

## Trabajo de Investigación

Medwave. Año X, No. 9, Octubre 2010. Open Access, Creative Commons.

# Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Suseso-Istas 21: un estudio descriptivo con fines de prevención en la red de atención primaria de la Comuna de Quellón

**Autores:** Martín del Río Arteaga<sup>(1)</sup>, Oscar Olivares Gómez<sup>(2)</sup>

**Filiación:**

<sup>(1)</sup>Psicólogo, Universidad Diego Portales, Santiago, Chile

<sup>(2)</sup>Psicólogo, Universidad de Valparaíso, Centro de Salud Familiar Quellón, Chile

**doi:** 10.5867/medwave.2010.09.4779

### Ficha del Artículo

**Citación:** del Río M, Olivares O. Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Suseso-Istas 21: un estudio descriptivo con fines de prevención en la red de atención primaria de la Comuna de Quellón. *Medwave* 2010 Oct;10(09). doi: 10.5867/medwave.2010.09.4779

**Fecha de envío:** 2/7/2010

**Fecha de aceptación:** 27/8/2010

**Fecha de publicación:** 1/10/2010

**Origen:** no solicitado, ingresado por FTS

**Tipo de revisión:** con revisión interna por miembros del consejo editorial

## Resumen

La presente investigación se realiza en el Centro de Salud familiar de Quellón (Chile) y busca describir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la red de atención primaria de salud de dicha comuna, para ello se utiliza el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Suseso-Istas 21 (versión breve). Luego se hace un análisis de dichos resultados con fines preventivos y de una futura intervención.

**Palabras claves:** cuestionario suseso istas, salud, riesgos psicosociales, atención primaria.

## Introducción

Esta investigación se realiza en un Centro de Salud Familiar (CESFAM), en el marco de la salud pública primaria, de la comuna de Quellón, ésta institución depende directamente de la Corporación Municipal de Educación, Salud y Atención al Menor de Quellón, siendo administrado directamente por el departamento de salud Municipal (DESAM). La institución realiza su intervención en el ámbito de la atención primaria de salud, siendo unas de las principales funciones la promoción y la prevención de patologías en toda la comuna de Quellón, además de dar especial énfasis a la salud familiar con enfoque intercultural y complementaria. La figura de la Dirección de Salud Municipal dirige el CESFAM y a la red de salud primaria comunal en el área administrativa, y también supervisa el área técnica de salud rural (Postas, estaciones y equipo de salud rural). La dirección del CESFAM a su vez es la que maneja el área técnica dentro del CESFAM.

El CESFAM se sectoriza en cuatro áreas geográficas, que cuentan con sus respectivos equipos de cabecera, que trabajan en dos pisos del CESFAM, dos CECOSFs y el sector Transversal, donde se atiende a usuarios de todos los sectores en el área de salud adolescente, salud respiratoria y curaciones.

Los recursos humanos con que cuenta son 102 funcionarios. El financiamiento se obtiene por el aporte per cápita mensual que se obtiene por parte del MINSAL, por diferentes convenios específicos de programas, por aporte municipal, por devolución de licencias médicas, por DL 889 y en menor medida por consultas de personas externas al centro.

La labor principal de la institución es velar por la salud de la comunidad, basándose en la familia como núcleo principal de la sociedad, para ello se contempla un modelo de atención multidisciplinaria desde un modelo biopsicosocial e intercultural. (DISAM-QUELLÓN, 2009).

El CESFAM se podría catalogar como una organización de servicio humano. Este tipo de organizaciones son muy variadas, pudiéndose encontrar dentro de este grupo de organizaciones escuelas, agencias de policía, hospitales (servicios de salud). Generalmente los profesionales de éste tipo de organizaciones, según lo que sugieren diversos estudios internacionales, sufrirían una gran afectación mental a raíz del constante contacto cara a cara y a la alta carga afectiva que esto conlleva. (Juárez, 2004).

Según lo que plantea el equipo de estandarización del SUSES ISTAS-21, (SUSES, 2009) en Chile, hasta el presente año no existía un instrumento que permitiera identificar, evaluar y diagnosticar aquellas condiciones de trabajo que expongan al riesgo de tensión psíquica, aunque sí han sido desarrollados en otros países, situación que ha cambiado en la actualidad. Es por esto que podría ser un buen momento para medir esta variable en organizaciones de salud, y en éste caso en el CESFAM-QUELLÓN. En ésta línea objetivo del presente estudio aportar en la prevención de patologías y malestares derivados del estrés, mediante un mapeo de los factores de riesgo.

## Metodología

### Muestra

La muestra está constituida por 67 trabajadores/as de la salud municipalizada, pertenecientes al CESFAM-QUELLÓN, que incluye tanto a integrantes del CECOSF Vista Hermosa como del CECOSF Rukalaf (Casa de la Alegría).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	22	32,8	33,3	33,3
	Mujer	44	65,7	66,7	100,0
	Total	66	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		67	100,0		

**Tabla 1.** Sexo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A	9	13,4	13,6	13,6
	B	18	26,9	27,3	40,9
	C	7	10,4	10,8	51,5
	D	9	13,4	13,6	65,2
	E	15	22,4	22,7	87,9
	F	1	1,5	1,5	89,4
	Auxiliar	7	10,4	10,6	100,0
	Total	66	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		67	100,0		

**Tabla 2.** Categoría funcionaria\*.

\*Categoría A: médicos cirujanos, farmacéuticos, químicos farmacéutico, bioquímicos y cirujano – dentista. B: Otros profesionales de la Salud; C: técnico de nivel superior. D: técnico de salud. E: administrativo de salud. F: Auxiliares de servicio de Salud.

	Rango etario			Total
	De 18 a 24 años	De 25 a 39 años	De a 40 a más años	
Sexo				
Hombre	3	13	6	22
Mujer	14	21	9	44
Total	17	34	15	66

**Tabla 3.** Rango etéreo.

### Procedimiento

El instrumento SUSES-ISTAS 21 se le aplicó a un "n" de 67 funcionarios del CESFAM-QUELLÓN, durante una reunión de la AFUSAM (Asociación de Funcionarios de la Salud Municipalizada), pertenecientes a distintas categorías, sexo y edades. Al resto de los participantes se les entregó la escala en el lapso de dos semanas siendo devueltas a la brevedad que les era posible.

Al instrumento se le agregó un apéndice que requería información sobre las variables de sexo, categoría funcionaria y rango etéreo al cual se pertenecía el consultado/a. Éste procedimiento fue realizado de manera cautelosa, asegurando el anonimato y confidencialidad de los datos entregados.

### Instrumento

El instrumento que se empleó para éste estudio se llama SUSES ISTAS-21 (versión breve), y es una escala para medir riesgo psicosocial en la organización. Consta de

cinco dimensiones que miden riesgo psicosocial: exigencias psicológicas; trabajo activo y desarrollo de habilidades; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones; y por último, doble presencia.

El instrumento está validado, estandarizado y adaptado para ser aplicado en organizaciones chilenas. La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), formó un equipo de trabajo constituido por la Dirección del Trabajo, el Instituto de Salud Pública, la SUSESO y la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, quienes se encargaron de la ejecución técnica, adaptación, validación y estandarización. Formando finalmente una nueva versión del ISTAS/CoPsoQ para Chile.

La puntuación del cuestionario está dada por una escala de tipo Likert, que se asocia a cada pregunta, con un máximo de 4 puntos por pregunta, donde una mayor puntuación indica un mayor riesgo. En éste sentido, se estimaron los puntajes de cada dimensión y sub-dimensión por terciles, con el objeto de establecer rangos «bajo», «medio» y «alto» de exposición a los factores de riesgo psicosocial. La validez convergente de estos rangos fue evaluada tanto con el puntaje GHQ-12 como con el puntaje SF-36, mostrando una significativa correlación entre los puntajes de las tres versiones de la escala, la breve, la mediana y la larga. (SUSESO, 2009).

## Resultados

### Dimensión exigencias psicológicas

¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	9,0	9,2	9,2
	La mayoría de la veces	36	53,7	55,4	64,6
	Algunas veces	18	26,9	27,7	92,3
	Solo unas pocas veces	4	6,0	6,2	98,5
	Nunca	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,0		
	Total	67	100,0		

A nivel de exigencias psicológicas cognitivas, un 20% de la muestra cree que tiene que tomar decisiones difíciles, lo que indicaría que ese grupo pudiese ser propenso al estrés cuando toma de decisiones, tiene ideas nuevas, al memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.

En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?

La mayoría de la veces	36	53,7	55,4	!
Algunas veces	18	26,9	27,7	!
Solo unas pocas veces	4	6,0	6,2	!
Nunca	1	1,5	1,5	!
Total	65	97,0	100,0	

Click para ampliar

Al preguntar por la sub-dimensión exigencias psicológicas y emocionales, un 45% tendría que guardar sus emociones la mayoría de las veces o siempre. Esto se podría interpretar como la presencia de una conflictiva en la organización, en el área de expresión de las emociones y sentimientos, pudiendo existir problemas en el entendimiento empático.

En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,0	3,1	3,1
	sólo unas pocas veces	12	17,9	18,5	21,5
	algunas veces	22	32,8	33,8	55,4
	la mayoría de las veces	19	28,4	29,2	84,6
	Siempre	10	14,9	15,4	100,0
	Total	65	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,0		
	Total	67	100,0		

Un 45% de la muestra tendría que guardar sus emociones la mayoría de las veces o siempre. Lo que implica que ese segmento siente que no puede reaccionar y dar opiniones negativas, por lo que esconden su sentir.

### ¿Su trabajo requiere atención constante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado						
Válidos	sólo unas pocas veces	3	4,5	4,6	4,6	Válidos	Siempre	18	26,9	26,9	26,9
							La mayoría de la veces	19	28,4	28,4	55,2
	algunas veces	5	7,5	7,7	12,3		Algunas veces	20	29,9	29,9	85,1
	la mayoría de las veces	15	22,4	23,1	35,4		Solo unas pocas veces	9	13,4	13,4	98,5
	Siempre	42	62,7	64,6	100,0		Nunca	1	1,5	1,5	100,0
Total		65	97,0	100,0		Total	67	100,0	100,0		
Perdidos	Sistema	2	3,0								
Total		67	100,0								

El nivel de atención que requiere el trabajo es alto, en 65% afirma que éste siempre requiere atención constante. Lo que haría alusión a la subdimensión *exigencias psicológicas sensoriales* que se asocia al uso de los sentidos en el trabajo. Los síntomas somáticos del estrés se asociarían a una alta exigencia en ésta área, probablemente involucrando variables ergonómicas asociadas a éste puntaje.

### Exigencias psicológicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Riesgo psicosocial bajo	13	19,4	20,0	20,0
	Riesgo psicosocial medio	21	31,3	32,3	52,3
	Riesgo psicosocial alto	31	46,3	47,7	100,0
Total		65	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,0		
Total		67	100,0		

La muestra se presenta en un 20%, con riesgo psicosocial bajo, en un 32% con riesgo psicosocial medio y en un 48% con riesgo psicosocial alto, lo que en éste último grupo se traduce en el riesgo de contraer algún tipo de patología física o psíquica por las exigencias psicológicas que emanan del trabajo. Este resultado indicaría que a nivel de organización hay más población de la esperada con riesgo psicosocial alto.

### Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

#### ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

Un 85% de la muestra encuentra que el trabajo puede ser una instancia de aprendizajes nuevos. De éste porcentaje un 55% considera que esto ocurre la mayoría de las veces o siempre. Éste porcentaje eventualmente se pudiese explicar en la gran cantidad de capacitaciones a las cuales los trabajadores tienen derecho, aunque estas ni siquiera sean de su disciplina o quehacer. El hecho de que el puntaje de éste ítem se encuentre elevado puede entenderse como que se evalúa en la mayoría de los casos que el CESFAM es una fuente de oportunidades para el desarrollo de las habilidades y conocimiento del funcionario, permitiendo evaluar positivamente en términos generales la sub-dimensión *posibilidad de desarrollo en el trabajo*.

#### Las tareas que hace ¿le parecen importantes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	39	58,2	58,2	58,2
	La mayoría de la veces	24	35,8	35,8	94,0
	Algunas veces	2	3,0	3,0	97,0
	Solo unas pocas veces	2	3,0	3,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Para el 94% hay una valoración positiva de la importancia de su trabajo, y hay un 58% que considera que siempre sus tareas son importantes. En éste sentido es posible afirmar que en términos generales en el CESFAM el sentido del trabajo se puede relacionar con otros fines o valores que no son solamente de orden instrumental, es decir, éstos van más allá de estar ocupados/as en algo u obtener ingresos por el trabajo realizado.

### ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?

Válidos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Siempre	22	32,8	32,8	32,8
	La mayoría de la veces	27	40,3	40,3	73,1
	Algunas veces	14	20,9	20,9	94,0
	Solo unas pocas veces	2	3,0	3,0	97,0
	Nunca	2	3,0	3,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

El 73% comprende su trabajo cómo un lugar de gran importancia (contando los que respondieron siempre y la mayoría de las veces). Ésta pregunta da cuenta de la sub-dimensión *integración en la empresa* y da cuenta de la relación que existe del trabajador con la empresa, no así con su trabajo cómo en la dimensión anterior. Esto es un activo importante, ya que se le asigna en su mayoría una valoración positiva al lugar en que se trabaja.

### Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Válidos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Riesgo psicosocial bajo	20	29,9	29,9	29,9
	Riesgo psicosocial medio	26	38,8	38,8	68,7
	Riesgo psicosocial alto	21	31,3	31,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

En ésta dimensión los rangos en los que se ordena la muestra son más semejantes a la curva normal. A nivel general es la que se presenta de mejor manera, destacando el sentido del trabajo, la importancia de la empresa y la posibilidad de desarrollo laboral que permitiría el trabajar en el CESFAM.

### Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo

#### ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?

Válidos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Siempre	33	49,3	49,3	49,3
	La mayoría de la veces	25	37,3	37,3	86,6
	Algunas veces	6	9,0	9,0	95,5
	Solo unas pocas veces	3	4,5	4,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Un 51% de los casos, si bien tiene un conocimiento de sus responsabilidades, tiene dudas sobre qué es lo que le compete. Esta pregunta, hace alusión a la sub-dimensión *claridad del rol*, que tiene que ver con la definición que exista del puesto de trabajo. Ésta cifra hablaría de un cierto desorden en la asignación de tareas, desorden que se verá de forma más clara en el análisis por categorías, lo que eventualmente podría llegar a ser un factor de estrés importante.

#### ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?

Válidos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	4,5	4,5	4,5
	sólo unas pocas veces	14	20,9	20,9	25,4
	algunas veces	34	50,7	50,7	76,1
	la mayoría de las veces	12	17,9	17,9	94,0
	Siempre	4	6,0	6,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Un 75% de la muestra tendría que realizar tareas que cree que se pueden realizar de otra manera desde algunas veces a siempre. Ésta pregunta habla de la sub-dimensión *conflicto de rol*, que trata de las exigencias contradictorias que presentan y de los conflictos de carácter profesional o ético. En éste caso habría evidencia, que una porción no despreciable de la muestra tendría conflictos entre las normas y valores personales.

### Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	20	29,9	29,9	29,9
	La mayoría de la veces	19	28,4	28,4	58,2
	Algunas veces	17	25,4	25,4	83,6
	Solo unas pocas veces	6	9,0	9,0	92,5
	Nunca	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Un 58% tiene la percepción de que se ayudan la mayoría de las veces o siempre en el trabajo. La sub-dimensión *calidad de relación con los compañeros/as* se presentaría de forma positiva, lo cual indicaría que se recibe la ayuda necesaria y oportuna de los compañeros de trabajo, sumándose a un sentimiento de formar parte de un grupo social.

### Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	13,4	13,4	13,4
	La mayoría de la veces	24	35,8	35,8	49,3
	Algunas veces	24	35,8	35,8	85,1
	Solo unas pocas veces	7	10,4	10,4	95,5
	Nunca	3	4,5	4,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Un 51% del total de la muestra hace alusión a que existen conflictos que no se están resolviendo de buena manera la mayoría de las veces o siempre. En éste sentido la sub-dimensión de *calidad de liderazgo* (la que asegura el crecimiento personal, motivación y preocupación por el bienestar de los trabajadores) estaría siendo cuestionada por los trabajadores del CESFAM.

### Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Riesgo psicosocial bajo	8	11,9	11,9	11,9
	Riesgo psicosocial medio	19	28,4	28,4	40,3
	Riesgo psicosocial alto	40	59,7	59,7	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

En ésta dimensión existe un 60% de la muestra que presenta un riesgo psicosocial alto, casi dos tercios de la muestra estaría en éste rango, lo que haría necesario revisar cómo se está presentando el liderazgo y el apoyo entre compañeros/as de trabajo. Esto se podría explicar en los índices de apoyo entre compañeros, la resolución de conflictos entre los jefes, el no tener del todo claras las responsabilidades, y en especial, la percepción de que las cosas se podrían hacer de otra manera.

### Dimensión compensaciones

#### ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	21	31,3	32,8	32,8
	La mayoría de la veces	10	14,9	15,6	48,4
	Algunas veces	13	19,4	20,3	68,8
	Solo unas pocas veces	5	7,5	7,8	76,6
	Nunca	15	22,4	23,4	100,0
	Total	64	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,5		
Total		67	100,0		

El 69% de la muestra está preocupada de si le renuevan el contrato a fin de año, o no (tomando en cuenta desde el siempre hasta el algunas veces). De éstos, un 33% siempre está preocupado. Ésta pregunta indaga en la sub-dimensión *Inseguridad respecto del contrato de trabajo*, en éste sentido existe evidencia de que la inseguridad laboral, la temporalidad y la precariedad en el trabajo se asocian a múltiples indicadores en salud, relacionándose a siniestralidad laboral. En el caso del CESFAM, no deja de ser preocupante la cifra de trabajadores que teme por la continuidad de su empleo y las consecuencias que pueda tener.

### ¿Está preocupado por si le cambian de tarea contra su voluntad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	10	14,9	15,6	15,6
	La mayoría de la veces	19	28,4	29,7	45,3
	Algunas veces	19	28,4	29,7	75,0
	Solo unas pocas veces	8	11,9	12,5	87,5
	Nunca	8	11,9	12,5	100,0
	Total	64	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,5		
Total		67	100,0		

Un 75% tiene la preocupación de que lo cambien de tarea contra la voluntad de ellos/as (tomando en cuenta desde quienes perciben esto siempre hasta algunas veces). Un 45,3%, lo está la mayoría del rato o siempre. Este reactivo indaga en la sub-dimensión de *Inseguridad respecto de las características de trabajo*, que en este caso se presenta con un riesgo considerable, lo que significa que existiría inestabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, ya sea en lugar, tareas que se desempeñan u horarios. Lo que en otras palabras se podría leer como una baja seguridad en el empleo desde la óptica de las tareas que son asignadas.

### Mis supervisores me dan el reconocimiento que merezco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	2	3,0	3,2	3,2
	sólo unas pocas veces	18	26,9	28,6	31,7
	algunas veces	23	34,3	36,5	68,3
	la mayoría de las veces	11	16,4	17,5	85,7
	siempre	9	13,4	14,3	100,0
	Total	63	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	6,0		
Total		67	100,0		

Un 32% tiene la percepción de que su labor no es reconocida por sus supervisores (tomando en cuenta desde las respuestas nunca, a solo unas pocas veces). Ésta dimensión se refiere al reconocimiento que hacen los

superiores y del esfuerzo realizado al desempeñar la labor, como también a recibir el apoyo adecuado y un justo trato en el trabajo. En éste caso existe evidencia que cerca de 1/3 de la muestra consideraría que la compensación psicológica estaría siendo insuficiente, si se compara con el esfuerzo que el trabajador percibe que ha realizado.

### Compensaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Riesgo psicosocial bajo	11	16,4	17,2	17,2
	Riesgo psicosocial medio	20	29,9	31,3	48,4
	Riesgo psicosocial alto	33	49,3	51,6	100,0
	Total	64	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,5		
Total		67	100,0		

Un 52% de la muestra presentaría riesgo psicosocial alto, lo que se explicaría principalmente en el alto porcentaje de puntaje en las tres sub-dimensiones.

### Dimensión doble presencia

#### Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	7	10,4	10,9	10,9
	sólo unas pocas veces	18	26,9	28,1	39,1
	algunas veces	15	22,4	23,4	62,5
	la mayoría de las veces	11	16,4	17,2	79,7
	siempre	13	19,4	20,3	100,0
	Total	64	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,5		
Total		67	100,0		

En el 38% de los casos cuando los trabajadores del CESFAM se ausentan un día de casa las tareas de casa siempre o la mayoría de las veces quedan sin hacer. En éste sentido en la sub-dimensión *Carga de las tareas domésticas* podemos encontrar que hay una cantidad considerable de trabajadores que tienen una carga de trabajo doméstico extra en el hogar, que es responsabilidad de ellos hacerlas.

## Doble presencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Riesgo psicosocial bajo	7	10,4	10,9	10,9
	Riesgo psicosocial medio	24	35,8	37,5	48,4
	Riesgo psicosocial alto	33	49,3	51,6	100,0
	Total	64	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,5		
	Total	67	100,0		

Hay un 52% de la muestra que se encuentra con riesgo psicosocial alto. Lo que hablaría de una realidad en donde las preocupaciones domésticas en más de la mitad de los trabajadores, ocupan un lugar que podría producir algún tipo de patología psicológica o física.

## Conclusiones

A modo general se puede constatar que el CESFAM-QUELLÓN, es hoy un lugar que a grandes rasgos presenta riesgo psicosocial alto para sus trabajadores, tomando en cuenta que la muestra en tres dimensiones se encuentra sobre el 50% en riesgo psicosocial alto (apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones; y doble presencia), luego con 48% (exigencias psicológicas) y finalmente con un 31% (trabajo activo y desarrollo de habilidades). Es importante dejar claro que cada dimensión tiene sus propias puntuaciones, habiendo algunas más riesgosas que otras, lo que será revisado en el siguiente detalle; dimensión por dimensión.

Con relación a la Dimensión "exigencias psicológicas", hay un 48% de la muestra total del CESFAM que se encuentra en riesgo psicosocial alto en la dimensión "exigencias psicológicas". En un nivel específico se podría indicar que existiría una conflictiva en la organización, a nivel de expresión de emociones y sentimientos. Se constata también que el grupo de 40 años y más, tendría un mayor riesgo psicosocial que los otros rangos, en ésta dimensión.

En la Dimensión "Trabajo activo y desarrollo de habilidades", la mayoría de la muestra hay una valoración importante de la organización. Esto es un activo esencial, ya que se le asigna en su mayoría una valoración sentimental positiva y de cariño al lugar en que se trabaja. Lo que se refleja en la baja puntuación en riesgo psicosocial, puntuando un 31% alto y un 30% bajo, lo sin embargo, no significaría que los porcentajes sean excelentes, aunque sí una ventana de oportunidades para seguir mejorando. Éste ítem es importante a nivel de resultados, ya que se podría argüir que existe en el trabajo activo y en el desarrollo de las habilidades un motor de sentido de lo que del trabajo que tiene asidero en la motivación de las personas. Esto se afirma en que a modo general para el 94% hay una valoración positiva de la importancia de su trabajo, y un 58% que considera que siempre sus tareas son importantes. A nivel de categorías

habría una valoración importante de los Auxiliares sobre el sentido que tiene su trabajo y a la implicación de ellos con la empresa. A si mismo se podría hipotetizar que existe una valoración de la política de capacitación y de otras prácticas que permitan el aprendizaje, ya que un 85% de la muestra encuentra que el trabajo puede ser una instancia de aprendizajes nuevos.

En la "Dimensión Apoyo social y Calidad de liderazgo", existe un 60% de la muestra que presenta un riesgo psicosocial alto, casi dos tercios de la muestra estaría en éste rango, lo que haría necesario revisar cómo se está presentando sobre todo el liderazgo en la organización y en menor medida el apoyo entre compañeros/as de trabajo. A nivel más específico se podría interpretar que existen dudas sobre la claridad del rol en el trabajo, con una especificación de las tareas, mediante una descripción de cargo clara y socializada. En ésta línea pareciera ser que el liderazgo en lo que respecta a los auxiliares está mejor logrado, ya que en el 100% de los casos de la categoría auxiliares sabe cuál es su responsabilidad. A su vez, el grupo etéreo de mayor edad presenta un mayor riesgo psicosocial que los otros en ésta dimensión.

Por otro lado, en la Dimensión "Compensaciones", a nivel general existe riesgo psicosocial alto (51%) en la muestra, lo que denotaría que la balanza de esfuerzo-reconocimiento, estaría orientada hacia el polo del esfuerzo, existiendo una deuda organizacional percibida en esta materia. Hay un porcentaje importante de la muestra que tiene la preocupación por su futuro laboral, lo que debe indicar que hay un real peligro de perder el trabajo, o que existe la percepción de que despedirán personal en el CESFAM. Se constata que en la muestra hay una baja seguridad en el empleo desde la óptica de las tareas que son asignadas, ya que un 75% tiene la preocupación de que lo cambien de tarea contra la voluntad de ellos. Al analizar la variable género se constata que habría una proporción importante de mujeres que necesitan mayor reconocimiento laboral por las tareas realizadas. Por otra parte a nivel de categorías funcionarias los resultados indicarían que las con más riesgo en ésta dimensión son las que reciben menor remuneración mensual por el trabajo realizado. (Auxiliares, E y D). Al observar los datos de ésta dimensión cruzada con rango etéreo queda en evidencia que el grupo del rango de 25 a 39 años tiene menos preocupación por la renovación del contrato que los otros dos. Asimismo el rango etéreo más joven presentaría una mayor disconformidad con el resultado de la balanza "esfuerzo-recompensa."

Al observar, de manera general, los datos de la Dimensión "Doble Presencia", se constata que hay un 52% de la muestra que se encuentra con un riesgo psicosocial alto. Lo que hablaría de una realidad en donde las preocupaciones domésticas tienen un real peso como factor estresante en más de la mitad de los trabajadores. A nivel de género se puede afirmar que la sub-dimensión *carga de tareas domésticas* se presenta de manera más riesgosa en la población femenina. Pareciera que ser también que la exigencia de la doble presencia va en

aumento con el pasar de los años. A su vez se puede afirmar que el segmento categoría de Auxiliares tendría que llegar a trabajar después del trabajo, lo que podría indicar que el grupo con más riesgo psicosocial en ésta dimensión debiera ser el de auxiliares mujeres de cuarenta o más años.

## Discusión

En primer lugar se podría problematizar, en base al ítem de calidad de relación con los compañeros/as de trabajo. Si bien hay un porcentaje considerable que afirma que hay cooperación entre compañeros de trabajo, hay un 42% que estima que entre compañeros solo desde algunas veces a nunca. Esto hablaría de que en alguna medida el trabajo se realizaría en equipo la mayoría de las veces, quedando dudas sobre qué es lo que pasa con éste porcentaje importante que no percibe cooperación por parte de los compañeros de trabajo. El problema está en que el modelo de salud primaria es en equipo, y que el proceso salud enfermedad está condicionada por múltiples factores tanto económicos, sociales, culturales, políticos, como también los médicos. Es importante, entonces, poder coordinar a los diferentes prestadores de servicios del CESFAM de manera organizacional y comunitaria. (MEDICHI, 2009). Por esto, para la aplicación del modelo de una manera más ortodoxa en la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud, se hace necesario fomentar y seguir incrementado el trabajo interdisciplinario en el CESFAM, con el fin de generar un arraigo de los miembros de la organización en esa competencia.

Cómo se revisó anteriormente, a nivel de categorías habría una valoración importante de los Auxiliares en el sentido que tiene su trabajo y a la implicación de ellos/as con la empresa. En ésta línea habría que reparar, en el caso del personal de aseo externo si se refieren al CESFAM o a la empresa a la que pertenecen por contrato, que presta servicios al CESFAM, ya que el instrumento no permite hacer esa distinción en el caso de los sub contratados. Sin embargo, a pesar de lo positivo de los resultados en ésta materia, a la hora de sopesar el esfuerzo que hacen en relación a las compensaciones recibidas, se crea un desequilibrio, que pudiese crear un efecto mayor de estrés debido a la alta valoración de la tarea y de la institución, que se confronta con una realidad laboral que es incierta y precaria, fomentando así el estrés psicosocial en este segmento.

La dimensión apoyo social y calidad de liderazgo tiene el mayor riesgo psicosocial a nivel de organización. En este sentido pareciera ser que el liderazgo, en lo que respecta a los auxiliares, está mejor logrado en el papel, lo que permitiría cuestionar el estilo de liderazgo y/o las estrategias utilizadas por los líderes del CESFAM. Sorprenden bastante los resultados en ésta materia, y no habría que desestimar el hecho de que pudiesen existir sesgos en la aplicación del instrumento, es decir, que los

auxiliares hayan respondido ciertas cosas juntos o se hayan puesto de acuerdo, pensando que esto les pudiera afectar en su trabajo.

El hecho de que un 71% del rango etéreo de 18 a 24 años, presente riesgo psicosocial alto en el área de compensaciones, podría deberse a que la carrera funcionaria crea diferencias de sueldos importantes entre la gente de la misma categoría funcionaria, como por ejemplo las capacitaciones realizadas por los funcionarios. Otra razón puede ser que en ese rango etéreo hay bastantes funcionarios que se encuentran estudiando para sacar el título profesional, lo que le significa esfuerzo económico y psicológico que no siempre es recompensado.

En relación a lo anterior se hace indispensable una intervención organizacional, tanto en el clima laboral, como en las relaciones interpersonales, la comunicación institucional y los estilos de liderazgo, con el fin de obtener respuesta a los riesgos psicosociales observados. En este sentido se hace necesaria además la inclusión de las políticas públicas entregadas por el MINSAL y VIDA Chile (MINSAL 2005), orientadas al autocuidado y la protección de los trabajadores.

Por otro lado se hace importante la realización de este tipo de estudios en otros centros de salud, ya sea de atención primaria o secundaria, con la intención de observar cual es la situación real de los trabajadores y profesionales de la salud pública, cuya labor es entregar herramientas de tratamiento, promoción y prevención en salud, pero que obviamente no pueden desempeñar adecuadamente sus funciones si su propia salud mental, sus niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales a los que están expuestos son inapropiados.

## Referencias

1. Juárez A. Factores Psicosociales Relacionados con la Salud Mental en Profesionales de Servicios Humanos en México. *Cienc Trab.* 2004 Oct-Dic;6(14):189-196. [↑ | Link |](#)
2. DESAM-QUELLÓN. Misión institucional. Extraído el 15 de Septiembre del 2009. [↑ | Link |](#)
3. MEDICHI. (2009) Bases Conceptuales de Atención Primaria y Salud Familiar. Departamento de Atención Primaria, Salud Familiar y Escuela de Posgrado, Facultad de Medicina Universidad de Chile. [↑ | Link |](#)
4. Parra M. Promoción y Protección de la Salud Mental en el Trabajo: Análisis Conceptual y Sugerencias de Acción. *Cienc Trab* 2004 Oct-Dic;6(14):153-161. [↑ | Link |](#)
5. SUSESO. (2009). SUSESO-ISTAS 21. Manual de uso cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Gobierno de Chile, Santiago. [↑ | Link |](#)
6. MINSAL. (2005). Construyendo Políticas Saludables en el Lugar de Trabajo: El Aporte de Cinco Experiencias. [↑ | Link |](#)



Esta obra de Medwave está bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 3.0 Unported. Esta licencia permite el uso, distribución y reproducción del artículo en cualquier medio, siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente al autor del artículo y al medio en que se publica, en este caso, Medwave.