

Factores de Riesgo Psicosociales presentes en Tribunal y Juzgados del Sur de Chile.

Psychosocial Risk Factors Presents in Tribunal and Courts of South Chile

Rubén Celis Schneider¹, Argentina Ahumada Torres², Paulina Obando Negrón³ & Katherine Rosas Latorre⁴

Resumen

El presente estudio de tipo Descriptivo – Mixto de Corte Transversal se realizó a la población total de funcionarios de los Juzgados y Tribunal del sur de Chile, teniendo como objetivo evaluar los Factores de Riesgo Psicosociales presentes en los trabajadores de las Instituciones Judiciales ya mencionadas durante el periodo de agosto del año 2017 hasta mayo del año 2018. Los instrumentos utilizados para la recolección de información de esta investigación fueron el cuestionario SUSESO ISTAS-21 versión completa y un Focus Group. Los resultados demuestran que existen instituciones con distintos niveles de riesgo psicosociales, donde finalmente se evidencia una disyuntiva entre los instrumentos aplicados y la percepción de los funcionarios.

Palabras clave: Salud laboral, Poder Judicial, Personal Administrativo.

Abstract

The present study is a Descriptive – Mixed type of Cross Cutting it was made to the total population of officials of the Courts and Tribunal in south of Chile, having as objective to identify the Psychosocial Risk Factors presents in the workers of the Judicial Institutions already mentioned during the period of August 2017 until May 2018. The instruments used to collect information from this research were the SUSESO ISTAS-21 full version questionnaire and a Focus Group. The results show that there are institutions with different levels of psychosocial risk, where it finally becomes evident a disjunctive between the instruments applied and the perception of the officials.

Keywords: Occupational Health, Judiciary, Administrative Personnel.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo evaluar los Factores de Riesgo Psicosociales (FRP) presentes en Juzgados y Tribunal del sur de Chile, factores que son definidos por la Organización Internacional del Trabajo como condiciones que conducen al estrés laboral, otros problemas relativos a la salud y la seguridad laboral, que comprenden aspectos del trabajo y del laboral, como el clima o cultura de la organización, funciones del cargo, relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y contenido de las tareas (Gómez, Guerrero & Méndez, 2014). La medición se llevó a cabo mediante la aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS-21 versión completa y de un Focus Group a los funcionarios de los tribunales considerados en la investigación, con la finalidad de responder a la perspectiva cualitativa, y mayor conocimiento del tema desde la visión y la posición del trabajador, donde se pueda indagar qué mecanismos se utilizan para identificar la presencia de los FRP. Este instrumento será adecuado a las necesidades transversales y específicas de la población en cada una de las Instituciones Judiciales en el trascurso de agosto del año 2017 hasta mayo del año 2018. En este sentido, el estudio que se llevó a cabo es de tipo mixto, el cual entrega una mirada completa e integral a través de la recolección de información por medición de instrumentos tanto cuantitativos como cualitativos. Asimismo, la relevancia de utilizar la herramienta cualitativa se relaciona con la oportunidad de indagar en las subjetividades, siendo imprescindible expresar las vivencias y experiencias que amplían el conocimiento acerca de habilidades y sensibilidades que posee el trabajador y su percepción hacia el trabajo.

Actualmente existen escasos estudios públicos a nivel nacional, y los que son posible

¹ Mg. Ps. Académico carrera de Psicología. Universidad de Los Lagos, Osorno. Chile.

²Ps. E-mail: acat.22@hotmail.com

³Ps. E-mail: elizabeth.obandon@gmail.com

⁴Ps. E-mail: katherine.rosas.latorre@gmail.com

encontrar son principalmente de tipo cuantitativo, los cuales son efectuados por la Asociación Chilena de Seguridad para el Poder Judicial con el objetivo de medir los FRP por medio del Cuestionario SUSESO ISTAS-21 versión breve, pero que evalúa de forma parcial este tipo de variables. Los resultados se presentan de forma estandarizada, donde se considera a toda la población encuestada como equivalentes aun cuando estos son diferentes, sin la presencia de un complemento cualitativo. A su vez, estos estudios son impartidos de manera confidencial, donde la información es entregada sólo a entidades que se encuentren a cargo de cada organismo Judicial.

Así, durante el año 2016 se llevó a cabo una medición realizada por la Asociación Chilena de Seguridad a 510 Tribunales y Unidades Judiciales, en la que se aplicó el cuestionario SUSESO ISTAS-21 (versión breve) a los funcionarios de dichas instituciones, donde los resultados demostraron que 375 de estas entidades se encontraban en un Nivel de Riesgo Alto a la exposición de FRP.

Previamente, otro estudio realizado por KPI (Empresa Para la Gestión del Capital Humano) durante el año 2011 a nivel nacional y publicado al año siguiente, demuestra que los trabajadores del Poder Judicial se ausentan de su puesto laboral 51 días anualmente como promedio, de los cuales 5,4 días es debido a permisos, 26,2 días por feriados y un 19,6 días debido a licencias médicas donde las causas con mayor frecuencia son producto de enfermedad o accidente común. De acuerdo a esos resultados, este promedio de ausentismo laboral en el Poder Judicial es elevado, puesto que se traduce en un mes y medio de días alejado de su puesto de trabajo, ocasionando cambios en las funciones y en la rotación por el reemplazo del personal que se encuentra con licencia médica.

De esta manera, y en relación con la definición de los FRP mencionada anteriormente, se infiere que uno de los elementos que inciden negativamente de estos factores, se produce por la rotación de las funciones laborales, donde cambia el contenido de las tareas, generándose así que los

funcionarios deban ejecutar funciones y desarrollar habilidades correspondientes a un cargo distinto al que desempeñan.

Además de la rotación de tareas, otra característica que tienen las instituciones ligadas al Poder Judicial, es que estas desarrollan su labor y evalúan el desempeño en función del cumplimiento de metas, denominadas como “Metas de Eficiencia Institucional y de Desempeño Colectivo”, las que son establecidas de manera diaria y mensual. Estas metas son entregadas año a año por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, y se conforman por tres temas estratégicos: Acceso, Calidad y Modernización. Cada uno de ellos está compuesto por sus respectivos focos y lineamientos.

Al momento de ser evaluadas las instituciones Judiciales, las metas deben contar con una serie de requisitos mínimos para ser catalogadas como realizadas. Dichos requisitos se relacionan con ser llevadas a cabo en un tiempo específico, cumplir con requisitos técnicos en el que se deben realizar reportes, actas de encuentros o de reuniones realizadas, las cuales servirán posteriormente como medio de verificación.

En virtud de lo señalado anteriormente, la revisión bibliográfica y el funcionamiento del trabajo en el Poder Judicial, se podría llegar a pensar que actualmente existiría presencia de FRP en los funcionarios, por cuanto las Organizaciones Judiciales utilizan estrategias laborales que generarían potenciales condiciones en los trabajadores que serían perjudiciales para la salud mental y física, el bienestar y el desempeño laboral.

Desde el ámbito de la psicología laboral, los cambios que han tenido las empresas en el transcurso de los años, producidos por la globalización, economía, avances tecnológicos, entre otros, ha llevado a que las organizaciones tengan que adaptarse al entorno para poder sobrevivir, y desde aquí la importancia de esta rama científica, puesto que además de considerar a las organizaciones como complejas, también se debe considerar la complejidad del ser humano

que están insertos en ellas, donde no sólo está el logro de los objetivos y/o metas por parte de las organizaciones, sino que además están las motivaciones personales por parte de las personas que componen una organización, que en este caso son los funcionarios del Poder Judicial.

Por otro lado, las organizaciones no sólo han descubierto el valor de los trabajadores como recursos humanos, sino además, el valor del individuo que, como persona, propicia una gestión estratégica del capital humano, donde los trabajadores son sujetos activos y agentes de cambio (Escudero, Delfin & Arano, 2014). Ese cambio que debe generarse en cualquier área, supone un esfuerzo de adaptación constante, el cual conlleva al uso de estrategias de intervención, es decir, hacer algo para lograr la adaptabilidad las nuevas condiciones, respondiendo así a las exigencias del medio ambiente en que se encuentra la organización, teniendo como objetivo la supervivencia.

El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio son dos procesos que están relacionados. Al adaptarse una variable implica el fenómeno psicosocial del otro, debido a la inercia del confort (Escudero et al, 2014). De lo anterior es posible inferir que la permanencia de la inercia al confort de los funcionarios en una institución, puede conllevar a la posible existencia de los FRP, a través de las resistencias al cambio.

Estas resistencias al cambio se entienden como un fenómeno psicosocial que se estudia para conocer y adoptar las reacciones y condiciones que faciliten este cambio (López, Restrepo & López, 2013). Estas se clasifican de la siguiente manera: 1) Percepción: Capacidad de atender y seleccionar aspectos del entorno de acuerdo a nuestras creencias y principios; entre las variables que la influyen está la socialización, educación, experiencias, necesidades, estereotipos, entre otros; 2) Hábitos: Son obstáculos para el cambio por el grado de arraigo a la homeostasis que tienen las personas; 3) Miedo a lo nuevo: Evitar los cambios y riesgos por temor de encontrar sorpresas buenas o malas, por lo que prefieren permanecer en el lugar en el que se encuentran; 4)

Apego a lo conocido: Junto con los hábitos, el apego y seguridad por el sistema que ya dominan, hacen que las personas sean reticentes al cambio; 5) Tendencia a conservar la estabilidad: Tendencia a permanecer en el ambiente predecible, estructurado y seguro; se puede deducir que entre más se arraigue el sujeto a sus modelos antiguos de comportamiento, más se resistirá al cambio; y, 6) Apego a lo elaborado por la persona: Cuando un individuo es el causante de una situación favorable dentro de la organización, el cambio puede simbolizar desprestigio o poca valoración a su esfuerzo.

Siguiendo la misma línea, se puede concluir que las resistencias al cambio individuales de cada trabajador, abren un espacio donde existe la posibilidad de perjudicar de manera negativa tanto a la organización, como al individuo en sus funciones laborales, generando así un riesgo laboral.

Este factor potencialmente nocivo se lo puede definir como la posibilidad de que un sujeto sufra un determinado daño derivado del trabajo, es decir, cualquier característica influenciada significativa en la creación de riesgos para la salud y seguridad de la persona, entre las cuales se encuentran características de la labor ligadas a la organización y ordenación llamadas factores psicosociales. Como puede verse, los FRP no sólo están compuestos por diversos procesos en el entorno laboral, sino que también, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador. Gutiérrez (2015) menciona que estos procesos pueden ser: 1) Los factores ligados con la tarea, como demandas excesivas del trabajo, ritmo de trabajo, falta de adaptación al puesto, grado de atención, grado de implicación afectiva; 2) Los estilos de dirección inadecuados; 3) Horario de la jornada laboral, relacionados a la duración de trabajo, el número y la importancia de las pausas de cada día; 4) Conflicto de rol; 5) La ambigüedad de rol; 6) La promoción en el trabajo; 7) Información y la comunicación, tanto entre compañeros como con la empresa; 8) La participación de los trabajadores; 9) Trabajar en un contexto físico peligroso; y, 10) Relaciones interpersonales y grupales.

Debido a lo expuesto anteriormente, en Chile y sólo a partir del año 2013, se ha impulsado desde el Ministerio de Salud (MINSAL), la indicación que las empresas evalúen los Riesgos Psicosociales presentes en el lugar de trabajo. Para esto, se han definido herramientas y mecanismos que apuntan a medir el nivel de riesgo, y que sobre esa base, se generen acciones para controlarlo.

Un escenario diferente son los estudios realizados por otros países, como el llevado a cabo en Constanta, Rumania, durante el año 2010, el cual reveló que los magistrados presentan un alto nivel de estrés por las demandas de su trabajo, la realización de éste, la exposición de su labor a las constantes demandas del entorno que los ha llevado a resultados negativos en su trabajo, afectando su capacidad y salud.

Para este estudio se utilizó una muestra de 176 magistrados, de los cuales 92 fueron jueces y 84 fiscales (70 hombres y 106 mujeres), con un rango etario de 20 a 60 años. Los resultados demostraron que más del 25% de los encuestados declaraba que los factores adversos a la salud se encontraban ligados a carga de trabajo, requisitos de documentación, aplicación excesiva de la visión, insuficiente técnica, el ritmo del trabajo, alta demanda de la calidad del trabajo, entre otros (Ciocoiu, Cojocarú, Ciocoiu, 2010).

Otra investigación realizada por Ribeiro (2017) en Brasil, hizo un aporte sobre la interacción entre los Riesgos Psicosociales y el compromiso de los Magistrados del Ministerio Público recurriendo para ello al análisis del papel del capital psicológico como moderador de esta relación.

Se consideró para este estudio una muestra de 160 participantes, a los que se pidió que respondieran a un cuestionario en línea compuesto por tres subescalas de la versión breve del COPSOQ (Kristensen et al., 2005 citado en Ribeiro, 2017), por el instrumento Utrecht Work Engagement Scale Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006 citado en Ribeiro, 2017), y por el PsyCap Questionnaire (Luthans et al., 2007b citado en Ribeiro, 2017). Para probar las hipótesis

planteadas, se recurrió a la aplicación de regresiones lineales simples y múltiples jerárquicas. Los resultados obtenidos, tal como se esperaba, demostraron el impacto negativo de los Riesgos Psicosociales y el impacto positivo del capital psicológico en el compromiso. La hipótesis de moderación planteada, sin embargo, no fue soportada, no siendo posible inferir que el capital psicológico atenúa el papel negativo de los riesgos psicosociales en el compromiso de los trabajadores.

Estos datos demuestran la necesidad de explorar estrategias capaces de mitigar el impacto negativo de los riesgos psicosociales en el bienestar de los Magistrados del Ministerio Público y de profundizar las relaciones establecidas entre las variables estudiadas con muestras de mayores dimensiones.

A nivel nacional existe escasa información, literatura y estudios que sean accesibles sobre el Poder Judicial y que se encuentren relacionados con este tipo de investigaciones. Sólo existen los estudios ya citados, el estudio efectuado la Asociación Chilena de Seguridad a 510 Tribunales y Unidades Judiciales en el año 2016 en Chile, así como la investigación realizada por KPI (Empresa Para la Gestión del Capital Humano) durante el año 2011 en Chile a los trabajadores del Poder Judicial (Poder Judicial República de Chile, 2012).

En un contexto más específico, y de acuerdo a las conversaciones sostenidas en los distintos Juzgados y Tribunal considerados en la muestra de esta investigación, los sujetos señalaron que es primera vez que se realiza un Focus Group sobre la variable FRP, en el cual los involucrados pueden expresar sus opiniones de forma voluntaria y participativa con respecto a los distintos resultados del cuestionario SUSESO ISTAS-21 versión completa. Agregaron además, que este tipo de información es entregada sólo a las más altas autoridades, sin retroalimentar mayormente a los funcionarios de cada institución.

Frente a lo expuesto, el presente estudio plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los Factores de Riesgo Psicosociales presentes en los funcionarios de los Juzgados y Tribunal del sur de Chile el periodo de agosto de 2017 hasta mayo de 2018?

En este sentido se planteó como objetivo del estudio Evaluar los Factores de Riesgo Psicosociales presentes en los funcionarios de los Juzgados y Tribunal del sur de Chile durante el periodo de agosto del año 2017 hasta mayo del año 2018.

Metodología

El presente estudio fue de tipo Mixto de corte Transversal No Experimental, donde se aplicó el cuestionario SUSESO ISTAS-21 versión completa, el cual consta de 5 dimensiones que miden los FRP dentro de las organizaciones encuestadas, y un Focus Group, el cual fue construido de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento cuantitativo. Este cuestionario fue aplicado a la población total de funcionarios de los Tribunales seleccionados, descartando a los jueces de cada institución Judicial del sur de Chile.

Instrumentos y técnicas

Para esta investigación se utilizaron dos instrumentos. En primer lugar, se empleó el cuestionario SUSESO ISTAS-21 de manera presencial y, en un segundo momento, un Focus Group con grabaciones y transcripciones de cada una de las Instituciones Judiciales. El primer instrumento utilizado tiene su origen en el cuestionario COPSOQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire o Cuestionario Psicosocial de Copenhague), el cual fue diseñado por el Instituto de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), como un instrumento de prevención y evaluación de riesgos psicosociales, para así identificar y medir todas aquellas condiciones de una organización del trabajo que podrían constituirse en factores de riesgo psicosocial para la salud y bienestar de los trabajadores Cáceres, Campillay, Cvitanic & Bargsted, 2015).

El proceso de validación de este instrumento se desarrolló por etapas sucesivas, comenzando por una aplicación piloto que consistió en una validación de manera sistemática y una aplicación a una muestra intencionada a 20 personas, las cuales trabajaban en diferentes rubros de servicios.

Procedentemente, se realizó una aplicación de la versión de este instrumento a una muestra de 1.087 trabajadores, en conjunto con el instrumento GHQ-12 (Indicador del malestar Psicológico), donde arrojó que el instrumento tenía una correlación ítem-escala significativa, un análisis factorial pertinente y un buen nivel de consistencia interna. Asimismo, se encontró un buen nivel de validez convergente con el instrumento GHQ-12. La gran mayoría de las escalas (dimensiones) obtuvo un alfa de Cronbach mayor que el nivel convencional de 0,700, y la mitad obtuvo un alfa mayor a 0,800, demostrando así su consistencia interna (Alvarado et al. 2009, citado en Meza 2014).

De acuerdo al cuestionario SUSESO ISTAS-21, los FRP son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, influenciar la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

Este cuestionario en su versión completa, utiliza una tabla de porcentaje para obtener los niveles de riesgo de cada una de las dimensiones y subdimensiones que componen este instrumento, tal como se puede observar en la Tabla N° 1. Para obtener los porcentajes es necesario realizar un cálculo con regla de tres simple, sumando los puntos obtenidos en la subdimensión, los cuales deben ser divididos por el total real de la subdimensión y posteriormente multiplicarlo por 100. Para calcular el total de la dimensión se debe realizar la suma total de todas las subdimensiones y posteriormente dividir las por el total de ellas.

Tabla 1. Rangos de Factores de Riesgo Psicosociales

	Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	0 - 46,33	46,34 - 59,64	59,65 - 100
Exigencias psicológicas cuantitativas	0 - 28,56	28,57 - 42,85	42,86 - 100
Exigencias psicológicas cognitivas	0 - 59,37	59,38 - 78,12	78,13 - 100
Exigencias psicológicas emocionales	0 - 24,99	25,00 - 49,99	50,00 - 100
Exigencias psicológicas de esconder emociones	0 - 12,50	12,51 - 49,99	50,00 - 100
Exigencias psicológicas sensoriales	0 - 74,99	75,00 - 93,74	93,74 - 100
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	0 - 28,09	28,10 - 42,14	42,15 - 100
Influencia	0 - 39,28	39,29 - 57,12	57,13 - 100
Control sobre el tiempo de trabajo	0 - 24,99	25,00 - 50,00	50,01 - 100
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	0 - 17,84	17,85 - 35,69	35,70 - 100
Sentido del trabajo	0	0,01 - 16,66	16,67 - 100
Integración en la empresa	0 - 24,99	25,00 - 56,24	56,25 - 100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0 - 19,25	19,26 - 32,58	32,59 - 100
Claridad del rol	0	0,01 - 18,74	18,75 - 100
Conflicto del rol	0 - 14,99	15,00 - 35,00	35,01 - 100
Calidad del liderazgo	0 - 20,82	20,83 - 41,67	41,68 - 100
Calidad de la relación con superiores	0 - 19,99	20,00 - 35,00	35,01 - 100
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	0 - 12,49	12,50 - 29,77	29,78 - 100
Compensaciones	0 - 21,56	21,57 - 42,78	42,79 - 100
Estima	0 - 19,99	20,00 - 35,00	35,01 - 100
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	0 - 20,00	20,01 - 49,99	50,00 - 100
Inseguridad respecto a las características del trabajo	0 - 8,32	8,33 - 41,66	41,67 - 100
Doble Presencia	0 - 18,75	18,76 - 37,50	37,51 - 100
Preocupación por tareas domésticas	0 - 12,50	12,51 - 37,50	37,51 - 100
Carga de tareas domésticas	0 - 12,50	12,51 - 37,50	37,51 - 100

Fuente: Extraído de Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosociales en el Trabajo SUSESO ISTAS-21 Versión Completa

El segundo instrumento utilizado, es una técnica cualitativa que complementa la información entregada por el cuestionario SUSESO ISTAS-21. Su utilización resulta en una contribución importante para la evaluación de riesgos psicosociales, permitiendo escuchar a los trabajadores y aprender de sus experiencias, facilitando la participación activa de los empleados generando la sensación de aporte en la evaluación realizada a la organización.

El Focus Group consta de las 5 dimensiones del instrumento SUSESO ISTAS-21 versión completa, en las cuales se exponen problemáticas de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario. Dentro de estas se encuentran los Temas A y B, donde el primero se enfoca en aquellos resultados que demuestran riesgo psicosocial dentro de las organizaciones judiciales, mientras que el Tema B

centra aquellos aspectos positivos que, de acuerdo al cuestionario, se encuentran con un nivel bajo de riesgo psicosocial. La pauta que se utilizó en esta investigación fue validada por un comité de expertos en metodologías cualitativas de investigación de la Universidad de Los Lagos, sede Osorno.

Procedimiento de recolección de información

Para efectuar la investigación, se hizo envío de una carta de solicitud de aplicación de los instrumentos ya mencionados, a los administradores de cada una de las Instituciones Judiciales. En esta carta se mencionó que dichos instrumentos serían aplicados a todos los funcionarios de cada organización, excluyendo a

los Administradores del Tribunal y a los Jueces Titulares, en el periodo de tiempo de agosto del año 2017 hasta mayo del año 2018. Posterior a ello, se coordinó de mutuo acuerdo una fecha de aplicación del cuestionario, para el cual se determinó una duración aproximada de 4 horas. Una vez analizados los resultados, se efectuó en las instituciones judiciales un Focus Group a la población total de funcionarios en el mes de mayo de 2018.

Las técnicas de registro de la información que se utilizaron fueron las hojas de respuesta del cuestionario SUSESO ISTAS-21, así como grabaciones de audio y observaciones a la población total de los funcionarios a través del Focus Group.

Por otro lado, las limitantes del presente estudio se encuentran sujetas a los permisos otorgados por la Institución Judicial, donde existe un procedimiento protocolar que debe ser aprobado para que se realice el ingreso de personal externo, que pretende llevar a cabo la aplicación de instrumentos de medición.

Asimismo, se debe tener en cuenta que los espacios de intervención son acotados, por esto debe existir una planificación anticipada, donde se den a conocer los motivos por el cual se desea efectuar este tipo de estudios, de lo contrario no se puede llevar a cabo el procedimiento de medición.

Plan de análisis

Para analizar la información se realizó una transcripción de los puntajes obtenidos a una planilla Excel, donde se utilizó la fórmula entregada mediante el manual de uso del cuestionario SUSESO ISTAS-21. Una vez tabulada la información, se crearon gráficos que demuestran el nivel de riesgo de cada una de las instituciones a través de la técnica del semáforo, donde el color verde indica Bajo Riesgo, el color amarillo un Nivel de Riesgo Medio, mientras que el rojo Nivel de Riesgo Alto. Con los resultados finales, se creó la pauta de Focus Group, la que se enfocó en un análisis de contenido.

Los resguardos éticos fueron realizados garantizando el anonimato, confidencialidad, participación voluntaria y el consentimiento informado a cada uno de los participantes de la población completa de funcionarios, además de la solicitud por escrito dirigida a los administradores de los Juzgados y Tribunal del sur de Chile.

Resultados

De acuerdo a la medición realizada a través del cuestionario SUSESO ISTAS-21 versión completa, las instituciones judiciales demuestran diversos porcentajes, los cuales se diferencian como nivel Bajo, Medio y Alto. La población demuestra los siguientes resultados:

Tribunal N°1.

El Tribunal N°1 arrojó los resultados por dimensión que se encuentran detallados en la tabla 2

Tabla 2: Resultados por dimensión para el Tribunal N°1

Dimensión	Porcentaje	Nivel de Riesgo
Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	33,58%	Alto
Exigencias Psicológicas	47,54%	Medio
Trabajo Activo	41,09%	Medio
Compensaciones	25,98%	Medio
Doble Presencia	34,92%	Medio

Fuente: Elaboración propia.

Según el protocolo de la ACHS, un Nivel de Riesgo Alto Nivel I significa que sólo una o dos de sus Dimensiones se encuentran con alto nivel de exposición a los FRP. Como se observa en la información recopilada en este Tribunal, las dimensiones Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo, Compensaciones, 25,98% y Doble Presencia 34,92%, presentan un Nivel de Riesgo Medio. En cambio, existe un Nivel Alto de Riesgo en la Dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo; esto quiere decir que los funcionarios

percibirían que la calidad del liderazgo de sus superiores no es el apropiado para la institución. Por otro lado, es posible encontrar subdimensiones

dentro de las categorías anteriores que presentan distintos niveles de riesgo. Estos se detallan en la tabla 3:

Tabla 3. Resultado de Subdimensiones para el Tribunal N° 1

Dimensión	Subdimensión	Porcentaje	Nivel de Riesgo
Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas cuantitativas	28,57%	Medio
	Exigencias psicológicas cognitivas	53,37%	Medio
	Exigencias psicológicas emocionales	42,31%	Medio
	Exigencias psicológicas de esconder las emociones	43,27%	Bajo
	Exigencias psicológicas sensoriales	70,19%	Bajo
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia	66,21%	Alto
	Control sobre los tiempos de trabajo	43,27%	Medio
	Posibilidad de desarrollo en el trabajo	38,74%	Alto
	Sentido del trabajo	26,92%	Alto
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Integración con la empresa	30,29%	Medio
	Claridad del rol	30,29%	Alto
	Conflicto de rol	21,54%	Medio
	Calidad de liderazgo	44,87%	Medio
	Calidad de la relación con los superiores	35%	Medio
Compensaciones	Calidad de la relación con compañeros de trabajo	36,22%	Alto
	Estima	33,85%	Medio
	Inseguridad respecto al contrato de trabajo	20,38%	Medio
Doble presencia	Inseguridad respecto a las características del trabajo	23,72%	Medio
	Preocupación por tareas domésticas.	34,62%	Medio

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, existe un nivel alto de riesgo en las subdimensiones que componen Trabajo activo y desarrollo de habilidades, y Apoyo Social y Calidad de Liderazgo. Ello significaría que los funcionarios perciben de acuerdo a las subdimensiones que tanto influencia, posibilidad del desarrollo, sentido del trabajo, claridad del rol y la calidad de la relación con los compañeros de trabajo, contribuyen de manera negativa a los riesgos psicosociales.

Juzgado No. 1

Los datos obtenidos en el Juzgado N°1 muestran que todas sus dimensiones se encuentran en un rango de Nivel de Riesgo Medio, tal como se detalla en la tabla 4.

Tabla 4. Resultado de Dimensión Juzgado No. 1

Dimensión	Porcentaje	Nivel de Riesgo
Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	50,48%	Medio
Exigencias Psicológicas	33,24%	Medio
Trabajo Activo	29,90%	Medio
Compensaciones	30,83%	Medio
Doble Presencia	33,33%	Medio

Fuente: Elaboración propia.

No obstante, algunas de sus subdimensiones arrojan porcentajes que se corresponden con un Nivel de Riesgo Alto. De esta manera, los datos obtenidos en este Juzgado se muestran en la tabla 5.

Tabla 5. Resultado de Subdimensiones Juzgado No. 1

Dimensión	Subdimensión	Porcentaje	Nivel de Riesgo
Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas cuantitativas	25,30%	Bajo
	Exigencias psicológicas cognitivas	57,81%	Bajo
	Exigencias psicológicas emocionales	36,46%	Medio
	Exigencias psicológicas de esconder las emociones	42,71%	Medio
	Exigencias psicológicas sensoriales	90,10%	Alto
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia	60,71%	Alto
	Control sobre los tiempos de trabajo	34,90%	Medio
	Posibilidades de desarrollo en el trabajo	32,74%	Medio
	Sentido en el trabajo	11,81%	Medio
	Integración en la empresa	26,04%	Medio
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Claridad del rol	20,31%	Alto
	Conflicto del rol	23,33%	Medio
	Calidad del liderazgo	44,44%	Medio
	Calidad de la relación con los superiores	41,25%	Alto
	Calidad de la relación con los compañeros de trabajo	20,14%	Medio
Compensaciones	Estima	34,17%	Medio
	Inseguridad respecto al contrato de trabajo	25%	Medio
	Inseguridad respecto a las características del trabajo	33,33%	Medio
Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	33,33%	Medio

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los puntajes obtenidos, las dimensiones demuestran que existe un Nivel de Riesgo Medio, mientras que dentro de las subdimensiones se puede observar un Nivel de Riesgo Alto de exposición a los FRP.

Esto significaría que los funcionarios perciben una alta exigencia física en relación con el contenido y las condiciones de trabajo, donde además se percibe ambigüedad en el rol que cumplen dentro de la institución en cuanto a las funciones y responsabilidades entregadas por sus superiores.

Juzgado N° 2

El Juzgado No. 2, se encuentra en un Nivel de Riesgo Medio con sus 5 dimensiones. Los porcentajes se detallan en la tabla 6.

Tabla 6. Resultado de Dimensión Juzgado No. 2

Dimensión	Porcentaje	Nivel de Riesgo
Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	19,82%	Medio
Exigencias Psicológicas	51,19%	Medio
Trabajo Activo	34,71%	Medio
Compensaciones	22,14,%	Medio
Doble Presencia	32,14%	Medio

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, y en cuanto a los porcentajes y su nivel de riesgo en las subdimensiones, es posible encontrar los datos en la tabla 7. Las subdimensiones de Exigencias Sensoriales e Influencia, se encuentran en un nivel de Riesgo Alto. Esto quiere decir, de acuerdo a la percepción de los funcionarios, que hay una alta demanda de exigencias físicas relacionadas con el contenido y

las condiciones de trabajo, escaso nivel de autonomía sobre la ejecución del trabajo y poca participación en las decisiones de las tareas cotidianas.

Tabla 7. Resultado de Subdimensiones Juzgado No. 2

Dimensión	Subdimensión	Porcentaje	Nivel de Riesgo
Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas cuantitativas	22,45%	Bajo
	Exigencias psicológicas cognitivas	66,52%	Medio
	Exigencias psicológicas emocionales	33,93%	Medio
	Exigencias psicológicas de esconder las emociones	39,29%	Medio
	Exigencias psicológicas sensoriales	93,75%	Alto
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia	77,55%	Alto
	Control sobre los tiempos de trabajo	17,86%	Bajo
	Posibilidades de desarrollo en el trabajo	27,55%	Medio
	Sentido en el trabajo	5,95%	Medio
	Integración en la empresa	44,54%	Medio
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Claridad del rol	4,46%	Bajo
	Conflicto del rol	17,86%	Bajo
	Calidad del liderazgo	33,93%	Medio
	Calidad de la relación con los superiores	25%	Medio
	Calidad de la relación con los compañeros de trabajo	17,86%	Medio
Compensaciones	Estima	22,86%	Medio
	Inseguridad respecto al contrato de trabajo	29,29%	Medio
	Inseguridad respecto a las características del trabajo	14,29%	Medio
Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	32,14%	Medio

Fuente: Elaboración propia.

Juzgado No. 3

Según los resultados obtenidos del cuestionario SUSESO ISTAS-21 versión completa, el Juzgado No. 3, las dimensiones se distribuyen de la manera como se muestra en la tabla 8.

Tabla 9. Resultado de Dimensión Juzgado No. 3

Dimensión	Porcentaje	Nivel de Riesgo
Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo	23,03%	Medio
Exigencias Psicológicas	45,08%	Bajo
Trabajo Activo	27,72%	Bajo
Compensaciones	14,58%	Bajo
Doble Presencia	32,81%	Medio

Fuente: Elaboración propia.

Por ello, tres de las dimensiones se encontrarían en un Nivel de Riesgo Bajo (sin riesgo) de los FRP: Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Compensaciones, mientras que las dos dimensiones restantes se encuentran en un Nivel de Riesgo Medio, es decir, Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, y Doble Presencia.

De acuerdo a las instituciones judiciales encuestadas, esta organización es la única que presenta un Nivel de Riesgo Bajo, es decir, sin riesgo de los FRP. Por otro lado, los porcentajes de las subdimensiones y su nivel de riesgo se encuentran especificados en la tabla 9.

De acuerdo a lo anterior, la subdimensión Calidad de la Relación con los Compañeros de Trabajo se encontraría en un Nivel de Riesgo Alto lo que podría evidenciar competitividad entre pares, falta de transparencias en permisos, bonos, entre otros.

Tabla 9. Resultado de Subdimensiones Juzgado No.3

Dimensión	Subdimensión	Porcentaje	Nivel de Riesgo
Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas cuantitativas	34,38%	Medio
	Exigencias psicológicas cognitivas	47,27%	Bajo
	Exigencias psicológicas emocionales	45,31%	Medio
	Exigencias psicológicas de esconder las emociones	23,44%	Medio
	Exigencias psicológicas sensoriales	75%	Medio
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia	53,13%	Medio
	Control sobre los tiempos de trabajo	30,47%	Medio
	Posibilidades de desarrollo en el trabajo	32,59%	Medio
	Sentido en el trabajo	8,33%	Medio
	Integración en la empresa	44,54%	Medio
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Claridad del rol	14,84%	Medio
	Conflicto del rol	18,13%	Bajo
	Calidad del liderazgo	23,44%	Medio
	Calidad de la relación con los superiores	27,5%	Medio
	Calidad de la relación con los compañeros de trabajo	31,25%	Alto
Compensaciones	Estima	18,75%	Bajo
	Inseguridad respecto al contrato de trabajo	9,38%	Bajo
	Inseguridad respecto a las características del trabajo	15,63%	Medio
Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	32,81%	Medio

Fuente: Elaboración propia

Análisis de resultados mediante la aplicación del Focus Group

Para llevar a cabo el análisis de resultados del Focus Group, se dividió la información obtenida en cada una de las instituciones judiciales de acuerdo a las subdimensiones que presentan un nivel de riesgo alto y que tienen algún tipo de relación entre ellas. Por lo tanto, para realizar este procesamiento de la información, se identificaron elementos significativos de acuerdo a las percepciones y experiencias de los funcionarios pertenecientes a las instituciones Judiciales, quienes manifestaron opiniones semejantes de acuerdo a los temas A y B que conforman el Focus Group.

Exigencias Sensoriales es una subdimensión que se encuentra en un Nivel de Riesgo Alto en dos de las instituciones encuestadas, según el resultado del cuestionario SUSESO ISTAS-21 versión completa. En relación con ello, los sujetos mencionaron que: “Las tareas

requieren de una concentración profunda y exhaustiva, las cuales deben ser cumplidas diariamente dentro de un horario establecido por el Juez”. A su vez mencionaron que: “el manejo de la documentación debe ser expedito y respaldado en la plataforma de la institución, la que debe ser revisada por el Juez quien debe dar el visto bueno, de lo contrario es necesario realizar nuevamente el proceso”.

La subdimensión de Influencia se encuentra en Nivel de Riesgo Alto en tres de las instituciones encuestadas. Los resultados según los participantes se deben a diversas circunstancias que estarían llevando los porcentajes a este extremo, principalmente las decisiones respecto las tareas que se ejecutan dentro del puesto de trabajo, puesto que estas son entregadas por el juez, negando la posibilidad de autonomía de los funcionarios de elegir qué funciones deben realizar.

Por otro lado, en una de las instituciones encuestadas se mencionó que: “Nosotros somos

participes del plan de trabajo anual donde las funciones son más democráticas y apegadas al rol que cumplimos dentro de la institución”, lo que se consideraría una contradicción de acuerdo a los resultados obtenidos a través del cuestionario.

Además, Claridad del Rol es otra de las subdimensiones que se encuentra en Nivel de Riesgo Alto en dos de las instituciones encuestadas. En el Focus Group realizado, los funcionarios comentaron que: *“A veces, cuando falta algún funcionario, designan a alguien para que cumpla las funciones de la persona que falta, donde debe realizar tareas distintas a las propias de su puesto laboral. Esto hace que el proceso de trabajo sea más lento, pero al final igual se puede realizar”*.

Las subdimensiones de Posibilidad de Desarrollo, Sentido del trabajo, Relación con los Superiores y Relación con los Compañeros de Trabajo, no se encuentran presentes de manera frecuente en las Instituciones Judiciales que participaron en esta investigación, pero sí se encuentran en un Nivel de Riesgo en un organismo en particular.

De esta manera, para la primera subdimensión, los funcionarios mencionaron: *“No existe posibilidad de desarrollo para los funcionarios adscritos a la Antigua Reforma Procesal Penal, la cual se encuentra ligada a la estructura del Poder Judicial, mientras que aquellos funcionarios nuevos, deben buscar posibilidades de desarrollo por fuera de las Instituciones Judiciales”*.

Más aún, para la segunda subdimensión, los funcionarios demuestran una contrariedad de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario SUSESO ISTAS-21, donde mencionaron que *“Nos sentimos comprometidos y satisfechos con la labor que desempeñamos, ya que esta se adecua a la descripción de cargo que realizamos nosotros mismos”*.

En cuanto a la subdimensión Calidad de la Relación con los Superiores, los funcionarios de la

institución que se encuentra en nivel de riesgo, mencionaron que: *“Aquí existe una relación asimétrica y jerarquizada. El superior designa las tareas de acuerdo al cargo que cumple, lo que dificulta que exista una relación positiva entre funcionarios y superiores”*.

Para la última subdimensión, se aprecia una contrariedad de acuerdo a los resultados obtenidos a través del cuestionario SUSESO ISTAS-21, puesto que los funcionarios expresaron que existe una buena relación tanto con compañeros de trabajo como con los superiores, señalando además que realizan actividades extra programáticas como celebración de cumpleaños, día del trabajador, la Semana Judicial, Navidad, día del padre, día de la madre, entre otros.

En un foco más amplio, una de las dimensiones más criticadas por los funcionarios es la dimensión de Doble Presencia, la cual está compuesta por dos preguntas que son las siguientes: *“Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?”*, y *“¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez?”*. Dichas preguntas se caracterizan por la ambigüedad que puedan presentar al momento de ser leídas por los encuestados, generando una confusión respecto a la puntuación que se le debe otorgar. Ello se vio reflejado en los diversos Focus Group realizados en las instituciones Judiciales, donde se encontró como punto crítico esta dimensión, en la que los funcionarios expresaron de manera directa su descontento con la formulación y la mala interpretación de las preguntas que aquí se encuentran.

Estas interrogantes se orientan más al género femenino quienes se han integrado de manera masiva al ámbito laboral, apelando a su rol de maternidad y cuidado del hogar, y culpándolas de los resultados cuando estos son negativos. Respecto a ello, mencionaron lo siguiente: *“Que yo piense en la casa no quiere decir que vaya a hacer mal mi trabajo”*, *“es una pregunta muy sexista donde siempre se culpa a las colegas mujeres. Los hombres también nos preocupamos sobre lo que pasa en el hogar, en especial con los*

hijos, pero no por eso vamos a mezclar lo que pasa en la casa con el trabajo”.

Discusión y reflexiones finales

El principal foco de esta investigación es evaluar los FRP en las Instituciones Judiciales del sur de Chile. A su vez, el propósito de este estudio es demostrar que cada contexto laboral posee elementos y necesidades distintas, que se manifiestan o interpretan de acuerdo a la comunidad donde se encuentren insertos y, teniendo en cuenta que este tipo de investigaciones son llevadas a cabo por agentes externos, entregan información poco accesible a las personas que no son parte de estas organizaciones, e incluso para aquellos que sí pertenecen a ellas. Por lo tanto, esta investigación profundiza la realidad del contexto local, de acuerdo a las percepciones y experiencias de los funcionarios de los diversos Juzgados y Tribunal del sur de Chile, intentando descubrir los FRP que pueden manifestarse de diversas maneras y afectar la salud de los trabajadores tanto positiva como negativamente, siendo la segunda la más común.

Así, al momento de efectuar una nueva investigación, es imprescindible profundizar en la percepción de los trabajadores con respecto a su entorno laboral. En este caso, esta indagación más precisa a través de un instrumento cuantitativo y uno cualitativo, se pudo apreciar una disyuntiva respecto a aquellos riesgos que se encuentran latentes en cada institución.

De esta manera, y para ahondar en la perspectiva de cada uno de los trabajadores, el Focus Group aplicado a las Instituciones Judiciales, se enfocó en aquellas dimensiones o subdimensiones que presentaron un nivel de riesgo a los FRP, donde se observó que los indicadores tienden a suponer una relación lineal entre un procedimiento y sus resultados, para muchas veces intentar estandarizar y protocolizar estos procedimientos, con el fin de promoverlos y generalizarlos.

Es así como en este tipo de método de estudio se margina y se desnaturaliza el fin que

tiene la medición y detección los FRP. Es por esto que se enfatiza en los Focus Group como una herramienta que permite indagar con mayor riqueza la experiencia y el conocimiento que el trabajador tiene respecto de su trabajo, con el propósito de tener un mayor acercamiento y un descubrimiento de su realidad particular.

Otro aspecto que resultó llamativo al momento de realizar el Focus Group, fue el reporte por parte de los trabajadores participantes del estudio, acerca de la forma en que se lleva a cabo la aplicación del instrumento ISTAS-21. Los encuestados señalaron que se les hace envío de un correo con las instrucciones del cuestionario, donde deben contestar los distintos reactivos de forma no presencial y con un tiempo limitado. Al respecto, los funcionarios mencionaron lo siguiente: *“A nosotros nos llega un correo donde se nos avisa qué día hay que contestar el cuestionario y luego enviarlo, pero la verdad es que al final pasa a ser otra encuesta más, donde los resultados nunca llegan, así que uno termina contestando por cumplir”.*

De acuerdo a esta opinión que manifestaron los sujetos con respecto a estas mediciones, se puede ver que existe una desnaturalización de la aplicación de instrumentos, es decir, los resultados medibles transforman el trabajo en una práctica instrumental que aleja la posibilidad de disfrutar de la misma.

Es importante destacar que cualquier tipo de evaluación que se realice, ya sea en contexto académico o fuera de él, no debe enfocarse sólo en la medición a través de instrumentos, sino que esta además debe ser una instancia donde los trabajadores puedan hablar sobre aquellos aspectos que el cuestionario no mide, utilizando este espacio para que se sientan reconocidos y comprometidos de acuerdo a las opiniones que ellos puedan presentar como entes que componen la organización en la que desempeñan. En relación con esto último, los participantes demuestran un descontento hacia la composición del cuestionario, mencionando que el enfoque debería ser a cambios físicos dentro de las instituciones, donde

nacen preocupaciones por parte de ellos sobre espacios adecuados para la realización de sus funciones, espacios de recreación, luminosidad natural, decoración de la infraestructura, dependencia de casino, entre otros.

Otro elemento presente en el cuestionario SUSESO ISTAS-21, se relaciona con el ausentismo laboral y cantidad de licencias médicas presentadas por los funcionarios durante el año 2017. De esta manera, se puede apreciar que aquellos tribunales encuestados que presentan una mayor exposición a los FRP muestran también un aumento de licencias médicas. Esta correlación entre el nivel de exposición a los FRP y el incremento en los permisos laborales por razones de salud, estaría provocando que los funcionarios tengan mayor cantidad de días de ausentismo laboral.

Asimismo, el reporte acerca de las posibilidades de desarrollo dentro del trabajo que los funcionarios encuestados realizan, deja abierta la posibilidad de ser estudiado en una próxima investigación, puesto que los sujetos manifiestan que no existiría posibilidad de desarrollo para los funcionarios adscritos a la Antigua Reforma Procesal Penal, mientras que aquellos funcionarios nuevos, deben buscar posibilidades de desarrollo de manera externa a las Instituciones donde se desempeñan.

Para finalizar, se sugiere realizar un proceso psicoeducativo en relación a los FRP, donde los funcionarios puedan conocer a profundidad las causales de la presencia de estos factores en el trabajo, posterior a ello ejecutar un

plan de acción preventivo que utilice técnicas o estrategias cualitativas o mixtas.

Finalmente, y de acuerdo a los resultados obtenidos, es posible encontrar cierta discordancia entre la información del cuestionario SUSESO ISTAS-21 y los datos cualitativos recopilados a través del Focus Group.

De esta manera, en las subdimensiones de Relación con los compañeros de trabajo y Sentido del trabajo, donde el Focus Group reveló que los funcionarios se encontraban en una disyuntiva respecto a los resultados obtenidos por el cuestionario, mencionando que no representa la realidad de la Institución Judicial, puesto que para ellos es primordial mantener una buena comunicación, respeto y colaboración entre los compañeros de trabajo. Igualmente, en Sentido del Trabajo se observan conflictos entre los resultados cuantitativos, donde los funcionarios de las instituciones encuestadas destacaron que las actividades son realizadas de acuerdo a las necesidades de cada cargo, donde ellos participan de manera constante de las tareas que son importantes dentro de su puesto laboral.

Respecto a lo mencionado anteriormente, resulta de especial relevancia llevar a cabo estudios que profundicen en la percepción y la experiencia de aquellas personas que son encuestadas a través del cuestionario SUSESO ISTAS-21, ya que las estadísticas son estandarizadas en base a la estructura del cuestionario, la cual no necesariamente representa la realidad de cada contexto en particular.

Referencias Bibliográficas

- Asociación Chilena de Seguridad. (2016). *Procedimiento programa de vigilancia de riesgos psicosociales para empresas*. Obtenido de www.achs.cl: http://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Instructivo_Vigilancia_Riesgos_Psicosociales_Empresas_Afiliadas_ACHS.pdf
- Asociación Chilena de Seguridad. (2017). *Manual Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, Guía para el proceso de evaluación e intervención en RPSL en un Lugar de Trabajo*. Obtenido de www.achs.cl: <http://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/Documents/Instructivo%208>

[%20Preveni%C3%B3n%20-%20Plataforma%20Riesgos%20Psicosociales.pdf.](#)

- Asociación Chilena de Seguridad. (2017). *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales*. Santiago, Chile: Gerencia Seguridad y Salud Ocupacional.
- Cáceres, N., Campillay, J., Cvitanic, C. & Bargsted, M. (2015). Los factores de Riesgo Psicosocial del trabajo afectan la salud mental de los profesores según el tipo del financiamiento del establecimiento. *Salud y Sociedad*, 6(1), 50-75.
- Chile. Instituto de Seguridad Laboral. (junio de 2013). *Dimensiones de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Obtenido de http://www.campusprevencionisl.cl/contento/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf.
- Chile. Ministerio de Obras Públicas. (2005). *Manual de Prevención de Riesgos*. Recuperado de Dirección General de Obras Públicas: http://www.dgop.cl/areasdgop/prevencionderiesgos/Documents/MANUAL_DE_PREVENCION_DE_RIESGOS_MOP.pdf.
- Chile. Ministerio del Interior. (1994). *Biblioteca del Congreso Nacional De Chile*. Recuperado de LEY 19.303 ESTABLECE OBLIGACIONES A ENTIDADES QUE INDICA, EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LAS PERSONAS: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30670>
- Chile. Poder Judicial República de Chile. (2012). Informe Análisis de Índice de Ausentismo Laboral. Santiago de Chile: KPI Estudios. Recuperado de: <http://aprajud.cl/articulo-archivo/ausentismolaboral.pdf>
- Chile. Poder Judicial. (2018). *Metas de eficiencia institucional y de desempeño colectivo*. Recuperado de www.aprajud.cl: <http://aprajud.cl/articulo-archivo/aametas2018.pdf>.
- Chile. Poder Judicial. (2016). *Tramitación Electrónica, Justicia Moderna y Accesible*. Recuperado de Auto Acordado ACTA 71-2016: <http://www.tramitacionelectronica.cl/auto-acordado-71-2016/>.
- Chile. Superintendencia de Seguridad Social. (2018). *Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESOS/ISTAS21*. Recuperado de www.suseso.cl: <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html>
- Ciociou, M., Cojocarú, M. & Ciociou, S.V. (2010). Implications of levels of stress factors in the magistrate's activity. *Romanian Biotechnological Letters*, 15(3), 126-133.
- Escudero, J., Delfin, L. & Arano, R. (2014). El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*, 1, 1-9.
- Fernández, M. (2014). *Rol del psicólogo en el cambio organizacional*. Uruguay: Universidad de la República. Recuperado de Rol del psicólogo en el cambio organizacional: https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/2014_tf_g_fernandez_maria_sofia_rol_del_psicologo_en_el_cambio.pdf.
- Gómez, P., Guerrero, J. & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9-16.

- Guerrero, P., Balboa, M., & Miranda, G. (2017). Sufrimiento y reconocimiento en el trabajo: un estudio de caso. *Teuken Bidikay*, 8(11), 175-190.
- Gutiérrez, M. (2015). *Evaluación del modelo de medición de factores de riesgo psicosocial en el sector informal urbano en Bogotá*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia
- Guzmán, R. (2017). *Protocolo de vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Recuperado de <http://www.aprajud.cl/articulo-archivo/of6rh25440352017.pdf>.
- KPI Estudios. (2012). *Informe Análisis de Índice de Ausentismo Laboral*. Obtenido de <http://aprajud.cl/articulo-archivo/ausentismolaboral.pdf>.
- López, M., Restrepo, L. & López, G. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia Et Technica*, 18(1), 149-157.
- Meza, K. (2014). *Adaptación y validación del Cuestionario "Factores de Riesgo Psicosocial Laboral" en una muestra de trabajadores del Grupo Enersis Chile*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(supl.1), 4-19.
- Ribeiro, B. (2017). *Riscos psicossociais e engajamento nos magistrados do Ministério Público: uma relação moderada pelo capital psicológico*. Porto, Portugal: Universidade Católica Portuguesa.
- Universidad de Chile. (s.f.). *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO ISTAS-21*. Recuperado de FACSO Universidad de Chile: http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/documentos/salud_docente/superintendencia_seguridad_social_cuestionario_evaluacion_riesgos.pdf
- Wlosko, M. (2015). Clínica de los procesos subjetivos en relación al trabajo: el abordaje de la psicodinámica del trabajo. *Rev. Arg. de. Psiquiat.* XXVI, 417-426.

Fecha de recepción: 12 de abril de 2019
Fecha de aceptación: 03 junio de 2019