



PROMOCIÓN DE LA SALUD EN COMPLEJOS FRONTERIZOS EN ALTITUD.

Dra. Marcia Ramos Fuentes
Subdepartamento Salud de los Trabajadores
Instituto de Salud Pública de Chile
2016

INDICE DE CONTENIDOS

Tema	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo	10
III. Material y Métodos	10
IV. Resultados	11
a) Encuesta	11
b) Focus Group. Mayo 2015	19
V. Análisis de resultados	28
VI. Conclusiones	31
VII. Bibliografía	33

Anexo 1. Sueño y trabajo en altitud

Anexo 2. SOLVE: integrando la promoción de salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo” Oficina Internacional del Trabajo.

I. INTRODUCCION

En Chile la promoción de la salud está definida como una política de Estado, vale decir, es una política pública nacional, apoyada financieramente por el Estado, con regulaciones propias, que trasciende a todos los sectores, que afecta a toda la población del país y no depende de un gobierno determinado.

Los principales problemas de salud pública que pueden ser abordados adecuadamente desde la promoción de salud son los cardiovasculares, salud mental, accidentes y cáncer. Tienen en común factores de riesgo asociados a la alimentación, inactividad física, el consumo de tabaco, los factores psicosociales y ambientales. Existen evidencias crecientes de que el control de dichos riesgos puede prevenir o demorar el inicio de enfermedades letales como los accidentes vasculares encefálicos (AVE), las enfermedades coronarias y el cáncer.

En el marco de las acciones de salud pública contenidas en la Estrategia Nacional de Salud 2011-2020, se ha priorizado la implementación de la estrategia "Lugar de Trabajo Promotor de la Salud", definido por el Ministerio de Salud (MINSAL) como *"aquella que promueve el bienestar familiar y social de los trabajadores y trabajadoras, a través de la protección de los riesgos físicos, ambientales y psicológicos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del medioambiente"*.

Existe evidencia científica de que, a largo plazo, un estrés sostenido en el trabajo puede contribuir a una mala salud, incluyendo hipertensión arterial y enfermedades cardiovasculares; también podría alterar las funciones inmunológicas que, a su vez, pueden facilitar el desarrollo de cáncer. También puede contribuir a una incapacidad para afrontar el trabajo y al empobrecimiento de oportunidades y perspectivas de empleo.

Por otra parte, muchos efectos nocivos de los hábitos de vida no saludables, como el fumar, el abuso del alcohol y las drogas, las deficiencias nutricionales y la inactividad física; también pueden potenciarse al interactuar con los peligros del lugar de trabajo. La combinación de sus efectos podría aumentar los riesgos a la salud de los trabajadores.

Sin embargo, la detección oportuna y el tratamiento apropiado de las enfermedades incipientes reducen la mortalidad y disminuyen la frecuencia y el grado de discapacidad residual de muchas enfermedades relacionadas con el trabajo. Existen evidencias

crecientes de que la eliminación o la limitación de dichos riesgos a la salud también pueden prevenir o demorar el inicio de enfermedades de riesgo mortal como los accidentes vasculares encefálicos (AVE), las enfermedades coronarias y el cáncer.

La "Guía técnica sobre exposición ocupacional a hipobaría intermitente crónica por gran altitud", elaborada por el MINSAL, establece la obligación de las empresas de contar con un programa preventivo, elaborado por un médico o enfermera con conocimiento en salud ocupacional, tendiente a preservar la salud de los trabajadores expuestos a hipobaría intermitente crónica, que considere al menos:

- a. Estrategias de promoción de salud y calidad de vida.
- b. Información sobre los riesgos asociados a la exposición intermitente crónica a hipobaría y su prevención.
- c. Incorporación del riesgo en el sistema de gestión de seguridad y salud institucional
- d. Medidas de prevención y/o mitigación para la alteración del sueño que puede ser agravado por la exposición a hipobaría intermitente crónica.
- e. Información al trabajador sobre la importancia del control de patología crónica común por su previsión de salud.

La Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo (PST) se basa en la cooperación multisectorial y multidisciplinar y sólo puede alcanzar el objetivo de **"gente sana en organizaciones sanas"** si se comprometen todos los integrantes de la empresa. Es esencial definir las necesidades de promoción de salud adecuadamente para encontrar las soluciones apropiadas. Se logrará una mayor aceptación del programa de promoción de salud, tanto de parte de los directivos como de los trabajadores y sus representantes, cuando este cubra sus necesidades y cumpla sus expectativas.

En Chile, el incremento de actividades comerciales y de servicios que se realizan en altitud ha determinado el desplazamiento de muchas personas desde el nivel del mar. Uno de estos grupos de trabajadores que se desplazan son los funcionarios públicos que se desempeñan en Complejos Fronterizos en altitud.

Un Complejo Fronterizo es el conjunto de elementos físicos, organizativos y de procedimientos necesarios para que las personas, las mercaderías transportadas y los vehículos puedan atravesar los límites de dos países, cumpliendo con los requisitos y controles impuestos por las autoridades nacionales de los mismos. En estos recintos de control de frontera, operan los siguientes organismos:

- Policía de Investigaciones de Chile (Control Migratorio)
- Servicio Nacional de Aduanas (Control Aduanero)

- Servicio Agrícola y Ganadero (Control Fitozoosanitario)
- Carabineros de Chile (Resguardo del Orden y Seguridad en Frontera)
- Unidad de Pasos Fronterizos (Control administrativo del recinto)

Los usuarios de los Complejos Fronterizos reciben los siguientes servicios:

a) **Control Aduanero:** Es el control de mercancías y vehículos al ingreso y salida del país, realizado por el Servicio Nacional de Aduanas. Corresponde a un control documental de autos, buses y camiones, y al control físico que considera la revisión de todo el equipaje, y puede efectuarse con máquinas de rayos X, brigada canina e inspección visual o manual por parte del inspector. También es revisado el medio de transporte con el cual se hace ingreso al país.

b) **Control Fitozoosanitario:** Es el control de las especies de flora, fauna y su control sanitario, con el fin de evitar la introducción de plagas y enfermedades mediante la intercepción de mercancías riesgosas, realizado por el Servicio Agrícola y Ganadero.

c) **Control Migratorio:** Es el control de ingreso y salida de personas al país, mediante la Tarjeta Única Migratoria y la exhibición de la Cédula Nacional de Identidad o Documento de Identidad. Es realizado por la Policía de Investigaciones de Chile y se verifica la identidad de la persona, cumplimiento documental, verificación de impedimento judicial de entrada o salida de Chile

El año 2015, profesionales del Subdepartamento de Salud de los Trabajadores del Instituto de Salud Pública de Chile, efectuaron un estudio descriptivo, de corte transversal, en una muestra de 259 funcionarios/as de servicios públicos que se desempeñan en los Complejos Fronterizos de Los Libertadores, Colchane y Chungará, orientado a las condiciones de salud y trabajo de funcionarios públicos del Servicio Nacional De Aduanas (SNA), el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) y la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) en estos Complejos Fronterizos. Entre los resultados de este estudio se destaca que:

- Las condiciones sanitarias y ambientales básicas encontradas en los Complejos Fronterizos visitados no cumplen lo establecido en el DS 594/99 ni las modificaciones incorporadas a este a través del DS 28/2012.
- Los proyectos de construcción de los Complejos nuevos o la reposición de los ya existentes no contemplan la participación del personal operativo en su fase de diseño (ergonomía de concepción), lo cual se traduce posteriormente en problemas para su funcionamiento.
- No se han implementado aún medidas efectivas para el control de los riesgos asociados al trabajo en altura geográfica. Ej.: exposición a hipoxia por hipobaría intermitente crónica; temperaturas extremas y riesgos psicosociales.

- 111 de los encuestados (42,8%) reportan una percepción mala o muy mala de su calidad de sueño en condiciones de altitud. La importancia relativa de la mala o muy mala calidad de sueño aumenta significativamente en la región de Arica y Parinacota, 62 de 110 encuestados (56,4%).
- Los planes de respuesta frente a emergencias climáticas, de salud u otras, no son conocidos por el 100% de los funcionarios/as y, aparentemente, en la práctica no se aplican sobre todo frente a emergencias de salud.
- Un 40% de los funcionarios que se reconocen como portadores de una patología que incrementa su vulnerabilidad frente al trabajo en altitud (Ej. Hipertensión arterial, Diabetes Mellitus, Depresión) no se controla ni trata en forma regular por su previsión de salud.
- Un 75,3% de los funcionarios encuestados (195) refiere un nivel de fatiga física moderado o alto y el 54,8% (142) refiere a su vez fatiga cognitiva moderada o alta.

Varios investigadores (Lowden 1998; Park 2001; De Croon 2001; Folkard 2003), han señalado los efectos negativos de la fatiga laboral sobre algunas capacidades humanas básicas para el desempeño en el trabajo. Algunas de estas alteraciones son:

- Reducción de la vigilancia o estado de alerta
- Reducción de la atención sostenida
- Incremento del número de errores
- Incremento de respuestas falsas
- Incremento en errores de memoria
- Reducción de la motivación
- Reducción de la capacidad para enfocarse en la tarea
- Reducción de discriminación visual y auditiva

Cuando las condiciones psicológicas, sociológicas, ambientales y fisiológicas que provocan fatiga, se prolongan mucho tiempo, se da la fatiga crónica y el desgaste, apareciendo la apatía, malestar general y desorganización sensorial. El desequilibrio de la regulación nerviosa ocasionado por el estado de fatiga, contribuye al desequilibrio del organismo, desarrollándose un círculo vicioso de fatiga insuperable entre el cuerpo y los centros nerviosos que se desgastan mutuamente y escapa del control de la voluntad.

La falta de sueño altera las funciones del sistema nervioso central; frecuentemente la vigilia prolongada trae como consecuencia un mal funcionamiento de las actividades del sistema nervioso central relacionadas con la mente y la conducta.

Las respuestas fisiológicas a la altura en las primeras horas varían según una serie de rasgos objetivos como la altitud alcanzada, la humedad ambiental, la temperatura y la velocidad

de ascenso entre otros. También influyen rasgos subjetivos, como factores genéticos, de alimentación, hidratación y otros. La tolerancia a la altura depende en gran medida de cada persona y suele ser difícil predecir la intolerancia. No obstante, a grandes alturas y con ascensos rápidos los estudios han demostrado que los síntomas tarde o temprano se manifiestan, siendo mayores tanto en incidencia como en severidad según la altura alcanzada (Vargas y otros, 2001)

Otro factor clave son las condiciones de aislamiento social y familiar. Los servicios de comunicación, transporte, salud, educación, recreación, cultura, comercio, etc. se encuentran limitados o simplemente no existen.

Por lo general, quienes están acostumbrados a vivir a nivel del mar, a los 2.200 m.s.n.m. comienzan a sentir la falta de adaptación del organismo a la altitud y un conjunto de síntomas y signos secundarios a esto, muchos de ellos de índole neurológica, en los que la cefalea es el síntoma principal. También son comunes el insomnio, la fatiga, la sensación de mareo e inestabilidad, la falta de apetito y las náuseas. Las formas más graves del mal de altura pueden llegar a manifestarse como edema cerebral de altura. Cuanto más se asciende, más disminuye la presión atmosférica y la presión parcial de oxígeno y, así, el oxígeno inspirado es menor y se produce la hipoxia o falta de oxígeno en los tejidos.

Dado que nuestra condición geográfica y las tareas específicas que se desarrollan en los Complejos Fronterizos no son modificables, surge con mayor fuerza la necesidad de optimizar la organización de dicho trabajo; las condiciones en las cuales se realiza y el cumplimiento del debido reposo durante y posterior a su ejecución.

Uno de los elementos más importantes para el éxito de la promoción de la salud en el lugar de trabajo (PST) es el compromiso permanente de todos los involucrados. También es importante fomentar la participación activa del personal durante todas las etapas del programa, y combinar las necesidades de la organización con las de los trabajadores, cada institución debe adaptar los principios centrales de la PST a sus propias necesidades.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo hace las siguientes recomendaciones para la aplicación de un programa de PST:

- No tiene sentido aplicar un programa de PST sin ofrecer al mismo tiempo un lugar de trabajo seguro y saludable. La PST se basa en una cultura saludable que, en primer lugar, requiere una adecuada gestión de los riesgos.
- La PST va más allá de los requisitos legales, se basa en acciones voluntarias por ambas partes.

- La PST sólo puede tener éxito si se integra como un componente permanente en todas las decisiones importantes y en todas las áreas de las organizaciones.
- Todas las medidas y programas han de orientarse hacia la solución de problemas: análisis de las necesidades, establecimiento de prioridades, planificación, ejecución, control y evaluaciones continuadas (proyecto de gestión).
- La PST debe incluir medidas dirigidas al individuo y al ambiente desde varios campos; combinar la estrategia de control del riesgo con la de desarrollo de factores de protección y potenciadores de la salud.
- La PST exige el compromiso activo de ambas partes: la empresa, con la oferta de unas condiciones organizativas y medioambientales saludables, y los empleados, que deberán implicarse activamente en los programas.
- El estilo de vida es propio del trabajador. Es posible alentarle, pero jamás obligarle a modificar su comportamiento, salvo que resulte nocivo para otras personas.
- La participación en actividades de PST es voluntaria, si bien debe tener en cuenta que adoptar un modo de vida saludable redundará sobre todo en el propio beneficio.

La OIT por su parte identifica 5 fases en la integración de la promoción de salud al sistema de gestión de SST de una empresa, cada una con diversas actividades.

1. Fase de preparación.

- Establecer un comité ad hoc responsable de planear e implementar el programa. Este debe incluir representantes de la Dirección, el departamento de recursos humanos, bienestar del personal, y profesionales de salud y seguridad en el trabajo.
- Informar a todos sobre el programa de PST usando distintos canales de comunicación, como carteles, intranet y reuniones.
- Asegurarse de que se sigan los requisitos legales sobre salud y seguridad en el trabajo. La PST sólo es eficaz cuando existe una gestión exitosa de los peligros y riesgos en el trabajo.

2. Fase de planeamiento

- Evaluar las necesidades y expectativas de los trabajadores. Algunas opciones para hacerlo son: grupos focales; cuestionario en línea; incluir preguntas sobre la salud y el bienestar en un sondeo de evaluación de riesgos; revisar los datos demográficos de los trabajadores, las estadísticas de la compañía sobre ausentismo, tasas de rotación u otra información del sistema de vigilancia de la salud en el trabajo, podrían indicar áreas en las que se necesiten acciones.

- Identificar los objetivos específicos del programa de PST y fijar las prioridades que se desprendan de ellos.
- Siempre que sea posible se debe integrar el planeamiento y las intervenciones de PST con las actividades de prevención de riesgos.
- Integrar las actividades de salud exitosas ya existentes, como los grupos para trotar, equipos deportivos, etc., al programa de PST.
- Implementar un programa coordinado en lugar de realizar varias intervenciones inconexas.
- Involucrar organizaciones intermediarias, de ser necesario, y aprovechar cualquier oferta, material o iniciativa.
- Evitar generar desigualdades, por ejemplo, al no considerar los horarios de todos los trabajadores. Es conveniente identificar un canal idóneo para comunicarse con los que no utilizan medios electrónicos.
- Identificar como se evaluará el resultado antes de iniciar el proceso. Monitorear las señales de éxito o fracaso ayuda a mejorar el programa, de ser necesario.

3. Fase de implementación

- Obtener apoyo activo y visible de la Dirección. Este es uno de los factores más importantes en la creación de una cultura saludable en el lugar de trabajo.
- Involucrar a los trabajadores tanto como sea posible. Entre más corresponda el programa de PST con las necesidades de los trabajadores, menos tendrá que promoverlo.
- Adaptar la información y los materiales de formación al grupo objetivo. El grado de complejidad y de detalle de la información, así como el esfuerzo de lectura requerido, deben ser apropiados para su público meta.

4. Fase de evaluación

- Analizar el impacto del programa de PST. Ej. Grado de satisfacción del personal, la rotación del personal, la productividad y las tasas de ausentismo.
- Evaluar los beneficios económicos del programa de PST.
- Comunicar los resultados de su evaluación: informe a las personas involucradas sobre los éxitos y los cambios que planea para el futuro.

5. Mejora continua

La PST es un proceso continuo. Se deben analizar los resultados obtenidos para el planeamiento futuro. La PST únicamente puede tener éxito si se integra como componente permanente en todos los procesos organizacionales.

II. OBJETIVO

- Elaborar, en conjunto con los Departamentos de Prevención de Riesgos de los organismos públicos involucrados, las bases para un programa piloto de promoción de salud en el trabajo en Complejos Fronterizos en altitud que responda a los requerimientos de los (as) funcionarios (as) y las entidades a las que pertenecen.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

- Como primer paso, se establece contacto con la Unidad de Pasos Fronterizos y los Departamentos de Prevención de Riesgos de Policía de Investigaciones de Chile; Servicio Nacional de Aduanas y Servicio Agrícola y Ganadero para determinar su interés por profundizar el trabajo iniciado el año 2015. Todos ellos, a excepción del Servicio Nacional de Aduanas, manifiestan su conformidad con un trabajo conjunto.
- En línea con las recomendaciones de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo referidas a: "***No tiene sentido aplicar un programa de PST sin ofrecer al mismo tiempo un lugar de trabajo seguro y saludable. La PST se basa en una cultura saludable que, en primer lugar, requiere una adecuada gestión de los riesgos***", se selecciona el Complejo Fronterizo Colchane como piloto para diseñar el PST dado que, en la actualidad, es el que cuenta con mejores condiciones de infraestructura y gestión de riesgos laborales.
- Posteriormente se elabora una encuesta de PST y se solicita a cada Departamento de Prevención de Riesgos difundirla a los funcionarios que se desempeñan en Colchane, previa información de los objetivos del programa.
- La evaluación de las necesidades y expectativas de estos(as) funcionarios(as) públicos se realiza a través de los resultados de esta encuesta y la transcripción de focus group realizados en terreno en Mayo 2015.

IV. RESULTADOS

a) **Encuesta.** Responden 69 personas que se desempeñan en Complejo Fronterizo Colchane como funcionarios (as) de Servicio Agrícola y Ganadero (SAG); Policía de Investigaciones (PDI) o la Unidad de Pasos Fronterizos (UPF).

1. Perfil demográfico de los encuestados

EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
20 a 29 años	19	9	28
30 a 39 años	17	7	24
40 a 49 años	11	4	15
50 a 59 años	0	0	0
60 años y más	2	0	2
TOTAL	49	20	69

- El 75,4% de los encuestados (52 personas) son menores de 40 años y el 71% (49) son hombres.

2. Estado de salud reportado

Tabla 2.1. "Autopercepción de su estado de salud actual"

Estado de salud percibido	Número personas	Porcentaje respuestas
Bueno	51	73,9%
Regular	16	23,2%
Malo	0	0%
No contesta	2	2,9%

Tabla 2.2. "Comparación de su estado de salud actual con el percibido hace un año atrás"

Estado de salud percibido	Número personas	Porcentaje respuestas
Mejor	16	23,2%
Igual	43	62,3%
Peor	10	14,5%

- Si bien un 73,9% se percibe en buenas condiciones de salud, lo que es compatible con el nivel de exigencia del desempeño en altitud, 10 personas (14,5% de los encuestados) refieren que su salud ha empeorado en los últimos meses.

3. Auto evaluación de diferentes aspectos de su vida

Tabla 3.1. Nivel de satisfacción con su vida en general

Nivel	Número personas	Porcentaje respuestas
Alto	43	62,3 %
Medio	21	30,4%
Bajo	3	4,4%
No contesta	2	2,9%

- Un porcentaje significativo de los encuestados (92,7%) refiere un nivel de satisfacción alto o medio con su vida en general. Respecto a los 3 encuestados que refieren sentirse insatisfechos no es factible, con este instrumento, inferir la importancia relativa de su actual situación laboral en su nivel de insatisfacción.

3.2. Nivel de satisfacción con su estilo de vida (la forma en que se relaciona, trabaja, se recrea y se alimenta actualmente).

Nivel	Número personas	Porcentaje respuestas
Alto	27	39,1%
Medio	38	55,1%
Bajo	4	5,8%

- Concordante con el punto anterior, un 94,2% de los encuestados refiere un grado alto o medio de satisfacción con la forma que emplea actualmente para relacionarse, trabajar y recrearse, entre otras.

3.3. Nivel de estrés percibido en su vida en general

Nivel	Número personas	Porcentaje respuestas
Alto	18	26,1%
Medio	36	52,2%
Bajo	15	21,7%

3.4. Nivel de manejo de estrés

Nivel	Número personas	Porcentaje respuestas
Alto	33	47,8%
Medio	33	47,8%
Bajo	3	4,4%

- Tres de los 18 encuestados que refieren mantener un nivel alto de estrés en su vida cotidiana afirma también tener dificultades para su manejo asertivo.

3.5. Nivel de malestar referido por personas cercanas frente al tiempo que dedica a su trabajo

Nivel	Número personas	Porcentaje respuestas
Alto	21	30,4%
Medio	28	40,6%
Bajo	20	29%

- 71% de los encuestados refiere que alguien en su hogar o una persona cercana se ha quejado en forma significativa porque le dedica mucho tiempo a su trabajo. En el 30,4% de los casos estas quejas son muy frecuentes.

3.6. Nivel de satisfacción respecto a su relación con sus compañeros (as) de trabajo

Nivel	Número personas	Porcentaje respuestas
Alto	18	26,1%
Medio	51	73,9%
Bajo	0	0

- Los encuestados refieren mantener relaciones laborales satisfactorias con sus compañeros de trabajo. Un 26,1% de los casos los vínculos se perciben como muy cercanos.

3.7. Nivel de satisfacción con la infraestructura y mantenimiento del Complejo

Nivel	Número personas	Porcentaje respuestas
Alto	25	36,2%
Medio	35	50,7%
Bajo	9	13,1%

- Un 86,9% de los encuestados refiere un nivel de satisfacción moderado a alto con las condiciones de infraestructura y mantenimiento de Colchane.

3.8. Percepción de la calidad de su descanso nocturno cuando se encuentra en el Complejo Colchane

Calidad	Número personas	Porcentaje respuestas
Buena	14	20,3%
Regular	35	50,7%
Mala	19	27,5%
No contesta	1	1,5%

- **El 78,2% de los encuestados perciben que el trabajo en altitud afecta la calidad de su descanso nocturno.** Diecinueve personas (19), un 27,5% de los encuestados, relatan que su calidad de sueño en altitud es mala o muy mala y no les permite descansar en forma adecuada.

4. Valoración de su estado nutricional actual y de la alimentación durante su permanencia en Complejo Fronterizo Colchane.

4.1. Valoración de su estado nutricional

Estado nutricional percibido	Número personas	Porcentaje respuestas
Bajo peso	1	1,5%
Normal	37	53,6%
Sobrepeso	27	39,1%
Obeso	2	2,9%
No contesta	2	2,9%

- Aproximadamente un 55,1% de los encuestados considera que tiene un peso normal o bajo y un 42% se percibe con sobrepeso u obesidad.

4.2. Interés activo (ejecuta acciones para lograrlo) por no subir de peso

Estado nutricional percibido	Trata de no subir de peso		Porcentaje respuestas afirmativas versus E.N
	SI	NO	
Bajo peso	0	1	0%
Normal	17	20	45,9%
Sobrepeso	17	10	63%
Obeso	2	0	100%
No contesta	1	1	50%

- Un 63% de los funcionarios que se perciben con sobrepeso y el 100% de los que se declaran obesos realizan esfuerzos activos por controlar su peso, lo cual indicaría conciencia de autocuidado en ese aspecto.

4.3. Valoración de la calidad de su alimentación durante la jornada laboral en altitud

Calidad	Número personas	Porcentaje respuestas
Buena	3	4,3%
Regular	36	52,2%
Deficiente	30	43,5%

- El 95,7% de los encuestados refiere que la calidad de su alimentación durante la jornada laboral en altitud requiere mejorar y un 43,5% de ellos la califican de muy deficiente.

4.4. Consumo habitual de frutas y verduras

Consumo	Número personas	Porcentaje respuestas
Diario	17	24,6%
Ocasional	22	31,9%
Escaso o nulo	30	43,5%

- Sólo un 24,6% de los encuestados refieren consumir diariamente frutas y verduras. La mayoría lo hace ocasionalmente o nunca.

5. Consumo de cigarrillos

5.1 ¿Ha fumado usted en el último mes?

Consumo	Número personas	Porcentaje respuestas
Si	30	43,5%
No	38	55%
No contesta	1	1,5%

5.2. ¿En su familia se permite fumar dentro de la casa?

Consumo	Número personas	Porcentaje respuestas
Si	8	11,6%
No	61	88,4%

- Si bien 30 personas se reconocen como fumadores activos sólo 8 de ellas permiten que se fume al interior de su domicilio.

6. Programa de Promoción de Salud en el Trabajo

6.1. ¿Participaría en un programa de promoción de la salud de los funcionarios en el Complejo Fronterizo Colchane?

Disposición a participar	Número personas	Porcentaje respuestas
Si	61	88,4%
No	8	11,6%

- Un 88,4% de los encuestados refiere estar dispuesto a participar en actividades de promoción de la salud en el trabajo.

6.2. Aspectos que desearían incluir en este programa

TEMA	Número de interesados
Manejo del estrés	22
Actividad física	21
Alimentación	15
Sobrepeso y obesidad	9
Conciliación trabajo – Familia	8
Consumo de alcohol, tabaco y otras drogas	1
Exámenes para trabajo en altitud	1
Buen trato y respeto entre los funcionarios	1

7. Factores que contribuirían a mantener o mejorar el clima laboral

7.1 Fortalecer el liderazgo, comunicación y manejo de conflictos

- *“Reunión de coordinación al inicio de la jornada laboral para verificar como está el equipo física y psicológicamente.”*
- *“Que la jefatura no acose tanto a los trabajadores y que reconozcan lo positivo y no siempre lo negativo en nuestro trabajo”*
- *“Mayor comunicación entre jefes y subordinados”*
- *“Reconocer las buenas labores y logros de los funcionarios”*
- *“Que la jefatura dejara de prestar oídos a los rumores de pasillo”*
- *“No prestando oído a los chahines sobre todo de parte de la jefatura, sin que al oír un problema que pudiese afectar a la institución o clima laboral se aborde con los involucrados lo antes posible”*
- *“Evitar comentarios de pasillo”*
- *“Ser escuchados, principalmente propuestas relacionadas con el tema laboral”*
- *“Jefatura con decisión de buscar soluciones y no culpables.”*
- *“Que de parte de la jefatura no se impongan momentos de recreación, sino motivar a dichas actividades”*
- *“Igualdad de oportunidades en tema de más experiencia (que no sean siempre los mismos que van a curso o campañas)”*
- *“Fomento de buenas prácticas de trabajo en equipo”*
- *“Saber escuchar, tener tolerancia, ser respetuoso y cumplir lo comprometido”*
- *“Capacitación en habilidades blandas”*
- *“Jefatura imparcial y con decisiones en beneficio de la institución y no personales”*
- *“Equidad”*
- *“Tener turnos equitativos”*

7.2. Integración y esparcimiento

- *“Habilitar un Gimnasio con trotadora, caminadora, pesas, colchonetas, entre otros, adaptado para el uso de todos los organismos contralores”*
- *“Reuniones tanto del sector donde se trabaja como con otras unidades”*
- *“Juntas como la del clima laboral, a la playa, camping, etc.”*
- *“Jornadas de esparcimiento con los colegas. Celebración de días especiales: cumpleaños y otros”*
- *“Más actividades recreativas con los otros compañeros fuera de la oficina”*
- *“Pasantías por unidades para involucrarse en el trabajo del otro”*

- *“Actividades de convivencia recreativa con otras unidades en las que participen todos”*
- *“Actividades deportivas”*
- *“Pasantías entre las mismas unidades en la región”*

7.3. Capacitación

- *“Mayor número de capacitaciones para que todos los inspectores manejen la misma información”*
- *“Todos los fiscalizadores deberían tener la misma calidad jurídica y las mismas capacitaciones”*

7.4. Otros

- *“Considerar el horario de cierre del complejo establecido, ya que muchas veces nuestro horario de trabajo se extiende por más de doce horas continuas.”*
- *“Mejorar la infraestructura y las condiciones de trabajo”*
- *“Se debería despedir a personas que incentivan el pelambre, que no hacen bien su trabajo y personas que ven el servicio solo como un trabajo y no aprecian que están en un servicio de los más importantes del Estado.”*
- *“Aumentar el nivel de compañerismo, apoyo profesional (apoyo de diferentes áreas a los funcionarios que no se ajustan en el perfil esperado)”*
- *“Demostrar un real afecto por los compañeros, no solo saludos diplomáticos”*
- *“Que el área en si demuestre que ese funcionario sí importa tanto nivel de persona y profesionalmente”*
- *“Que los compañeros cumplan sus funciones”*
- *“Tener buena disponibilidad de querer hacer las cosas. La mayoría lo hace, pero existe un grupo que prefiere no comprometerse con su trabajo ni tener buenas relaciones con sus pares”*
- *“Alguna terapia para que la gente deje de hablar mal de otros a sus espaldas”*
- *“Trabajar tranquilo sin temor a ser despedido”*
- *“Tener un casino común en el lugar de trabajo, para evitar que cada uno tenga que solucionar la materia con sus propios medios”*
- *“Tener movilidad en caso de emergencia de salud para poder trasladarse a algún recinto de salud”*

b) Problemas planteados en Focus group realizado en Colchane, Mayo 2015.

1. Condiciones de trabajo y seguridad laboral

- *Bajar de la comisión los días viernes lo que me permitiría recuperarme y adaptarme al volver a nivel del mar, al igual que las personas que trabajan en altura y tienen la posibilidad de recuperarse al retornar. Personalmente, me afecta sobremanera y más fuerte el retorno al nivel del mar. Llegando nos dan turnos de amanecida, no descansamos.*
- *Que el medio de transporte sea más cómodo.*
- *Que se haga algo con aquellos funcionarios que suben y, pese a que su examen de altura está aprobado, se sienten muy mal hasta dos días. Hay funcionarios que requieren aclimatarse y de oxígeno hasta su aclimatación, son un riesgo para quienes somos responsables de los turnos (estas personas no deberían subir).*
- *Los implementos de abrigo no son los apropiados para las temperaturas del lugar.*
- *Existe muy poco descanso en las bajadas del personal ya que se realiza el relevo el día sábado, teniendo solo el domingo para compartir con la familia y descansar, puesto que el lunes se trabaja normalmente, y puede que tengamos un turno extraordinario. Si bien no somos trabajadores como la minería, mínimo equiparar las condiciones y calidad de vida.*
- *No hay un periodo de adaptación cuando se llega. Llegamos de inmediato a trabajar, a atender público o subirse a los camiones y uno no viene con su cuerpo adaptado. Nos mandan acá como “ya trabaja” pero no ven la parte de la persona.*
- *Un punto importante es regular el horario del control fronterizo de 8:30 a 20:30 y no hasta los últimos minutos, ya que dentro del recinto pueden caer hasta 12 buses.*
- *La carga de trabajo es un tema mayor. Supuestamente el complejo funciona de las 8.30 a 20.30, son 12 horas que tiene que funcionar, pero en realidad uno ya está funcionando a las 7.00 de la mañana y, en algunas ocasiones, por problemas de los buses o del Complejo de enfrente, no se cierran las puertas en el horario que corresponde y nos tenemos que quedar hasta las 11.00 o 12 de la noche. A veces se abren tarde las puertas, y se empieza a acumular la gente. Tenemos 1 hora de colación, vamos tres primero de 13.00 a 14.00 y luego los otros tres.*
- *Llegar a las 20.30 de la noche ya cansado y quedarse 2 o 3 horas más, porque los buses de Bolivia no son puntuales. A veces quedan las rejas abiertas después de las 20.30 horas, por culpa de la coordinación, lo que ocurre seguido, unas 8 veces de 10. Las horas extras se cancelan, pero luego hay que llegar a tomar once y cocinar para el día siguiente, lo que hace que los tiempos de descanso no sean tantos y son 8 días que estamos.*

- *En esta fecha, pasan 30 buses diarios a mitad de capacidad. Pero los bolivianos son impredecibles. Ayer por ejemplo pasaron todos con buses llenos de 40 a 50 personas por bus y 100 o 120 camiones diarios, que hay que revisarlos con o sin mercadería, el frío de estar afuera.*
- *Se pasa frío afuera y dentro porque no hay calefacción en las salas de atención. Lo que pasa es cuando se entregó el complejo había un tipo de caldera, funcionaron como un año, y luego no funcionaron, las arreglaron pero luego dejaron de funcionar.*
- *Me parece como tóxico cuando uno está revisando camiones respiramos todo el humo de la combustión, ya que los camiones no paran el motor cuando se estacionan.*
- *En las oficinas del frente las puertas están malas, no hay calefacción, se filtra el aire por las ventanas. Entonces preferimos estar afuera que adentro, porque adentro hace más frío. Le toca la parte más pesada al que revisa al último los camiones porque no tiene un lugar de resguardo.*
- *En la tarde baja mucho más la temperatura. Es complicado estar afuera, hace mucho frío. Cuando llueve y con el viento el agua se mete por todos lados. Hubo filtraciones adentro en la última lluvia.*
- *Me preocupa el tema de la salud, porque aquí no hay muchas condiciones higiénicas. Por ejemplo el baño de pasajeros está justo al frente donde nos paramos a pedir las declaraciones, entonces a veces los cierran o a veces no hay agua. Hay dos baños para mujeres y uno para hombres. Para toda la gente que pasa es poco. A mí me complica el tema de olor. Es desagradable estar más de 12 horas parado, pasando frío y más encima sumarle el mal olor. Es peor cerrar el baño porque se vienen a orinar afuera, es todo un tema.*
- *Hay muy pocos baños para la cantidad de personas que pasan. Además como hay tan pocos baños el aseo debiera ser más frecuente, cada una hora, pero lo hacen dos veces al día o a veces solo una vez, en la noche.*
- *Lo más importante son los temas de seguridad. Hay poco control de la autoridad vehicular que son los carabineros, creo que es por falta de personal. Nosotros a veces dirigimos el tránsito, aunque es una responsabilidad que no nos toca, corremos el riesgo de que nos atropellen.*
- *También cuando hay pasajeros que se alteran o algo así, nosotros necesitamos tener fuerza pública y no está presente, casi nunca. Necesitamos tener el apoyo de ellos pero muchas veces no está.*
- *Tenemos trabajos hacia el interior y si nos volcamos o tenemos un accidente en el vehículo, no hay como comunicarse. Aquí en el norte, los tramos son larguísimos.*
- *La altitud es riesgosa, tenemos que manejar, caminar muchos kilómetros para tomar las muestras. No están los medios para tener atención de salud.*

- *La altura no afecta a todos igual y los funcionarios públicos estamos en clara desventaja frente a la minería.*
- *No hay gente que realice mantención en forma permanente o, por lo menos, no se ha visto que hagan eso. Desde que se echó a perder la puerta, por ejemplo, se rompió la chapa, ahí quedó y nadie la repara. Unos focos donde se revisa se quemaron y los cambiaron luego de tres años. En diciembre del año pasado se arregló el tema de las calderas, funcionaron dos o tres meses y ya de nuevo no funcionan. Las calderas solo funcionan en este espacio, pero la parte adelante donde están el 90% de las personas no están funcionando y como las puertas están malas, y la gente sale, las puertas están siempre abiertas y hace frío.*
- *Si tuviera la opción de no venir a Colchane, yo no vengo. Prefiero hacer el mismo trabajo en Iquique. Hay una programación y uno empieza a darse el ánimo para venir, pero la gente con la que trabajas acá, el usuario es complicado, terminas el día martes o miércoles chato, por el tema del frío, a las 20.30 tú te quieres ir a descansar y llegan 2 o 3 buses y te tienes que quedar. El usuario es difícil, no es muy preparado, puede haber una fila de 30 personas, y a todos hay que explicarle lo mismo.*
- *Muchas personas no son aseadas y tenemos que soportar muchos olores, no se le puede hacer el quite. El día martes o miércoles ya estamos colapsados. A veces por pequeñeces uno se enoja esos días o pelear con otro colega. Te cambia el ánimo. Los primeros días da lo mismo si los otros servicios se demoran pero ya el miércoles o jueves es muy cansador. Pensar que son las 19:30 y quedan 3 buses, y solo hay uno atendiendo da lata.*
- *Nos exigen una buena atención al cliente, que nos pongamos la camiseta por el servicio, que estemos acá pasando frío, con todas las dificultades que tenemos. Los dormitorios tienen problemas, a veces no tenemos cable, que es la única entretención que hay acá, porque se les olvida pagar la cuenta.*
- *La carga laboral por la cantidad de personas que se atienden es muy fuerte. Aquí se trabajan 12 horas continuas atendiendo y atendiendo una gran cantidad de personas, no hay descansos, solo se atiende y más encima en altura, con frío, con nieve a veces, aislados, problemas de señales, sin teléfono. Cualquier error que un funcionario cometa es gravemente sancionado pero nadie se pone a pensar en las condiciones en las que trabajamos.*
- *Los usuarios de aquí tienen otra cultura, requieren otra forma de trato, les explicas una y otra vez y no entienden. Te cansas de explicar varias veces lo mismo.*
- *En muchas ocasiones trabajamos más de 12 horas. Recuerdo haberme quedado hasta la 1 de la mañana y después empezar a las 8 de nuevo. O sea, estamos trabajando a veces hasta 14 o 15 horas.*

- *Un funcionario público para tener una vida normal, clase media, y mejorar un poco el sueldo tiene que subir a la frontera, por el viatico, no hay un bono por trabajar en condiciones adversas.*
- *Tenemos mucho compromiso, se sale de aquí y llegan abajo al puerto y hay que ir a un barco a revisar, igual siguen trabajando más de 12 horas. El compromiso es altísimo y muchas veces uno se ve obligado a realizar esas labores. Si yo no subo mi sueldo es muy bajo. Con los viáticos que hago acá puedo cubrir mis gastos. Es cosa de que cualquier persona entre a “transparencia” y se da cuenta que los sueldos son bajísimos. Y es abismante la diferencia con la minería, que más encima bajan a descansar. Entonces hay mucha relación con el agotamiento físico, el agotamiento psicológico de atención al usuario, de sobre exigirse para alcanzar un poquito más de sueldo.*
- *Al cambiar de turno el grupo que viene subiendo llega a las 12.30 a 1.00, y los que partimos bajamos a las 14.00 y llegamos a Iquique a las 17.00 o 17.30 horas.*
- *Lo más cotidiano para nosotros es el tema de la altura, que no estamos operativos al 100 por ciento. Nosotros estamos expuestos a situaciones límites y uno tiene que estar en condiciones óptimas. Aquí no estamos en igualdad de condiciones físicas respecto a este tipo de usuario que están aclimatados a la altura, están acostumbrados al clima y la geografía, por lo tanto es una desventaja para nosotros.*
- *En una comisión anterior, detectamos en un bus a 5 usuarios bolivianos que traían ovoides, estaban haciendo fila en el body scan y “se nos fueron dos de vuelo”, se arrancaron y los fuimos a pillar a Pisiga, con cooperación de los policías bolivianos. El colega de narcóticos se vio muy mal, porque no está acostumbrado a subir a frontera. Todo opera con nuestra capacidad física porque no podemos pasar armados. El tema es que al final tuve que llevar a la posta al colega, porque estaba muy mal, cianótico y a punto de desmayarse.*
- *Los horarios de trabajo son muy extenuantes. Los fines de semana largo hay más flujo migratorio, la gente viaja más. Tenemos que saber solucionar diversas situaciones, lo que en definitiva sumando a las horas de trabajo genera falta de sueño, de descanso, lo que se da muy seguido. Se alargan los horarios de trabajo en forma permanente, más allá de las 12 horas.*
- *El complejo integrado es un problema porque las personas que atienden por Bolivia son muy lentas. Pensamos que no nos conviene que sea integrado, muchas veces se ha dado que está lleno aquí y la gente reclama. La gente piensa que nosotros somos los lentos. El problema, de partida es que la gente entra y Bolivia se demora mucho.*
- *El Complejo integrado pretende darle una comodidad al pasajero pero en este caso yo creo que no se da porque hay mucho desorden, los chilenos dicen que la policía boliviana les cobra plata, hay infinidad de problemas. Hay un solo funcionario.*

Cobran plata por todo, incluso los mismos bolivianos reclaman por eso. A nosotros no nos conviene que esto sea integrado.

- El tema cultural también es importante. Trabajamos en un sistema integrado y no tenemos las mismas herramientas, atendemos el mismo perfil de usuario y claramente el trato es distinto, la comunicación es distinta entre cada lado y estamos con un servicio a años luz de diferencia.*
- Uno viene con una efervescencia como funcionario público para dar una buena atención pero claramente, las desventajas de ellos (bolivianos) nos juegan en contra a nosotros, porque los tiempos son más estresantes, la espera es más estresante, todo se maximiza. Nosotros damos una buena atención, fiscalizamos, controlamos, ingresamos el viaje, hacemos varias cosas al mismo tiempo y además damos un servicio rápido pero ¿qué es lo que pasa al lado? Bolivia no hace eso, no controlan, no alimentan el sistema de registro de viajes. Ellos cobran por el tema de hacer uso de la frontera. Se generan muchas situaciones anómalas en territorio chileno pero por parte de Bolivia. Cuando hay algún reclamo dicen “no, si fue en Chile” y eso me genera mucho malestar, es un estresor. Ellos cobran antojadizamente, no hay claridad de las causas, depende de lo que tenga el pasajero. Se demoran mucho, lo llevan a una oficina aparte. La gente se alivia al llegar a Chile y nos cuenta una serie de cosas muy problemáticas que no podemos resolver.*
- Para nosotros que sea un sistema integrado es muy estresante. Se hacen acuerdos binacionales pero no se hacen estudios de fondo. Nosotros tenemos que usar mucho el criterio porque se dan situaciones sobre las que no hay nada escrito. Muchas veces tenemos que resolver situaciones, sin precedentes y somos cuestionados. Son elementos estresores.*
- Los funcionarios bolivianos que están en el lado chileno son muy lentos y cobran, no sé por qué, pero cobran por todo y los chilenos vienen a quejarse con nosotros si no tienen plata.*
- Hoy en la mañana estaba lleno de buses porque los bolivianos cerraron un paso fronterizo, están protestando no sé por qué. Cuando es temporada alta, fácil pasaran unos 40 a 50 buses diarios. Un bus puede demorar entre 45 minutos hasta una hora y media, por 40, o sea unas 20 horas más o menos revisando buses. Yo sé que hay un tema de relaciones con Bolivia, pero nosotros como funcionarios nos quedamos hasta más tarde, sobrecargándonos, para que ellos no colaboren con nosotros, yo encuentro que eso está mal.*
- Al momento de controlar, en el lado chileno, quedamos muy cerca de los bolivianos, entonces para controlar las personas quedan encima de uno y para ingresar al país se les hacen preguntas a las personas, a unos se les pregunta más que a otros, y el de atrás está encima. Yo creo que eso entorpece la labor. Hay personas que envían a*

otras a Chile para pasar cosas y se pueden estar interiorizando de las preguntas que se hacen. Es una realidad.

- Se invierte mucho dinero en estos proyectos emblemáticos pero no se le da cabida a la prevención. Si se considerará a los usuarios en la etapa de concepción del proyecto, a los protagonistas públicos que estamos haciendo frontera acá, se podrían haber evitado muchos problemas estructurales, pero nunca fuimos llamados como servicios Aduana, PDI, SAG para decir qué necesitamos para cumplir nuestra función. La funcionalidad del complejo es mala producto de lo mismo.*
- Algunos choferes dejan el motor prendido y a veces se acumula humo, entra con la puerta abierta y duele un poco la cabeza. Los autos son a veces más contaminantes.*

2. Habitabilidad

- El tema de la casa habitación compartida con otros servicios, ya que a veces hay que aguantar los ruidos que emite.*
- A veces estamos 3 personas en una habitación y son muy chicas, falta oxígeno. Hay problemas con el agua caliente. Hoy nos bañamos con agua helada.*
- El deterioro que sufre la infraestructura por las condiciones climáticas es muy rápido. Las calderas duraron solo dos años y no había dinero para arreglarlas, pero tienen que haber platas para mantener especialmente las calderas que es lo principal*
- De repente no hay agua y es bien seguido, y llego a la casa y no hay agua, la loza no se lava no te puedes lavar la cara y tienes que atender a la gente.*
- No se puede estar un año sin estufa. Las mantenciones y las reparaciones deberían ser prioritarias. Tener la seguridad de que va a haber agua siempre o si no que el Estado te respalde.*
- La infraestructura del servicio se ha ido deteriorando y no han ido arreglando. Lo ideal sería que repararan las cosas lo más pronto posible.*
- Hay problemas con la llave del lavaplatos, está quebrada y se filtra. Avisamos pero lo primero que te dicen es “no hay plata”, porque como a ellos no les afecta, las jefaturas no suben a quedarse aquí en las dependencias.*
- Las ventanas las tenemos más de un año con nylon. Uno informa y no toman en cuenta. Como ellos no suben, ellos no duermen, ellos no pasan el frío ni tienen la pieza llena de tierra.*
- El tema de los ratones es igual. Se informó que habían ratones, los ratones suben a las camas y defecan en las sábanas. Es insalubre dormir así. Los jefes no suben, nosotros somos los que sufrimos y si tenemos alguna queja ahí queda.*
- Cada cierto tiempo se lavan las frazadas y cobertores, cuando las personas empiezan a alegar. Dos veces al año generalmente.*

- *Se requiere disponer de baños para el personal más cerca donde se atiende. Muchas veces no podemos ir porque hay mucha gente.*
- *En las habitaciones funcionó la calefacción el primer año, pero luego como no hubo mantenciones empezaron a fallar las cosas, Los dormitorios y baños al principio tenían su caldera. Cada dormitorio y los baños tenían calefacción, pero luego no. Estuvimos más de un año sin agua caliente.*
- *Cuando se entregó todo era nuevo, bonito pero ya están empezando a fallar cosas. No están todas las comodidades que necesitamos, por ejemplo las ventanas tienen filtraciones de aire y cuando hay tormentas de arena, quedan todos los dormitorios llenos de tierra. O estas acostado, durmiendo en la noche y como las cabeceras dan hacia las ventanas llega todo el hielo en la cabeza. Casi todos les han puestos bolsas nylon, de basura negra, para evitar las filtraciones de las ventanas y que estén más abrigados los dormitorios.*
- *Las conexiones de agua que tenemos casi todas están por debajo o por fuera de cada habitaciones y cuando baja mucho la temperatura en la noche se congelan y al otro día ya no tenemos agua. Puede que haya agua caliente en los termos pero no hay condiciones para que llegue a las piezas cuando baja mucho la temperatura.*
- *En el albergue tenemos un lugar para descansar. Por lo general, el sector no es malo, tenemos un living grande, TV, cable y DVD, una mesa de ping pong, buen comedor, pero antes se compartía mucho más porque teníamos una estufa espectacular y podíamos estar cómodos. Hace más de un año se echó a perder y es como estar en un refrigerador, entonces cada uno se va para su pieza porque tenemos un anafe o calefactor para no pasar frío.*
- *Cuando estaba buena la estufa se hacía campeonatos de taca taca o ping pong, se veía TV, conversábamos o tirábamos la talla, en cambio ahora tomamos once rapidito y nos vamos cada uno a su pieza a abrigarnos en la cama y ver TV acostados. Tenemos serios problemas con el clima, se rompen las calderas, estuvimos un año bañándonos con agua fría, o calentando un poco de agua con un hervidor. Las limitaciones económicas del sector público son grande.*
- *Ahora se rompió uno de los termos que mantiene el agua. No se sabe cuándo se va a poder arreglar. Los problemas de mantención son serios, eso no pasa en la minería. Es necesario que se empiece a valorizar las pegas que nosotros realizamos acá, que exista un programa de mantención y reparación rápida.*
- *El wi fi es para trabajar, en el sector de relajo no hay, creo que es lo mínimo para tener en cuenta, el Estado podría cuidar a sus funcionarios y permitirnos contactarnos con nuestra familia por Skype.*
- *Los que están en horario libre cocinan, se turnan. Siempre debe haber dos personas controlando.*

- *Se corta la luz de vez en cuando y hay algunas tormentas de arena.*
- *Aquí no se logra descansar. El aire es limitado y uno al final termina descansando por lo cansado que termina en el día. Nosotros nos tenemos que aclimatar. Para mí la bajada es peor que la subida, llego a “caer” a la casa.*

3. Factores psicosociales

- *Una de las cosas que más me afecta es la lejanía de la ciudad. Tenemos la infraestructura del trabajo y del albergue, pero estamos alejados de lo que significa la familia.*
- *Además, nosotros subimos las cosas para comer durante el turno en la semana, pero si de repente falta algo o se cierra el complejo, queda la incertidumbre. El año pasado se cerró el Complejo porque nevó, entonces ¿dónde compramos?, todo ese tipo de cosas. En el albergue cuando subimos en grupo siempre van quedando cosas, un paquete de fideos, té, azúcar, arroz, no es que se termina el turno y no hay nada, pero nunca es como para estar una semana más.*
- *Hay grupos que se afiatan súper bien, que los días jueves preparan una cena, un costillar y compartimos más con los colegas. Uno se desconecta de abajo, conversamos más. No es siempre. Hay turnos que son más difíciles. Los grupos se van rotando.*
- *No se rinde lo mismo aquí que en otra parte. Para mí el miércoles es terrible. Los días en que estoy en Iquique estoy bien, se nota la diferencia al no estar con tu familia, ya sea con la señora o los hijos.*
- *Nos comunicamos a través de celulares propios, Últimamente la línea de Entel se cae, aquí solo llega Entel. Incluso cuando fueron los aluviones en Copiapó quedamos tres días sin comunicaciones, aquí cuando empieza a nevar, la repetidora sufre problemas, se va y llega la señal recurrentemente.*
- *Nosotros no tenemos facilidades para efectos de cosas especiales por ejemplo el nacimiento de un hijo; terremotos, las comunicaciones son muy malas si hay problemas climáticos. No hay teléfonos satelitales.*
- *Mi familia la sufre. La altura afecta de distinta forma y a mí me afecta cuando bajo, como que no escucho, ando desconcentrado, mal genio. Lo tengo que conversar con mi señora para que me tenga paciencia. Yo tengo amigos que trabajan en minería y se quedan durmiendo hasta el sábado pero yo no puedo perder ese tiempo porque es mi tiempo libre y el lunes estoy trabajando.*
- *La institución no le da la cabida a un tema tan importante como la familia. Es muy estigmatizante que un funcionario tenga licencia por estrés o por psiquiatra. Hay personas les complica este tema de estar en frontera por su familia. Para la gran*

mayoría el tema de la familia le afecta. Los jóvenes vienen con ímpetu y a veces no los afecta tanto el tema de la familia.

- Colchane es un pueblo emblemático por el tema étnico. El problema es la altura y los horarios de trabajo. El tema familiar también es sensible.

4. **Atención de salud**

- Tenemos botiquín pero no hay enfermería. No hay nadie fijo que pueda brindar primeros auxilios, enfermera o paramédico, y eso que hay una instalación.
- Si alguien se siente mal, van a la posta de Colchane y cobran \$20.000 la consulta y ni siquiera hay un cajero para sacar plata, tampoco se pueden comprar bonos. Debería haber una instrucción que se atendieran los funcionarios públicos gratis, sin trabas ni problemas.
- No hay vehículos para bajar a personas que se sienten mal. Dos veces han tenido que bajar en bus a un funcionario por problemas de salud. A un colega le avisaron que murió la mamá y tuvo que bajar en un camión.
- Los usuarios creen que hay algo para atenderlos si se sienten mal, pero no es así. Una persona hace tiempo falleció entre medio de la frontera y no se pudo hacer nada, como no había hecho migración se la devolvió a Bolivia.
- Hay una sala de primeros auxilios, con camilla pero no hay nadie a cargo. Es como tener un Mercedes Benz con motor de Fiat 600. Los tubos de oxígeno están vacíos, y nadie está entrenado para atender emergencias médicas.
- Se necesita incorporar un sistema de atención de emergencias médicas, no sabemos a quién tenemos que llamar o con quien comunicarnos. No estamos formados para saber qué hacer y eso es muy malo. También es problema para los usuarios, especialmente los turistas. Caen como sacos de papas y no hay un profesional de la salud que responda. No tenemos ni los números de la posta de Colchane.
- Al subir nos sentimos extraño con la altura, mareados. Yo creo que debería tomarse más en serio el tema de la altura, como funcionarios públicos está muy botado ese tema. Hace un tiempo, 2010 o 2011, un colega casi se muere, le dio un edema pulmonar, el camino estaba cortado por la nieve. Al final lo salvó la Fuerza Aérea.
- Lo que es complicado a veces es el sueño, tenemos muchas dificultades para dormir.
- Además, creo que deberíamos tener alcohol gel en los mismos controles. Los bolivianos quizás tienen más anticuerpos, pero yo estoy constantemente lavándome las manos con jabón. Siento a la distancia el olor corporal fuerte, no son todos, pero molesta. A veces da hambre, queremos comer algo y no hay agua para lavarse las manos. Hay mucho riesgo de intercambio de bacterias.

5. Respuesta frente a emergencias

- *En Colchane hay representantes de todos los servicios públicos, incluso el Registro Civil, pero no estamos coordinados. Debería haber un plan de emergencia conjunto, del Complejo y de Colchane.*
- *En el Complejo hay tres coordinadores y deberían tener un celular fiscal, al igual que los encargados o jefes de cada servicio. Nadie tiene como contactarse con los otros y eso es muy malo.*

V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A partir del análisis de la información recolectada, se identifican las principales áreas a intervenir y las potenciales estrategias de intervención en cada una de ellas, dado que pueden existir demasiados problemas que atender al mismo tiempo. Los criterios a utilizar al tomar decisiones acerca de las prioridades deben ser adoptados de común acuerdo con los servicios involucrados.

1. Ambiente físico de trabajo

1.1. Principales riesgos identificados:

- Exposición a hipoxia por hipobaría intermitente crónica
- Ruido
- Material particulado en suspensión
- Temperaturas extremas
- Radiación ultravioleta elevada
- Monóxido de carbono (vehículos)
- Caídas de altura
- Escasez de agua potable

1.2. Estrategias potenciales de intervención:

- Solicitar a los organismos administradores Ley 16.744 (OAL) a los que están afiliados evalúen en terreno los riesgos identificados y propongan medidas de control.
- El Instituto de Salud Pública de Chile, a través de los profesionales del Subdepartamento de Seguridad y Tecnología en el Trabajo, puede oficiar como contraparte técnica y revisar los informes emitidos por los OAL para garantizar la pertinencia de las recomendaciones.

- Entrenar a los funcionarios en el cumplimiento de los procedimientos de trabajo actualizados de acuerdo a la evaluación realizada por los OAL.
- Utilizar la rotación de puestos para evitar la sobre – exposición a riesgos específicos de un área determinada. Ej. Patio de camiones.
- Asegurar un buen y oportuno mantenimiento de equipos e infraestructura, tanto en las áreas operativas como en las áreas de descanso.

2. Entorno psicosocial de trabajo

2.1. Principales riesgos identificados:

- Ineficiente organización del trabajo. Ej. problemas con las demandas del trabajo; presión de tiempo; desbalance esfuerzo/ recompensa; carga de trabajo; apoyo de los supervisores; diseño de la tarea y pobre comunicación.
- Estilos de control y mando Ej. Falta de retroalimentación constructiva
- Problemas de rotación de turnos
- Falta de apoyo para lograr el balance trabajo - familia;
- Falta de conciencia y de competencia para afrontar los problemas referentes a la salud/enfermedad mental.

2.2. Estrategias potenciales de intervención:

- Entrenar a los supervisores y jefes de turno en habilidades de comunicación y liderazgo.
- Permitir la flexibilidad para afrontar situaciones de conflicto trabajo – familia.
- Proporcionar apoyo por parte de los supervisores y compañeros de trabajo (apoyo emocional y de recursos). Ej. Wi fi en áreas de descanso.
- Permitir a los(as) funcionarios (as), en la medida de lo posible, escoger sus roles de turno
- Proveer, por medios confiables y en forma oportuna, información acerca de los próximos cambios organizacionales.
- Entrenar a los(as) funcionarios (as) en técnicas de manejo del estrés, incluyendo abordajes cognitivos.

3. Recursos personales de salud en el espacio de trabajo.

3.1. Principales riesgos identificados:

- Inactividad física por las horas de trabajo o la poca flexibilidad sobre cuándo se puede ejercitar.
- Dieta inadecuada por la falta de acceso a alimentos sanos en el trabajo, falta de tiempo para descansar y tomar alimentos, falta de conocimientos acerca del comer sano.
- Consumo de alcohol y tabaco
- Pobre calidad o cantidad de sueño como resultado de hipobaria y estrés
- Enfermedades que permanecen sin diagnosticar o sin tratamiento adecuado debido a la falta de cuidados primarios a la salud accesibles o costeables.

3.2. Estrategias potenciales de intervención:

- Proporcionar servicios de acondicionamiento físico a los trabajadores
- Adaptar los procesos y la carga de trabajo.
- Proporcionar y subsidiar alternativas de comida saludable
- Implementar campañas para promover la actividad física y el comer sano.
- Proporcionar facilidades para un sueño efectivo y reparador. Ej. Dormitorios individuales con ventilación adecuada
- Facilitar acceso a servicios médicos

VI. CONCLUSIONES

Sobre la base de los antecedentes recopilados se recomienda:

1. Desarrollar actividades que contribuyan a generar conocimiento y construcción de habilidades, cambios conductuales y ajustes ambientales/organizacionales. Ej.
 - a. Talleres de comunicación y liderazgo (OAL)
 - b. Entrenar a los(as) funcionarios (as) en técnicas de manejo del estrés, incluyendo abordajes cognitivos.

2. Planificar actividades a corto plazo para atender las necesidades inmediatas de alta prioridad. Ej.
 - 2.1. Evaluar factibilidad de mejorar acceso a:
 - a. **Atención de salud.** Ej. Convenio con Consultorio Colchane u otro
 - b. **Contacto con la familia.** Ej. Wi fi en zonas de descanso

 - 2.2. Establecer reuniones de coordinación periódicas inter-servicios

 - 2.3. Evaluar la estructura de las comisiones, con participación de los funcionarios, para cautelar que los (as) funcionarios (as) que –pese a no presentar contraindicaciones aparentes para trabajo en altura geográfica – no toleran la altitud y quedan sistemáticamente incapacitados cuando les corresponde formar parte de una comisión, lo cual genera riesgo vital para el funcionario y recargo de trabajo para sus compañeros.

3. Solicitar a los Organismos Administradores Ley 16.744 al cual están adheridos la evaluación de los riesgos presentes en cada una de las tareas que se desarrolla en Complejo Fronterizo Colchane a fin de:
 - a. Elaborar o actualizar procedimientos de trabajo seguro
 - b. Entregar herramientas a los jefes de turno para disminuir el impacto de estos riesgos sobre los funcionarios a su cargo.
 - c. Seleccionar los elementos de protección personal más apropiados para la tarea.

4. Para cada plan de acción específico, identificar el proceso y metas finales, al igual que la forma de evaluación, plazos, presupuesto y planes de mantenimiento.

5. Programar, a la brevedad posible, visita a Colchane por parte de la Unidad de Pasos Fronterizos, con asesoría de experto en prevención de riesgos institucional, para verificar en terreno, entre otros aspectos:

- a. Horarios efectivos de funcionamiento del Complejo Colchane
- b. Organización del trabajo. Ej. Patio de camiones
- c. Programa de mantenimiento de infraestructura y equipos. Nivel de cumplimiento y mecanismos establecidos para canalizar los problemas emergentes.

6. Establecer coordinación con organismos técnicos especializados (Ej. INTA) para mejorar la dieta e incrementar el conocimiento de los (as) funcionarios (as) respecto a alimentación saludable.

VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud, año 2000. Estrategia de promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe.
2. Organización Mundial de la Salud, año 2005. Prevención de las enfermedades no transmisibles en el lugar de trabajo a través del régimen alimentario y la actividad física. Informe de la OMS y el Foro económico mundial
3. Organización Mundial de la Salud, año 2010. Entornos laborales saludables. Fundamentos y modelo de la OMS: Contextualización, prácticas y literatura de apoyo.
4. Organización Mundial de la Salud, año 2010. Creación de entornos de trabajo saludables: un modelo para la acción: para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales
5. Luxembourg declaration on Workplace Health Promotion in the European Union - ENWHP, version of January 2007.
6. Calidad de vida en el trabajo: Percepciones de los trabajadores. Cuaderno de Investigación N° 16. Dirección del Trabajo. Gobierno de Chile
7. Un enfoque integral para mejorar la alimentación y nutrición en el trabajo: Estudio en empresas chilenas y recomendaciones adaptadas. Santiago, Organización Internacional del Trabajo, 2012
8. Organización Internacional del Trabajo (OIT); 1998. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo
9. Estudio sobre los efectos en la salud asociados a la exposición intermitente crónica a altura geográfica en mineros de Chile. Departamento de Salud Pública, Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile. Noviembre 2013.
10. Guía técnica sobre exposición ocupacional a hipobaría intermitente crónica por gran altitud. Departamento de Salud Ocupacional. División de Políticas Públicas Saludables y Promoción. Ministerio de Salud.
11. Vida Sana en la Empresa. Guía para la elaboración de un programa de promoción de salud en la empresa. Publicación conjunta del Ministerio de Salud, el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos INTA, Acción RSE y el Consejo Nacional VIDA CHILE. SEPTIEMBRE 2004

12. Guía del formador. SOLVE Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo. OIT.2012
13. Caichac, A. y colab. Intervención en alimentación y nutrición para mineros con factores de riesgo cardiovascular, basada en la investigación formativa Rev Chil Nutr Vol. 40, N°4, Diciembre 2013
14. Casas SB, K. Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. Rev Latino-am Enfermagem 2006 janeiro - fevereiro; 14(1):136-41.
15. Jiménez, D. Trabajadores sobre 3000 metros de altura. Donde la medicina de montaña y la salud ocupacional se encuentran. Rev Chil Salud Pública 2015; Vol 19 (2): 188-196
16. Sandoval, M. Sueño y Trabajo en Altitud. CETHA – ACHS. Año 2000.
17. WanjeK, C. Food at Work. Workplaces solutions for malnutrition, obesity and chronic diseases. International Labour Office, 2005.

ANEXO N° 1

“SUEÑO Y TRABAJO EN ALTITUD”

Las investigaciones médicas están revelando la importancia de un sueño adecuado y concientizando sobre el impacto negativo de la privación extrema, la insuficiencia crónica y los trastornos del sueño, sobre la salud, la productividad y la seguridad.

El sueño es una necesidad básica; varía un poco de una persona a otra, pero en los adultos dormir de siete a nueve horas al día está asociado con buena salud y longevidad. Los adultos privados del sueño han demostrado tener menor resistencia emocional, mayor irritabilidad, mayor obesidad y mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares. Najib et al., aseguran que dormir cinco horas o menos por noche de manera rutinaria está asociado con un incremento del 39 % del riesgo de enfermedades cardíacas.

El estudio del sueño en condiciones de hipoxia tuvo su pionero en J. Barcroft, quien experimentó en él, la influencia de la hipoxia durante 6 días en una cámara en la cual la concentración de oxígeno se disminuyó a valores aproximadamente equivalentes a altitudes de 3000 y 5000 m.s.n.m, sintiendo la dificultad para iniciar el sueño, los despertares frecuentes y un sueño no reparador (High Altitude Medicine and Physiology : Barcroft, J.1920).

La privación de sueño produce un deterioro de las funciones mentales, fundamentalmente de las funciones cerebrales superiores. La conducta de individuos que están afectados cerebralmente por la hipoxia de altitud es similar a la de aquellos privados de sueño. En ambos grupos las actividades mecánicas (ej. conducir un camión por una ruta conocida) se pueden realizar en la forma habitual, pero frente a situaciones que requieren de toma de decisiones o de resolver un problema se verán seriamente afectadas las reacciones del trabajador.

La variabilidad individual en la respuesta frente a la exposición a altitud es amplia. La exposición aguda a la altitud provoca alteraciones fisiológicas que han sido estudiadas fundamentalmente en vigilia, pero en relación al sueño los estudios son escasos.

En un estudio, en mineros con sistema de turno de 7x7 y 10x7, que laboraban entre 5000m y 5200m y cuyo lugar de residencia estaba a nivel del mar, se observaron las características de su sueño de la primera, tercera y sexta noche en altitud e igual esquema cuando estaban a nivel del mar (Santibáñez I, 1994). Se encontró diferencias significativas entre la primera y la sexta noche en altitud respecto de las mismas noches a nivel del mar. Los datos son mostrados en la tabla a continuación:

% DE MODIFICACION DE INDICADORES DE CALIDAD DE SUEÑO EN ALTITUD \forall_s NIVEL DEL MAR		
Factor	Primera noche %	Sexta Noche %
Latencia de Sueño	+45.1	+8.3
Horas de Sueño	23.3	65.7
Despertares durante la noche	+54.9	+26.7
Despertar Precoz	+20.6	+16.7
Sensación de Descanso	26.7	61.4
Calidad de sueño	20	61.8

La medida que resume el estudio es la **calidad de sueño**, observándose en el primer día en altitud que esta alcanza sólo un 20% de la de nivel del mar, y en la sexta noche, aunque mejora a 61,8%, todavía representa un fuerte deterioro de la calidad de sueño.

Diversas investigaciones demostraron desde hace algún tiempo que las personas tienen ciclos naturales que rigen el sueño y la vigilia. La capacidad de vigilia o estado de alerta de las personas se basa en cuatro elementos principales:

- **Permitir que el cerebro se renueve:** entre más tiempo permanezca despierta una persona, más aumenta la necesidad general de dormir. Con tan solo una siesta breve una persona somnolienta puede restaurar el estado de alerta por varias horas, ya que con la siesta disminuye el impulso de dormir.
- **Evitar una “deuda” de sueño:** no dormir suficiente de manera repetitiva aumenta la fatiga general, la cual no puede ser revertida con un solo periodo de sueño extra. Los estudios de la insuficiencia crónica de sueño (de cuatro a seis horas diarias) muestran una disminución del estado de alerta y el desempeño mental, reduciendo la productividad y deteriorando la salud a largo plazo. Para recuperarse verdaderamente de la deuda del sueño y recobrar el estado normal de vigilia, la mayoría de las personas requieren de ocho a diez horas de sueño diarias por más de una semana. En algunas culturas la siesta a mitad del día ha sido la manera tradicional de evitar la deuda de sueño.
- **Dormir a las horas correctas del día:** el “reloj biológico” circadiano produce un ciclo natural de 24 horas, el cual es generado por células especiales del cerebro (Czeisler et al., 2005). Este ciclo sincroniza muchas actividades corporales entre sí y también con respecto al ciclo de oscuridad/luz del medio ambiente. El ciclo circadiano aumenta naturalmente la vigilia a algunas horas del día y en otras, la somnolencia. Una vez que el cuerpo ha alcanzado un determinado ritmo puede ser extremadamente difícil dormir y lograr descansar si la persona intenta hacerlo

cuando su reloj biológico la ha preparado para estar despierta. De igual manera, tratar de estar despierto más temprano es difícil por la influencia del reloj interno.

- **Tener un tiempo de “calentamiento”:** inmediatamente después de despertar hay un estado similar al sueño llamado “inercia” que puede persistir por varios minutos. Los procesos mentales pueden ser ineficientes hasta que la persona termine de despertar. La inercia del sueño es peor para las personas que intentan desempeñarse normalmente habiendo dormido muy poco.

El sueño profundo requiere ciertas condiciones ambientales. Algunas personas son más sensibles que otras al entorno en el que duermen. Ej.:

- a. **Ruido.** Se ha comprobado que dormir con ruido hace a la mayoría de las personas más vulnerables a la dificultad de recuperar completamente el estado normal de vigilia al despertar que las personas que han dormido la misma cantidad de tiempo en condiciones más tranquilas.
- b. **Temperatura y humedad.** La temperatura corporal cambia regularmente durante el sueño restaurador. Para dormir profunda y reparadoramente, la temperatura y humedad de la habitación tienen que ser confortables. La temperatura ambiente cómoda puede variar de persona a persona entre 16°C y 25°C. Es menos probable lograr un sueño reparador en un ambiente demasiado frío o demasiado cálido.

Hay experimentos de laboratorio que muestran que el sueño mejora la memoria y las habilidades psicomotrices de precisión, por ejemplo, las necesarias para cualquier movimiento manual complejo que requiera práctica. El déficit de sueño se asocia por su parte a un mayor número de errores en el trabajo, a reducción de la concentración y de la memoria, tiempo de reacción disminuido, bajo rendimiento laboral, accidentes, deterioro de la capacidad de pensar y de aprender, reducción de la atención y deterioro de la toma de decisiones.

El sueño afecta directamente la atención de los trabajadores en el trabajo, su humor, capacidad de comunicarse efectivamente y la seguridad en general. Algunos estudios han encontrado que la alteración y la privación del sueño derivan además en irritabilidad emocional y ansiedad.

El impacto del mal dormir afecta la capacidad de todas las personas que trabajan en contacto con otras; lo cual puede ser particularmente importante para quienes trabajan atendiendo público, pero también afecta a los compañeros de trabajo.

La pérdida crónica de sueño reduce la sensibilidad a la insulina, el proceso de gestión de la energía y de los niveles del metabolismo. Las personas menos sensibles a la insulina tienen

más probabilidades de padecer a largo plazo obesidad, diabetes tipo 2 y enfermedades cardíacas. La insuficiencia de sueño también incrementa el hambre, lo que está asociado con un mayor peso corporal a largo plazo.

Motivar a los trabajadores a dormir suficiente de manera rutinaria puede aumentar la productividad, promover la seguridad en el lugar de trabajo y aumentar su calidad de vida. Hay factores sencillos como la correcta organización de la jornada de trabajo y las condiciones ambientales del lugar donde se duerme, que pueden hacer una gran diferencia en la calidad del sueño para muchas personas.

El grupo de expertos en fatiga (Comisión Nacional de Transporte terrestre, 2001), ha centrado sus recomendaciones en tres factores primordiales

- la necesidad de garantizar oportunidades adecuadas para dormir
- la necesidad de tomar en cuenta los ritmos biológicos circadianos, los cuales determinan que las personas no pueden dormir por igual a cualquier hora de la noche y del día
- la necesidad de actuar en relación con la fatiga causada por las demandas laborales, incluyendo la duración del trabajo y la disponibilidad de descansos durante el trabajo, los cuales ofrecen oportunidad de recuperarse temporalmente de los efectos de la fatiga.

El análisis de los datos sobre los accidentes en algunos países indica un aumento en las tasas de accidentes tras nueve horas de trabajo. Datos experimentales de psicología cognitiva predicen un aumento en los errores de los trabajadores tras ocho horas de trabajo.

Se deben evitar los horarios extendidos e irregulares de trabajo, así como los horarios impredecibles y no se debe promover una cultura organizacional que valore positivamente los horarios prolongados de trabajo y las horas extra.

No existe una solución única para todos los centros de trabajo. Se debe elegir una estrategia teniendo en cuenta las metas y necesidades exactas de la organización, tanto como las necesidades específicas de salud y seguridad de sus trabajadores. Algunas intervenciones pueden consistir en las siguientes medidas:

- **Organización del trabajo**, por medio del establecimiento de criterios para optimizar la cantidad de horas de trabajo, las pausas, la hora de inicio y de finalización de la jornada, la duración y frecuencia de los descansos.
- Los horarios impredecibles o irregulares deben ser evitados o limitados siempre que sea posible, especialmente cuando hay otros factores de riesgo presentes.

- Siempre que sea posible se debe evitar el tiempo extra o, a lo menos, limitarse, distribuirse entre los trabajadores y no convertirse en rutina.
- **Mejoramiento del ambiente de trabajo.** Ej. iluminación adecuada; ajuste de la temperatura, reducciones a la carga física de trabajo (siempre que sea posible),.

Cada organización debe aplicar la normativa nacional e identificar las mejores prácticas para encontrar estrategias óptimas para su situación particular.

El **DS 594/99** establece las condiciones sanitarias y ambientales básicas que deberá cumplir todo lugar de trabajo, sin perjuicio de la reglamentación específica que se haya dictado o se dicte para aquellas faenas que requieren condiciones especiales. En él se destacan los siguientes artículos:

Artículo 3. *“La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan, sean éstos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella.”*

Artículo 9. *“En aquellas faenas en que por su naturaleza los trabajadores, estén obligados a pernoctar en campamentos de la empresa, el empleador deberá proveer dormitorios separados para hombres y mujeres, dotados de una fuente de energía eléctrica, con pisos, paredes y techos que aislen de condiciones climáticas externas. En las horas en que los trabajadores ocupen los dormitorios, la temperatura interior, en cualquier instante, no deberá ser menor de 10 °C ni mayor de 30 °C. Además, dichos dormitorios deberán tener la amplitud necesaria que evite el hacinamiento, para cuyos efectos se diseñarán considerando, por cada trabajador, un volumen de 10 m³, sin perjuicio de cumplir los criterios de ventilación establecidos en el artículo 32 del presente reglamento.*

Los dormitorios deberán estar dotados de una cama o camarote para cada trabajador confeccionado de material resistente, complementado con colchón y almohada en buenas condiciones. El empleador deberá adoptar las medidas necesarias para que los dormitorios se mantengan limpios.

*Los campamentos deberán contar con cuartos de baño, los que deberán disponer de excusado, lavatorio y **ducha con agua fría y caliente.** Con todo, los dormitorios y baños deberán cumplir con las condiciones de habitabilidad dispuestas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.*

Artículo 11: *“Los lugares de trabajo deberán mantenerse en buenas condiciones de orden y limpieza. Además, **deberán tomarse medidas efectivas para evitar la entrada o eliminar la presencia de insectos, roedores y otras plagas de interés sanitario.**”*

Artículo 110 b.6. *“Todos los campamentos que estén ubicados a más de 3.000 msnm deberán disponer de medidas para la mitigación de la hipobaria, de oxigenación, humidificación, o las disponibles por los avances científicos y tecnológicos, que simulen las condiciones ambientales bajo los 3.000 msnm”*

Las medidas de mitigación señaladas en la “Guía técnica sobre exposición ocupacional a hipobaria intermitente crónica por gran altitud” del Ministerio de Salud, están dirigidas a atenuar los efectos de la exposición a hipobaria intermitente crónica. En ella se establece que en toda dependencia donde pernocten trabajadores deben cumplirse los siguientes estándares de habitabilidad para protección del sueño:

- Humidificación entre 40-70%
- Temperatura de bienestar entre 17-22°
- Ruido menor a 30dB
- Oscuridad: menor a 5 Lux.

Si se opta por la oxigenación ambiental de los dormitorios, ésta deberá permitir mantener una presión parcial de oxígeno equivalente a la existente bajo los 3.000 msnm y sobre los 2.700 msnm, con monitoreo permanente de presión parcial de CO₂, O₂ y vapor de agua.

ANEXO N° 2

“SOLVE: integrando la promoción de salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo” Oficina Internacional del Trabajo (OIT).

SOLVE fue diseñado para ofrecer una respuesta integrada en el lugar de trabajo para abordar el estrés, la violencia, el uso de tabaco, el abuso de drogas y alcohol y el VIH.

Para la OIT, un programa eficaz de promoción de la salud en el lugar de trabajo:

- Complementa las medidas de seguridad y salud en el trabajo y se integra al sistema de gestión de la SST de la organización. De esta manera se contribuye al establecimiento y mantenimiento de un ambiente laboral seguro y saludable, reforzando la calidad de vida laboral y una salud física y mental óptima en el trabajo.
- También contribuye a que los trabajadores desarrollen formas más efectivas de enfrentar los problemas laborales, personales o familiares que pueden afectar su bienestar y su desempeño en el trabajo, como el estrés, la violencia o el abuso del alcohol y las drogas.
- Apoya a los trabajadores en el desarrollo de aptitudes para manejar sus padecimientos crónicos y para que sean proactivos en el cuidado de la salud, en el mejoramiento de hábitos saludables de vida, la calidad de su dieta y su sueño y su condición física.
- Implica que las medidas emprendidas no sólo deben abordar estas cuestiones desde el punto de vista individual, sino también desde un punto de vista colectivo que esté relacionado estrechamente con la mejora de las condiciones laborales, el ambiente y la organización del trabajo, además de tomar en cuenta los contextos familiares, comunitarios y sociales. La promoción de la salud en el lugar de trabajo (PST) es el esfuerzo combinado de los empleadores, los trabajadores, sus comunidades y la sociedad, para mejorar la salud y el bienestar de las mujeres y los hombres en el trabajo.

1. ESTRÉS

En el contexto de SOLVE, se considera únicamente el estrés que tiene un impacto negativo. El estrés relacionado con el trabajo es la respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando las exigencias del trabajo no corresponden o superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización y diseño del trabajo, y por las relaciones laborales. Emerge cuando el conocimiento y la capacidad para resistir, afrontar y superar dificultades de un trabajador individual o de un grupo, no corresponden a las expectativas de la cultura organizacional de una empresa.

El estrés puede ocasionar reacciones físicas, psicológicas o conductuales. A medida que el estrés aumenta, más se consume la capacidad de sobrellevar las dificultades. Algunas personas pueden sufrir trastornos de ansiedad, otros pueden padecer agotamiento emocional, en el cual la persona pierde todo interés por el trabajo y se siente completamente desmotivada; otras personas pueden experimentar episodios de depresión aguda, en la que la pérdida de interés se extiende del trabajo a la vida en general. El estrés también puede ocasionar una mayor presión arterial y cambios en la dieta, lo cual aumenta el riesgo de padecimientos como problemas cardíacos y derrames.

Una combinación de factores que podría elevar el nivel de estrés proviene de la interacción entre el trabajo y la vida familiar. Puede ser difícil lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar; entre las dificultades están los cambios abruptos al horario de trabajo, el trabajo bajo presión de tiempo, un tratamiento poco comprensivo de parte de la jefatura y los colegas y, la falta de control sobre la organización del trabajo. El trabajo por turnos y los horarios irregulares son especialmente difíciles de manejar con respecto a las rutinas y eventos familiares.

Herramientas de gestión:

- Incorporar la evaluación de los factores de riesgo de estrés relacionados con el trabajo en las medidas de evaluación y gestión de riesgos.
- Ofrecer opciones que faciliten el conciliar la vida familiar con el trabajo
- No crear condiciones laborales estresantes. Esto puede lograrse garantizando la cantidad de personal adecuada; permitiendo que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo; cautelar que las horas de trabajo sean predecibles y razonables, entre otras medidas.

- Desarrollo de sistemas de apoyo social para los trabajadores en el lugar de trabajo:
 - ✓ permitir el contacto social entre los trabajadores
 - ✓ mantener un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica
 - ✓ asegurar de que existan relaciones de apoyo entre los supervisores y los trabajadores
 - ✓ ofrecer una infraestructura organizacional en la que el personal de supervisión asuma la responsabilidad de los demás trabajadores y exista un nivel apropiado de contacto
 - ✓ invitar a los trabajadores a discutir cualquier conflicto entre las exigencias del trabajo y la familia
 - ✓ reforzar la motivación destacando los aspectos positivos del trabajo.
- Correspondencia entre trabajo y trabajador:
 - ✓ verificar que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador
 - ✓ asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia
 - ✓ garantizar la utilización adecuada de las aptitudes. Por ejemplo, se debe tener al trabajador altamente cualificado en un trabajo que aproveche sus aptitudes o de lo contrario se aburrirá; de igual manera, un trabajador que tenga aptitudes básicas estará muy estresado si se le pide que asuma una tarea para la cual no es competente o para la cual no ha tenido la formación adecuada.
- Formación. Para garantizar que las aptitudes de los trabajadores y sus tareas correspondan entre sí, a medida que las situaciones cambian, es necesario ofrecer la formación adecuada a los trabajadores para no crear situaciones estresantes.
- Transparencia y justicia. En una atmósfera en la que los trabajadores sienten que son tratados con justicia y que saben qué esperar, hay menos estrés. Esto se puede facilitar asegurándose de que las tareas estén claramente definidas; asignando roles claros, evitando conflictos y ambigüedades entre estos y garantizando transparencia y justicia en los procedimientos para atender las quejas.
- Ambiente físico de trabajo. Se limita el estrés entre los trabajadores, proporcionando iluminación y equipo adecuados, controlando la calidad del aire, y los niveles de ruido, evitando la exposición a agentes peligrosos y tomando en cuenta medidas ergonómicas para el diseño del trabajo.

La respuesta ideal ante el estrés es evitar que ocurra. Por lo tanto las acciones deben apuntar a la eliminación de tantas causas en el lugar de trabajo como sea posible, para que estas acciones emprendidas reduzcan el estrés y lo eviten en el futuro. Ya que no siempre es posible, se acepta a nivel general, que mejorar la capacidad de las personas de resistir el estrés puede ser una estrategia complementaria valiosa, en el marco de un amplio proceso organizacional de combate colectivo al estrés.

Interacciones

El estrés está particularmente relacionado con la violencia y la adicción, pero también con hábitos saludables de vida como la nutrición, el ejercicio y el sueño reparador

La violencia física o psicológica en el trabajo se ha relacionado con situaciones estresantes entre las que destaca la percepción de injusticia.

Existe mucha evidencia de que el estrés alimenta los hábitos adictivos, pero también de que las adicciones pueden generar un aumento del estrés. Por ejemplo, se ha demostrado que los trabajadores estresados que trabajan muchas horas fuman más y toman más alcohol que los que trabajan menos horas. Las investigaciones demuestran que muchas de las personas que padecen adicciones también tienen manifestaciones de estrés como la ansiedad y la depresión.

Muchas personas altamente estresadas tienen dificultades para conciliar el sueño. Cuando esta situación es continua, puede derivar en graves consecuencias para la salud, dado que el cuerpo no puede recuperarse.

Los hábitos alimenticios también se ven afectados por el estrés. La presión de tiempo puede llevar a horarios irregulares de comida. Los alimentos disponibles en estas condiciones tienden a ser altamente procesados, a contener mucha grasa y azúcar y poca fibra. Las investigaciones también han descubierto que algunas personas comen alimentos más saludables cuando se sienten bien, pero prefieren la comida chatarra cuando no.

2. GESTIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS

Actualmente se hace énfasis en prevenir el abuso de sustancias entre todos los trabajadores en lugar de solamente brindar asistencia a unos cuantos. El enfoque principal está en concientizar con programas educativos con miras a promover cambios de actitud y de comportamiento.

Algunas estrategias de prevención pueden ser:

- mensajes educativos sencillos sobre los riesgos para la salud por excesos con el alcohol
- programas de reducción del estrés
- programas de promoción de la salud y de hábitos saludables de vida
- acceso a servicios de orientación y apoyo psicológico preventivo

Otros aspectos claves de un programa exitoso son:

- Identificación y control de los factores que aumentan el riesgo de uso de sustancias en el lugar de trabajo.
- La capacitación de supervisores es un elemento crítico para reconocer las señales tempranas del abuso de sustancias.

El uso de alcohol por parte de un trabajador puede ser una respuesta a aspectos físicos y psicosociales del trabajo. Demandas muy elevadas al trabajador, que generan estrés, así como demandas muy bajas, que generan aburrimiento pueden ser la razón por la cual bebe. La falta de participación en la toma de decisiones y los conflictos interpersonales con los supervisores y los colegas puede tener el mismo resultado. El recurrir al alcohol y las drogas para sobrellevar la tristeza, el miedo, la culpa o la ansiedad, así como para compartir sentimientos positivos como la felicidad, es algo común en muchas culturas.

Los programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo pueden abordar múltiples problemas psicosociales. Pueden fomentar que los trabajadores adquieran un sentido de control sobre su salud en general o en relación con un problema específico como la dieta o el ejercicio; también pueden sensibilizar a los trabajadores sobre las interrelaciones entre distintos problemas psicosociales y además proporcionan estímulos y motivos de trabajo para cambiar sus hábitos y mantener el cambio.

3. VIOLENCIA EN EL TRABAJO

El Repertorio de la OIT sobre recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla define la violencia en el lugar de trabajo de la siguiente manera: *"Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma."*

La gama de comportamientos que pueden incluirse, en general, bajo el término de violencia en el trabajo es muy amplia. La frontera de lo que constituye un comportamiento aceptable suele ser vaga y los valores y actitudes culturales sobre qué representa violencia son tan diversos que en la práctica la violencia en el trabajo puede ser un asunto muy complejo de identificar. Puede asumir la forma de una amplia variedad de comportamientos muchas veces entrecruzados, incluyendo la violencia no física y psicológica.

Para decidir cómo prevenir la violencia en el trabajo es importante comprender de dónde proviene: influencia de la familia; factores culturales; la falta de empatía hacia los sentimientos de los demás; la impulsividad; abuso de sustancias, entre otros.

Cada situación violenta es única y por lo tanto requiere su propio análisis. Es por ello que la predicción de actos específicos de violencia es extremadamente difícil:

Trabajar con el público añade un elemento de imprevisibilidad, ya que los trabajadores pueden verse expuestos a personas que tengan antecedentes de violencia, de enfermedad mental o a personas intoxicadas con drogas o alcohol. La violencia de un usuario puede ser desatada por una percepción de servicio de mala calidad ello, por una conducta poco atenta de parte del trabajador o por la inconformidad general del cliente sin vínculos directos con el trabajador específico o con el problema existente en el momento en que se comete la violencia.

El riesgo de violencia aumenta con la pobreza y marginalización en la comunidad en la que vive el agresor; mala organización o equipo inadecuado en el lugar donde se realizan actividades de atención; formación insuficiente y pocas habilidades relacionales del personal que provee los servicios; un clima general de estrés e inseguridad en el lugar de trabajo; trato con personas de distinto origen étnico o de contextos culturales diversos; etc.

El impacto y el costo de la violencia en el trabajo se manifiestan a varios niveles.

A nivel individual: el sufrimiento y humillación que ocasiona la violencia suele generar desmotivación, pérdida de confianza, disminución de la autoestima, ira, ansiedad e irritabilidad. De la misma manera que pasa con el estrés, si las causas de la violencia no son eliminadas, o si no se controlan sus efectos, los síntomas pueden desarrollarse hasta convertirse en una enfermedad física, en trastornos psicológicos, en abuso del tabaco, el alcohol y las drogas y en otras adicciones. Podrían afectar otras áreas de la vida, como los hábitos alimenticios y de sueño. Podrían incluso terminar en accidentes del trabajo, enfermedades a largo plazo e incapacidad de trabajar.

A nivel del lugar de trabajo: la violencia causa una alteración inmediata y a menudo prolongada de las relaciones interpersonales, la organización de trabajo y el ambiente general de trabajo. Los costos directos se asocian al trabajo perdido, el aumento de las medidas de seguridad, el ausentismo, la rotación, los accidentes, enfermedades y la discapacidad. También probablemente asumen los costos indirectos por la reducción de la eficiencia y la productividad, el deterioro de la calidad del servicio y la reducción del volumen de prestaciones. Cada vez se presta más atención al impacto negativo de la violencia sobre “factores intangibles” como la motivación y el compromiso, la lealtad, la creatividad, el clima laboral, la apertura a la innovación, el desarrollo de conocimientos y el aprendizaje.

En conjunto, varios estudios confiables han calculado que el estrés y la violencia representan aproximadamente 30 por ciento de los costos globales de los problemas de salud y los accidentes. Basándose en las cifras anteriores se ha sugerido que el estrés y la violencia representan aproximadamente entre 0.5 y 3.5 por ciento del producto interno bruto al año (OIT, 2001).

Herramientas de gestión

La violencia en el trabajo está vinculada, por medio de un ciclo de sinergias negativas, a otros problemas psicosociales. Se debe:

- Atacar las causas, más que los efectos de la violencia
- Reconocer que no hay una “respuesta única para todos los casos”, sino que las soluciones deben adaptarse a cada lugar de trabajo
- Actuar preventivamente antes de que el daño esté hecho, incluyendo la mejora de las competencias relacionales de la gerencia y de los trabajadores por igual
- Actuar sistemáticamente en todos niveles de intervención
- Involucrar a todos los actores, en particular a los trabajadores y sus representantes, para identificar el problema e implementar soluciones

Tener una política de SST integrada y buenas estrategias dirigida a un manejo integral de todos los factores de riesgo psicosocial y sus relaciones

Ejemplos de medidas a adoptar

a. Medidas administrativas: Se deben emprender medidas específicas para prevenir la violencia, incluyendo un sistema para denunciarla, acceso a formas de apoyo y la designación de un ombudsperson (mediador).

b. Organización del trabajo y diseño de los puestos de trabajo:

Un diseño eficiente siempre debe garantizar que:

- Las tareas desempeñadas sean identificables como unidades completas de un trabajo, no fragmentos
- Se proporcione suficiente retroalimentación sobre el desempeño de las tareas y oportunidades para el desarrollo de las competencias del personal
- Se mejore la planificación de los trabajos
- El ritmo de trabajo no sea excesivo
- Haya tiempo disponible para el diálogo, para compartir información y resolver problemas

Para prevenir o desarticular la violencia en el lugar de trabajo, en la gestión de los tiempos de trabajo se debe evitar una presión laboral excesiva:

- Organizando el tiempo de trabajo, en consulta con los trabajadores involucrados, en la medida de lo posible
- Evitando horarios de trabajo excesivamente prolongados
- Estableciendo periodos de descanso adecuados
- Creando equipos de trabajo semiautónomos que coordinen su propio tiempo de trabajo
- Haciendo que los horarios de trabajo sean regulares y predecibles

c. Formación

La formación para la prevención de la violencia en el lugar de trabajo puede cubrir varias áreas diferentes:

- Identificación de situaciones y personas potencialmente violentas
- Desarrollo de competencias comunicativas y relacionales para desarticular situaciones potencialmente violentas
- Mejora del nivel de competencia profesional en general y con ello evitar reacciones fuertes de los clientes y los colegas por un trabajo mal realizado

- Formación especializada que capacite a una parte de los empleados para manejar situaciones laborales complicadas, de cara al objetivo de garantizar la calidad
- Conocimiento de planes, procedimientos y equipo de emergencia para responder a incidentes graves, y su correcta utilización
- Capacidad para identificar los vínculos entre los diferentes factores psicosociales y para otorgarle a este fenómeno la importancia requerida.

d. Información y comunicación

La falta de información, o de información correcta, aumenta la incertidumbre y esto puede generar miedo y reacciones irracionales. Las personas tenderán a sacar conclusiones falsas que empeoren la situación. Se debe comunicar a todo el personal información que cubra las siguientes áreas:

- La política de la empresa, de modo que todos los involucrados sepan qué esperar
- A los usuarios, cuando aplique, por ejemplo, en relación con los tiempos de espera
- La intimidación (bullying) y el acoso psicológico (mobbing) y las medidas de la empresa para afrontarlos, para romper el silencio y ofrecer ayuda
- Los cambios en la organización
- Las oportunidades reales para que los trabajadores se comuniquen con la administración y para que sean consultados

e. Disposición física (lay-out) y ambiente de trabajo

- El riesgo de violencia en el trabajo puede reducirse considerablemente con un buen diseño del entorno físico. La accesibilidad y la comodidad pueden ser aspectos clave a mejorar.
- Controlar el acceso puede ser una manera de distanciar a los clientes potencialmente agresivos de los trabajadores. En este sentido se deben considerar medidas como el control de las entradas, barreras de protección y filtros de seguridad.
- Mejorar la comodidad de los clientes, en particular cuando el tiempo de espera pueda ser prolongado, también podría ser una buena medida preventiva. Buenos asientos, color, iluminación, instalaciones sanitarias, una temperatura y niveles de ruido confortables pueden hacer una gran diferencia.

f. Encarar los incidentes violentos

Aunque la prevención es, con mucho, la mejor manera de abordar la violencia en el trabajo, es importante que los trabajadores estén preparados y que se establezcan procedimientos para desarticular situaciones difíciles y para evitar confrontaciones violentas.

4. Nutrición en el trabajo

La salud de las personas, su capacidad de trabajar, de desempeñarse y hasta su humor están influenciados por la forma en que se nutren. Cómo estimular a las personas a comer saludablemente puede depender de dónde trabajen pero también depende de la persona. Además puede depender de su situación económica y de cuánto tiempo tengan para comer. Cambiar lo que las personas comen en el trabajo está en función no sólo de sus actitudes, sino también de la disponibilidad, el precio y las condiciones en que se consumen los alimentos.

Una nutrición inadecuada puede llevar a un aumento de los riesgos psicosociales, como el estrés o la violencia. Por ejemplo, el cansancio por la falta de hierro puede hacer que las personas se sientan irritables. El sistema de defensa del cuerpo (sistema inmunológico) padece las enfermedades relacionadas con la nutrición. Algunas personas podrían enfermarse hasta el punto de no poder trabajar y podrían llegar a perder su empleo.

Los cambios del estilo de vida, como mejorar los hábitos de nutrición y de ejercicio, o reducir el consumo de alcohol y cigarrillos, pueden disminuir el riesgo de enfermedades cardíacas y diabetes tipo 2, además de mejorar la productividad.

La OMS calcula que el 80% de los casos de enfermedad cardíaca coronaria; 90% de diabetes tipo 2 y el 33 % de los cánceres podrían prevenirse con mejoras en los regímenes de dieta y ejercicio (OMS, 2003).

Cuando las personas están estresadas comen distinto. Parecería que lo que comemos y la frecuencia con que lo hacemos se ven afectados por el estado emocional. Algunas personas tienden a consumir alimentos saludables durante los momentos con emociones positivas y prefieren la comida chatarra cuando enfrentan emociones negativas. Algunas personas comen más compulsivamente cuando están enojadas y, en consecuencia, comen rápido, irregular y descuidadamente.

Dado que los problemas psicosociales tienden a sumarse, podría ser difícil tratar la nutrición por separado. El empleador debe desarrollar e implementar un programa de promoción de la salud que motive a los trabajadores a mejorar no sólo su nutrición, sino que también fomente el ejercicio y promueva medidas para dejar de fumar o de consumir alcohol o reducir la cantidad.

La información, educación y la formación contribuyen a la toma de conciencia sobre la necesidad de emprender acciones y sobre lo que se puede hacer.

5. Actividad física saludable

La actividad física se define como cualquier movimiento corporal, producido por la contracción de músculos que aumente considerablemente el ritmo cardiaco y el gasto de energía. La falta de actividad física o la actividad física insuficiente se refiere a la actividad física demasiado liviana, breve o infrecuente como para proporcionar suficiente estímulo al cuerpo para que mantenga su estructura y sus funciones normales.

La falta de actividad física está relacionada con muchas enfermedades, incluyendo la osteoporosis, las enfermedades cardíacas, la diabetes y el cáncer.

Los programas para mejorar los niveles de actividad física en el lugar de trabajo pueden aportar beneficios considerables a trabajadores y empleadores. Ha habido programas bien conducidos que han derivado en una mejor condición física, menos ausencias, una reducción de los factores de riesgo de enfermedades crónicas, menores síntomas, así como en una percepción de mejora de la salud y el bienestar.

Entre los elementos que han demostrado ser esenciales para que dichos programas tengan éxito se encuentran:

- ser parte de una política sobre SST integral que aborde los factores psicosociales y medidas de promoción de la salud;
- una visión clara y una estrategia específica sobre la actividad física saludable
- el compromiso de todas las partes, de ejecutar un programa eficaz
- un planeamiento e implementación basados en valores, normas, actitudes, necesidades, expectativas y posibilidades reales de los trabajadores;
- que se implementen suficientes medidas por un periodo específico que resulte útil
- buen seguimiento

La participación en las actividades tiene que ser completamente voluntaria y respetar la privacidad. Como regla general, la relación costo-efectividad de la promoción de la actividad física resulta ser más favorable cuando existe la base sólida de una política integral y una estrategia apropiada.

Tiene que existir un programa amplio, coordinado con otras medidas de promoción de la salud. La política debe ser implementada de manera permanente y con recursos adecuados. Además, el desarrollo de la política debe ser producto de un esfuerzo colaborativo entre las partes, lo que incluye representantes de todos los niveles del personal: directivos, los trabajadores, además de las personas responsables de la seguridad y la salud en el trabajo. El compromiso de todas las partes con la política es crucial.