral y se relacionan directamente con las expectativas de desarrollo en el trabajo, lo que se debería incluir como factor en el modelo.

Dado lo expuesto, se postula que dentro de los factores relevantes a estudiar en la relación accidentabilidad – factores de riesgos psicosocial es esencial considerar en el modelo las relaciones al interior del trabajo con énfasis en la existencia de claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, calidad de la relación con los superiores, apoyo social de los superiores, calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.

Las hipótesis enunciadas en los párrafos anteriores dan cuenta de: un desconocimiento o desinterés de la organización por establecer políticas o mecanismos que promuevan un comportamiento de sus trabajadores hacia la seguridad. Esta falta de interés, de la organización se refleja en:

- Una estructura organizacional no orientada a identificar los riesgos de accidentes y de preparar a sus trabajadores para enfrentarlos adecuadamente.
- En la cadena de causas la organización evidencia una ausencia de acciones que permita aislar condiciones físicas y preparar a sus mandos medio y trabajadores para enfrentar los riesgos laborales.
- En esta misma línea no se evidencia capacitación ni orientación adecuada para enfrentar los riesgos de accidentes sumado a la alta rotación, que si bien ha disminuido en el tiempo aún se mantiene alta, lo que hace mantener por una parte trabajadores nuevos para la institución con baja experiencia.
- Todas estas secuencias de eventos, finalmente, se traducen

en una ausencia de clima de seguridad, factor relevante en la accidentabilidad.

Siguiendo la línea iniciada por Meliá (1998) se postula integrar los factores organizacionales y de naturaleza psicosocial que se producen al interior de las organizaciones, considerando los aspectos debidos a las condiciones de trabajo, en un modelo cuantitativo que pueda ser contrastable. En este sentido, el propósito del estudio es presentar una metodología de evaluación, basada en un modelo estructural de relaciones entre un conjunto de variables psicosociales y de riesgo que afectan a la accidentabilidad laboral. Los conceptos esenciales que considera el modelo son los siguientes:

1. Aspectos Psicosociales: Considera variables que buscan medir el comportamiento del conjunto de la organización en sus relaciones interpersonales en el ambiente laboral. Para ello se ha considerado:

- Clima de Seguridad:** Considera el interés de la organización hacia la seguridad, las estructuras organizacionales con que cuenta la organización para prevenir los accidentes y promover la seguridad, la formación e información que reciben los trabajadores para enfrentar con éxito los riesgos laborales y las acciones que realiza la organización para prevenir accidentes.
- Comportamiento hacia la seguridad de la supervisión de los trabajadores o mandos medios:** La línea de mando, dirección supervisión, son los responsables de dirigir las acciones al interior de la empresa. Esta acción de dirección la realizan a través de la comunicación, la transmisión de modelos de comportamiento válidos y las contingencias, propagando conductas seguras o inseguras en el trabajador.
- Comportamiento hacia la seguridad de los compañeros de trabajo:** El grupo de compañeros genera un entorno social informal que ejerce influencia sobre el comportamiento del trabajador, esta influencia puede verse acentuada por la necesidad de integración social y reconocimiento del trabajador, así como por la identificación y la exposición permanente a su presencia.
- Comportamiento hacia la seguridad del trabajador:** Corresponde al mayor o menor grado en que el trabajador adecúa su comportamiento a las normas de seguridad en el trabajo

2. Riesgo laboral: Considera las condiciones físicas a las que se expone el trabajador en su ambiente laboral. Se distingue dos tipos de riesgo:

- Riesgo basal:** Corresponde al riesgo inherente a la actividad y viene dado por las condiciones físicas que debe enfrentar el trabajador.
- Riesgo real:** Corresponde al riesgo basal que enfrenta el trabajador considerando su comportamiento. Con esta variable se busca medir la probabilidad de que el trabajador sufra un accidente en su puesto de trabajo.

3. Accidentabilidad: Corresponde a la frecuencia con que se accidentan los trabajadores en la organización, se mide en número de accidentes por unidad de tiempo.

El modelo propuesto se representa mediante la siguiente figura:

La figura muestra el modelo propuesto en el cual centra que el comportamiento del trabajador está influenciado por tres componentes, el primero es el clima de seguridad, que a su vez está compuesto por el interés de la organización, por la estructura organizacional y por las acciones que la organización realiza en torno al clima de seguridad. Esto está directamente relacionado con el riesgo basal. El segundo componente es el comportamiento del supervisor y el tercer componente es el comportamiento de los compañeros que influyen directa y positivamente en el comportamiento del trabajador que está asociado al riesgo real, lo que impacta directamente en la accidentabilidad. Fuente: Esquema del modelo propuesto basado en

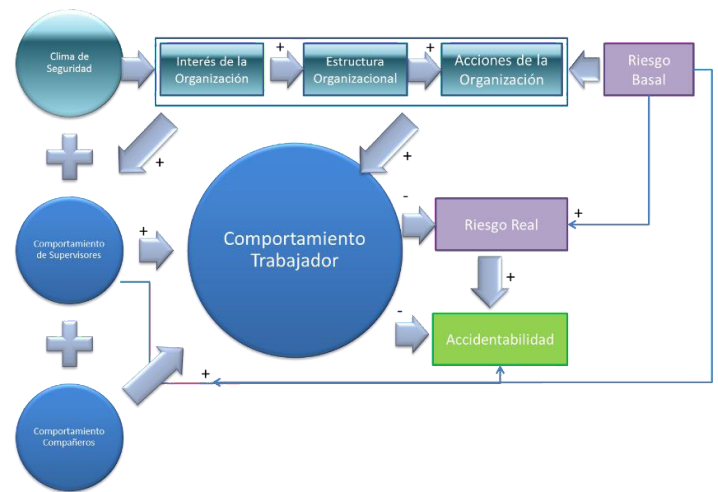


FIGURA 1

Modelo propuesto

el modelo causal psicosocial de los accidentes laborales (Meliá, 1998) La metodología que permita operativizar el modelo y con esto disponer de información cuantitativa para contrastar las hipótesis de causalidad de los factores psicosociales considera:

1. Construcción de los instrumentos que permitan medir las variables del modelo:

- Clima de seguridad:** Elaborar un instrumento que permitan medir el interés de la empresa en seguridad, la estructura organizacional de seguridad, la formación e información en seguridad, las acciones específicas de la empresa en seguridad.
- Conducta de los supervisores hacia la seguridad:** Elaborar un instrumento que permitan medir cómo el supervisor se comporta frente a los temas de seguridad.
- Conducta de los compañeros hacia la seguridad:** Elaborar un instrumento que permitan medir como los compañeros influyen positiva o negativamente en la conducta del trabajador hacia la seguridad.
- Conducta del trabajador hacia la seguridad:** Elaborar un instrumento que permita medir cómo el trabajador asume con mayor o menor grado las normas de seguridad de la organización.
- Riesgo basal:** Elaborar un instrumento que permita medir las condiciones físicas ambientales de exposición a daño físico del trabajador
- Riesgo real:** Elaborar un instrumento que permita evaluar la probabilidad de que un trabajador, enfrentado a un riesgo basal, producto de su comportamiento sufra un daño físico.

2. Validar cada instrumento en su estructura factorial causal: La validación está dada por aplicar el instrumento a una muestra representativa que permita medir la consistencia de los instrumentos en términos de lo que se quiere medir, en términos del entendimiento de las preguntas a la población a encuestar y si las preguntas son atingentes a la población en la cual están orientadas.

3. Aplicar los instrumentos validados a una población de trabajadores previamente definida: Una vez que los instrumentos están validados, se debe aplicar al total de personas que se requiere aplicar el instrumento para luego procesar la información y obtener los resultados globales de cada uno de los factores mencionados anteriormente.

4. Contrastar el modelo de ecuaciones estructurales definido para validar las hipótesis planteadas: Luego de obtener los resultados para cada uno de los factores mencionados, se requiere validar y contrastar el modelo con las hipótesis planteadas anteriormente.

A partir de la validación de las hipótesis del modelo, será posible formular los mecanismos de intervención que permitan superar las falencias psicosociales identificadas por el modelo que están impactando en los accidentes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo de prevención de accidentes en Chile se ha caracterizado por el desarrollo ingenieril, concentrando los esfuerzos en la protección física de los trabajadores y en la eliminación o aislamiento del riesgo basal. Recientemente se han iniciado esfuerzos por incorporar factores de riesgo psicosociales en las organizaciones que impactan en la salud de los trabajadores, pero estos esfuerzos no relacionan los factores de riesgos psicosociales con la accidentabilidad de los trabajadores.

Los objetivos del estudio, se enmarcaban en la búsqueda de establecer una metodología de evaluación que permitiese asociar los factores de riesgo psicosocial con la accidentabilidad tomando como unidad de estudio una institución de educación superior en Chile. Para ello se realizó un diagnóstico, considerando aspectos organizacionales, antecedentes de seguridad y sus índices de accidentabilidad, como así también los resultados de la aplicación de la encuesta ISTAS21. De la información obtenida y analizada se logró evaluar cualitativamente algunos aspectos y cuantitativamente otros. En materia de seguridad dada las actividades desarrolladas, si bien es cierto que el riesgo basal de la institución es bajo, la frecuencia de los accidentes que se han suscitado en el periodo estudiado (3 años) es alta y los tipos de accidentes están dados fundamentalmente por caídas y torceduras. El 57% de los casos de accidentes corresponde a mujeres y un 75% son trabajadores del área administrativa. Al respecto, considerando al tipo de trabajadores y las características de sus funciones, el análisis sugiere que podrían estar influyendo factores de riesgo psicosocial en alguno de estos accidentes, lo que se puede plantear como hipótesis pues los datos no permiten demostrarlo.

En materia de riesgo psicosocial, de acuerdo a los resultados analizados de la encuesta ISTAS21, se concluye que el 97% de los trabajadores de la Institución está expuesto a uno o varios riesgos psicosociales y el 91% de estos declaran estar expuesto a doble presencia. De acuerdo a lo anterior, el disponer de información de la organización, del clima de seguridad en general y de los resultados de la encuesta ISTAS21, permite realizar análisis cualitativo individual de cada uno pero no permiten establecer una relación entre estos factores y la accidentabilidad de la institución de manera cuantitativa.

Bajo este contexto, se postuló un modelo de causalidad estructural de relaciones entre las variables organizacionales y psicosociales que afectan la accidentabilidad laboral. Dicho modelo integra aspectos psicosociales presentes en el clima de seguridad, además del comportamiento de la supervisión y de los compañeros, para así vincularlos con el riesgo laboral y la accidentabilidad. Para la operativización de este modelo, se recomienda seguir la metodología planteada, en la cual se considera la construcción, validación y aplicación de instrumentos que permitan contrastar el modelo de causalidad.

Se postula que la implementación de dicho modelo, permitirá avanzar en la formulación de mecanismos de intervención preventiva que permitan controlar los factores de riesgos psicosocial y con esto se impacte positivamente en la accidentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Botta, N. A. (Marzo de 2010). *Teorías y Modelización de los Accidentes*. Rosario - Argentina: © Editorial Red Proteger®.
- Díaz Flores, M. (2012). *ALGUNAS EXPERIENCIAS EN EVALUACIÓN EDUCATIVA*. En M. D. Flores, *ALGUNAS EXPERIENCIAS EN EVALUACIÓN EDUCATIVA*. Toluca, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- G., P. R. (Octubre de 2014). *Modelo Educativo*. Modelo Educativo. Santiago, Santiago, Chile.
- Gobierno de Chile, C. (2016). *Código del Trabajo*. Chile: Chile.
- Instituto de Salud Pública, C. (1 de Diciembre de 2013). *GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD EN LOS AMBIENTES DE TRABAJO*. Recuperado el 28 de Enero de 2017, de <http://www.ispch.cl/sites/default/files/D003-PR.500.02.001%20Gu%C3%ADa%20para%20la%20identificaci%C3%B3n%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20riesgos%20de%20seguridad.pdf>
- Jiménez, B. M. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Scielo, 2-5.
- Jiménez, B. M. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. *Med. segur. trab.* vol.57 supl.1 Madrid 2011, <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>.
- Meliá & Sesé. (1999). *La medida del clima de seguridad y salud laboral*. *anales de psicología*, 269-289.
- Ministerio de Salud, C. (19 de 01 de 2013). *minsal*. Santiago: Subsecretaría de Salud Pública.
- Nacional, C. (1968). *LEY 16.744 ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES*. Ley 16.744. Santiago, Santiago, Chile.
- Rodríguez Rojo, C. (2015). *Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Seguridad, A. C. (19 de Enero de 2017). *www.achs.cl*. Obtenido de <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.WIFrTRvhC00>
- Trabajo, D. d. (2011). *Informe de Resultados 7° encuesta Laboral*. Santiago.