

**UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
SEDE VIÑA DEL MAR – JOSE MIGUEL CARRERA**

**IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN SUPERMERCADO JUMBO
SUCURSAL CONCON**

Trabajo de titulación para optar al Título
Profesional de Ingeniería en
PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES Y AMBIENTALES

Alumno:

Luis Eduardo Andrade Pérez

Profesor Guía:

Sr. Rodrigo Domínguez Carmona

2017

RESUMEN

KEYWORDS: PROTOCOLO – SUPERMERCADO JUMBO – ISTAS 21

El presente trabajo tuvo como propósito implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en el Supermercado Jumbo, Sucursal de Concón. Proceso que involucró a la totalidad de trabajadores en base a la nómina actualizada al mes de Julio de 2016 correspondiente a 344 trabajadores con contrato Full time y Part Time. Para evaluar el nivel de riesgo psicosocial al que se encontraban expuestos los trabajadores del supermercado fue necesario informar a la totalidad de la empresa las características de los riesgos y factores psicosociales, los efectos en la salud y las características y condiciones del Protocolo, proceso que se llevó a mediante folletos informativos, afiches en diario mural, capacitaciones y videos informativos. Con el fin de apoyar en el proceso de implementación del Protocolo se creó un equipo de trabajo denominado Comité de Riesgos Psicosociales, el cual estaba conformado mediante un principio paritario, con representantes de la empresa y los trabajadores.

La implementación del protocolo comenzó con la evaluación del nivel de riesgo psicosocial mediante el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 en su versión breve en formato escrito, durante este proceso se indicó a los trabajadores la característica de confidencialidad y carácter voluntario de la encuesta, este proceso constó con una participación de 276 trabajadores de un total de 344, logrando un nivel de participación del 80,2%, para lo cual se determinó que la implementación del Protocolo era válida. Los resultados finales de la evaluación de riesgos psicosociales realizada en el Supermercado Jumbo en la sucursal de Concon determinó que el nivel de riesgo psicosocial presente en la organización es de Riesgo Alto Nivel 1, al presentar solamente una dimensión en riesgo alto correspondiente a Doble presencia con un 51,81%. Por lo tanto, la organización debe adoptar medidas correctivas en un plazo total de 3 meses, una vez hecho esto, se deberá realizar una reevaluación a través del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 en su versión breve en un plazo de 6 meses.

Por último, se entregaron medidas de control con la finalidad de disminuir el nivel de riesgo psicosocial dentro de la organización, éstas medidas de control fueron elaboradas tomando en consideración los resultados individuales de cada unidad de análisis evaluada, con el fin de involucrar cada dimensión en nivel de riesgo medio y alto dentro de la empresa.

INDICE DE MATERIAS

RESUMEN

SIGLAS Y SIMBOLOGIA

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECIFICOS

FUNDAMENTACIÓN

ALCANCE

METODOLOGIA

CAPITULO 1: ANTECEDENTES GENERALES SUPERMERCADO JUMBO

- 1.1. CONCEPTO DE RETAIL
- 1.2. INDUSTRIA DEL RETAIL EN CHILE
- 1.3. RESEÑA HISTORICA CENCOSUD S.A
- 1.4. SUPERMERCADO JUMBO EN CHILE
- 1.5. UBICACIÓN
- 1.6. MISION
- 1.7. VISION
- 1.8. VALORES CORPORATIVOS
- 1.9. ORGANIGRAMA
- 1.10. PROCESO PRODUCTIVO

CAPITULO 2: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

- 2.1. RIESGOS PSICOSOCIALES
- 2.2. RIESGOS PSICOSOCIALES EN CHILE
- 2.3. FACTORES PSICOSOCIALES
- 2.4. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES
- 2.5. EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES
- 2.6. ALCANCE DEL PROTOCOLO Y SISTEMA DE VIGILANCIA
- 2.7. ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO
- 2.8. CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21
- 2.9. METODOLOGIA DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

CAPITULO 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

- 3.1. SOLICITUD DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES
- 3.2. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RIESGOS PSICOSOCIALES
- 3.3. PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN
- 3.4. UNIDADES DE ANALISIS
- 3.5. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21
- 3.6. ANALISIS DEL CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21
- 3.7. RESULTADOS POR UNIDAD DE ANALISIS
- 3.8. RESULTADO A NIVEL ORGANIZACIONAL
- 3.9. RESULTADOS POR SUBDIMENSIÓN
- 3.10. MEDIDAS DE CONTROL
- 3.11. RECOMENDACIONES DE ACUERDO AL RIESGO PSICOSOCIAL
- 3.12. DIFUSIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXOS

ANEXO A. PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

ANEXO B. CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 VERSIÓN BREVE

ANEXO C. MANUAL DE USO CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 V. BREVE

ANEXO D. ORDENANZA N°B33/2307

ANEXO E. ORDENANZA B33/N°1645

ANEXO F. CARTA GANTT IMPLEMENTACIÓN PROTOCOLO

ANEXO G. TRIPTICO INFORMATIVO

ANEXO H. FORMATO TOMA DE CONOCIMIENTO ISTAS 21

ANEXO I. FORMATO ACTA DE REUNIÓN

ANEXO J. INFORME TECNICO RIESGOS PSICOSOCIALES

INDICE DE FIGURAS

- Figura 1-1. Hitos principales historia Cencosud
- Figura 1-2. Mapa satelital Supermercado Jumbo, sucursal Concon
- Figura 1-3. Organigrama Jumbo Sucursal Concon
- Figura 1-4. Proceso general supermercado Jumbo
- Figura 2-1. Modelo de riesgos psicosociales
- Figura 2-2. Proceso del estrés como riesgo psicosocial
- Figura 2-3. Resumen de la estructura del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve
- Figura 2-4. Metodología de implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- Figura 2-5: Flujograma del modelo de vigilancia de riesgos psicosociales
- Figura 3-1. Extracto portada afiche informativo
- Figura 3-2. Extracto contraportada afiche informativo
- Figura 3-3. Extracto video informativo riesgos psicosociales, participación trabajadores
- Figura 3-4. Extracto video informativo riesgos psicosociales, participación de Gerencia
- Figura 3-5. Extracto plantilla de tabulación de encuestas
- Figura 3-6. Extracto planilla de valoración preguntas cuestionario
- Figura 3-7. Extracto planilla de evaluación según dimensiones del cuestionario

INDICE DE TABLAS

- Tabla 1-1. Categoría de productos Supermercado Jumbo
- Tabla 2-1. Conformación del Comité de Riesgos Psicosociales
- Tabla 3-1. Conformación del Comité de Riesgos Psicosociales Supermercado Jumbo
- Tabla 3-2. Conformación de unidad de análisis Perecibles
- Tabla 3-3. Conformación de unidad de análisis Non Food
- Tabla 3-4. Conformación de unidad de análisis Servicios y Administración
- Tabla 3-5. Informe de encuestas Unidad Perecibles
- Tabla 3-6. Informe de encuestas Unidad Non Food
- Tabla 3-7. Informe de encuestas Unidad Servicios y Administración
- Tabla 3-8. Análisis de resultados Unidad Perecibles
- Tabla 3-9. Análisis de nivel de riesgo Unidad Perecibles
- Tabla 3-9. Análisis de resultados Unidad Non Food
- Tabla 3-10. Análisis de nivel de riesgo Unidad Non Food
- Tabla 3-11. Análisis de resultados unidad Administración y Servicios
- Tabla 3-12. Análisis por porcentajes unidad Administración y Servicios
- Tabla 3-13. Análisis de n° respuestas nivel organizacional
- Tabla 3-14. Análisis de porcentajes nivel organizacional
- Tabla 3-15. Resumen resultados nivel organizacional
- Tabla 3-16. Relación dimensión psicosocial específica con pregunta
- Tabla 3-17. Relación número de pregunta y dimensión a evaluar
- Tabla 3-18. Resultados dimensión exigencias psicológicas
- Tabla 3-19. Resultados dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades
- Tabla 3-20. Resultados dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo
- Tabla 3-21. Resultados dimensión Compensaciones
- Tabla 3-22. Resultados dimensión Doble Presencia

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 3-1. Gráfico de semáforo unidad Percibles

Grafico 3-2. Gráfico de semáforo unidad Non Food

Gráfico 3-3. Gráfico de semáforo unidad administración y servicios

Gráfico 3-4. Gráfico de semáforo Jumbo Sucursal Concon

Grafico 3-5. Promedio de valoración respuestas exigencias psicológicas

Grafico 3-6. Promedio de valoración de respuestas Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Grafico 3-7. Promedio valoración de respuestas dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo

Grafico 3-8. Promedio de valoración respuestas Compensaciones

Grafico 3-9. Promedio de valoración de respuestas Doble presencia

SIGLAS Y SIMBOLOGIA

SIGLAS

- ADR:** Recibo del Depósito Americano.
- COPSOQ:** Cuestionario Psicosocial de Copenhague.
- CPHS:** Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- CRP:** Comité Riesgos Psicosociales.
- DCAS:** Demanda Control Apoyo Social.
- DER:** Desequilibrio Esfuerzo Recompensa.
- DPR:** Departamento Prevención de Riesgos.
- ETC:** Etcétera.
- IDEF0:** Definición de la Integración para la Modelización de las Funciones.
- ISTAS:** Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- LTDA:** Limitada.
- MINSAL:** Ministerio de Salud.
- OA:** Organismo Administrador.
- OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
- OMS:** Organización Mundial de la Salud.
- RR. HH:** Recursos Humanos.
- RPSL:** Riesgos Psicosociales
- SEREMI:** Secretaría Regional Ministerial.
- SUSESO:** Superintendencia Seguridad Social.

SIMBOLOGIA

%: Porcentaje.

V/S: Versus.

INTRODUCCIÓN

El mundo laboral es un fenómeno complejo y cambiante. En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identifican cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo: 1) el imperativo del desarrollo; 2) la transformación tecnológica; 3) la intensificación de la competencia a escala mundial; y 4) la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del Estado. (1)

Debido a estas variaciones se observa que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado en las últimas décadas hacia una situación en la que los riesgos de origen psicosocial, y sus consecuencias, han cobrado protagonismo por el incremento de la frecuencia con que aparecen implicados en el origen de las bajas laborales, ocasionadas por problemas de salud con origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral. (2)

Los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (3) El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. (1)

La evidencia señala que existen relaciones de causalidad entre tensión psíquica y trastornos cardiovasculares, musculoesqueléticos y gastrointestinales, depresión, entre otros (4) La incidencia del estrés sobre la salud es compleja y puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud (trastornos de ansiedad, del estado de ánimo y psicofisiológicos), aunque también puede incidir de modo indirecto a través de conductas no saludables o estrategias de afrontamiento nocivas como beber alcohol, conductas de riesgo, etc. (5) Por este motivo, las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta. La promoción de la salud laboral es una estrategia de intervención importante para fomentar la salud de los trabajadores y, consecuentemente, de la población. (1)

OBJETIVO GENERAL

Implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en supermercado Jumbo, Sucursal Concon.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Sensibilizar todas las áreas de la organización para la implementación Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
- Determinar el nivel de riesgo psicosocial de la organización mediante la aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión Breve.
- Proponer medidas de control para la empresa y sus trabajadores en base a los resultados obtenidos.

FUNDAMENTACIÓN

La legislación en Chile en los últimos años se ha enfocado en los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, centrando sus políticas en las condiciones sanitarias, ambientales y de seguridad básicas (3) que deben estar presentes en toda organización. La evolución del proceso de trabajo, caracterizado por las nuevas tecnologías de producción y servicios ha obligado a mirar la salud en el trabajo con otros ojos, ya no se habla solo de riesgos físicos y químicos, sino también se incorpora la propia subjetividad, el contenido del trabajo y los mecanismos socio-psicológicos que influyen en la salud (4). La salud, calidad de vida y el bienestar laboral dependen en gran parte de características ambientales, contextuales y culturales (1), la OMS y la OIT hace ya varios años que están haciendo notar la gran incidencia de estos factores psicosociales sobre la morbi-mortalidad y sobre el ausentismo laboral (6)

Es en este contexto que en Chile comienza a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial (7).

Esta evaluación de los riesgos psicosociales tiene como objetivo identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización (3),

es en base a esto que el presente trabajo de título se basa en la implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo en el Supermercado Jumbo en su sucursal de Concón con el fin de cuantificar los factores psicosociales presentes en la organización para luego elaborar medidas de control que permitan intervenir los ambientes de trabajo, entregando mejores condiciones en las cuales los trabajadores desempeñen sus actividades. Nace por parte de la empresa la necesidad de implementar el protocolo debido al marco regulatorio, en donde el 9 de Junio de 2015 el Ministerio de Salud a través de Ordenanza N°B33/1645 se explicitó que la totalidad de las empresas e instituciones de los diversos sectores económicos del país deberán implementar esta regulación (7), siendo la presente implementación la primera a realizarse en el Supermercado Jumbo en su sucursal de Concón. La gestión preventiva con respecto a los factores psicosociales no solo entrega beneficios sobre la salud de los trabajadores sino también para la organización, como el incremento en el rendimiento, productividad, disminución del ausentismo laboral y rotación del personal, ayudando a crear ambientes de trabajo más saludables.

ALCANCE

El presente trabajo de título se realizará en el Supermercado Jumbo Sucursal Con-Con, ubicado en Av. Concon Reñaca 3850, Concón. La aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 se realizará todos los trabajadores de la empresa, con contrato de tipo Full Time y Part Time. El tiempo en que se realizará éste proyecto corresponderá al segundo semestre del año 2016.

El proyecto no incluye la implementación de las medidas de control en la empresa, ni el seguimiento y re evaluación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales una vez entregados los resultados.

Limitaciones

- Se dispondrá de los días lunes, desde las 16:00 a 18:00 hrs y miércoles desde las 08:30 a 12:00 hrs para las actividades de campo.

Restricciones

- Disponibilidad de trabajadores en turnos para proceso de sensibilización.

- Para cumplir con la normativa legal se requiere un 70% de participación de los trabajadores.
- La implementación de las medidas de control.
- Seguimiento y reevaluación del cuestionario SUSESO-ISTAS21.
- No se implementará el Protocolo de Riesgos Psicosociales en base a Circular N° 3243/2016.
- En la sección Cajas, los supervisores de área serán los encargados de entregar los cuestionarios a los trabajadores y recepcionarlos.

Supuestos

- Para la correcta aplicación del presente protocolo, el 80% de los trabajadores contestará el Cuestionario SUSESO-ISTAS21 de acuerdo al total de trabajadores registrados en la dotación de Julio del 2016.
- Se cuenta con todas las herramientas necesarias para la aplicación del cuestionario.
- Los trabajadores responderán el cuestionario de manera transparente.

Premisas

- El cuestionario se entregará a los 344 trabajadores de la empresa, con dotación de empleados actualizada al mes de Julio de 2016.
- Los resultados del cuestionario SUSESO-ISTAS21 serán entregados por el estudiante.
- No se entregarán los resultados al organismo administrador para su evaluación.

Hitos principales

- Aprobación del Departamento De Prevención de Riesgos para la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- Acta de constitución del Comité de Riesgos Psicosociales
- Implementación de la campaña de sensibilización e información a la totalidad de los trabajadores
- Capacitación de Comité de Riesgos Psicosociales
- Aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 al personal con contratos full time y part time dentro de la Sucursal Concón
- Cumplimiento del porcentaje mínimo de participación de la empresa del 70% requerido por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

- Tabulación e interpretación de datos entregados por cuestionario SUSESO-ISTAS21
- Informe de evaluación de riesgos psicosociales en Supermercado Jumbo, sucursal Concón.

METODOLOGIA

Para el presente proyecto la principal herramienta a utilizar para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo corresponderá al Cuestionario de Evaluación de Riesgos psicosociales SUSESO-ISTAS21 en su Versión Breve. Para la aplicación del Protocolo se dividirá el proyecto en tres etapas que en su conjunto ayudarán a completar el objetivo general del presente trabajo de título.

Etapa 1: Sensibilización de la organización

En primera instancia se procederá a presentar una solicitud al área de prevención de riesgos de Jumbo para la implementación del protocolo, una vez ésta solicitud haya sido aprobada se coordinarán reuniones con el experto en prevención de riesgos del organismo administrador con el fin de definir las directrices para la aplicación del protocolo en la empresa en conjunto con la Gerencia.

La implementación del instrumento requiere de la participación de la empresa, para esto se realizará un proceso de información previa sobre las características del instrumento de evaluación y sus objetivos, se desarrollará una campaña de sensibilización la cual consistirá a informar a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales, qué son, cuáles son sus efectos, como evaluarlos y cuáles son los objetivos y propósitos de esta evaluación, para esta campaña se aplicarán diversos métodos de difusión.

Etapa 2: Aplicación cuestionario SUSESO-ISTAS 21

Para dar inicio al proceso de evaluación se designará un Comité de Riesgos Psicosociales, éste deberá cumplir los requisitos mínimos para su conformación los cuales consistirán en al menos un miembro representante del Departamento de Prevención de Riesgos, un representante de Gerencia, al menos un representante de los trabajadores y un representante del CPHS, éste comité será el responsable de llevar a cabo las tareas para el cumplimiento del presente protocolo por lo que deberá ser capacitado para entregar las

competencias requeridas para este cargo. En conjunto con el Comité de Riesgos Psicosociales se clasificarán las unidades de análisis para la Sucursal Con-Con y el formato de aplicación del cuestionario.

Se aplicará el Cuestionario SUSESO-ISTAS21 en su versión breve a todos los trabajadores de la empresa con contrato tipo Full Time y Part-Time, la encuesta consta de 5 secciones de interés con 20 preguntas en total, donde cada pregunta tiene 5 alternativas. Se les indicará a los trabajadores que el cuestionario es de carácter voluntario y confidencial, siendo evaluados aquellos cuestionarios que no cuenten con omisión en alguna de sus alternativas. El cuestionario será entregado a cada trabajador, el cual será respondido y depositado en un buzón sellado, para luego ser recolectado por miembros del Comité de Riesgos Psicosociales, sin embargo, en la sección de Cajas, se dará un plazo mayor de días, dado a la dificultad de detener el proceso de atención al cliente, éste proceso será realizado a través de los jefes de sección y miembros del Comité de Riesgos Psicosociales, encargados de supervisar la correcta aplicación, el buzón de encuestas será almacenado en la oficina del Departamento de Prevención de Riesgos.

Etapa 3: Medidas de control

Para generar las medidas de control es necesario conocer en forma exhaustiva los factores de riesgo psicosocial dentro de la organización. Se realizará una tabulación manual de las encuestas mediante una tabla de valores de acuerdo a la valorización entregada por el instrumento de evaluación, la tabulación de datos será registrada en una planilla de cálculos la cual cuantificará los resultados por cada unidad de análisis para entregar un análisis más específico del nivel de riesgo psicosocial al que se encuentra expuesto la organización, como también en análisis general de la Sucursal de Jumbo Concón.

En base a los resultados obtenidos de la plantilla de cálculo, se determinará el nivel de riesgo al cual se encuentran expuestos los trabajadores de la organización, para luego determinar las medidas de control para cada dimensión con sus plazos correspondientes. Éstas medidas de control serán determinadas por el Comité de Riesgos Psicosociales, las cuales se indicarán a través de un informe de riesgos psicosociales, éste será presentado a Gerencia para dar como finalizado el proceso de implementación del Protocolo de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

CAPITULO 1: ANTECEDENTES GENERALES SUPERMERCADO JUMBO

1.1. CONCEPTO DE RETAIL

El retail representa a un sector de la economía, que engloba a todos los tipos de comercio involucrados en la comercialización masiva de productos y/o servicios uniformes, a una cantidad elevada de clientes. El término inglés hace referencia, a lo que en español podría denominarse como Comercio Minorista o Comercio Detallista. Por su parte, a quienes se desenvuelven en este medio, se les denomina minoristas, detallista o retailers.

La utilización del término retail, generalmente se asocia a supermercados y tiendas por departamento, dándole un contexto físico al concepto, es decir, se piensa que el retail es la venta de productos en un establecimiento. Se define de esta manera el retail, como el conjunto de recursos, procesos y actividades que satisfacen necesidades de consumidores finales mediante la facilitación de la transferencia de propiedad en el flujo de productos y servicios.

1.1.1. Tipo de retailers

El retail es una industria dinámica y de alta competencia, la cual, en términos de las organizaciones que la componen, puede analizarse de acuerdo a distintos modelos.

A. Retailers de alimentación

Son aquellas compañías minoristas cuya oferta principal es la distribución de alimentos a consumidor final mediante la modalidad de autoservicio.

B. Retailers de no alimentación

Son aquellas compañías minoristas cuya oferta principal es la distribución de productos “no comestibles” tales como medicamentos, vestuario, mejoramiento de hogar, elementos de perfumería, electrónica, etc.

Dentro de los retailers de no alimentación se encuentran los siguientes formatos:

- Farmacias/Perfumerías

Son aquellas tiendas que se centran en las categorías de belleza, higiene personal y salud.

- Tiendas por departamento

Las tiendas departamentales son grandes superficies que cuentan con un surtido amplio de productos o servicios y que se administra por “departamentos” especializados, las cuales poseen personal propio, infraestructura propia al interior de la tienda, metas, planes y presupuestos específicos.

- Tiendas de especialidad

Las tiendas de este tipo son aquellas que se enfocan o especializan en cierto grupo de productos o servicios, por lo cual tienen un surtido poco amplio. Este tipo de categoría suelen ofrecer categorías de alimentación, revistas, periódicos, artículos de regalo, juguetes, etc.

- Tiendas de mejoramiento del hogar y construcción

Este tipo de comercio nace de la preocupación de los consumidores por el mejoramiento del hogar, se encuentran tiendas de grandes superficies con categorías de ferretería fundamentalmente y hogar.

- Ventas por catalogo

Este tipo de venta al detalle es la más tradicional forma de venta sin tienda, en donde el mix del retail se ofrece a potenciales consumidores a través de un catálogo y se puede concretar la transacción de manera presencial, correo, etc.

- Ventas electrónicas

En este tipo de ventas, los retailers ofrecen productos y servicios a través de internet, las transacciones se desarrollan a través de entornos virtuales.

1.2. INDUSTRIA DEL RETAIL EN CHILE

En sus inicios, la industrial del Retail en Chile solo contaba con un par de tiendas que estaban ubicadas en los sectores más céntricos de Santiago. La construcción del primer

hipermercado en 1976 ubicado en Avenida Kennedy, fue un importante hito en la expansión de la industria del retail en Chile. A principio de la década de los 80, comienzan también a surgir los primeros centros comerciales, como los Dos Caracoles de la comuna de Providencia y el centro comercial Apumanque. El éxito comercial de estas tiendas a fines de la década de los 80, se debió en gran parte a que el país comenzó a gozar de un éxito económico que generó mayor poder adquisitivo de parte de los consumidores y a la adaptación de los formatos y modelos de negocios norteamericanos, en donde se tuvo como principal resultado la construcción del primer Mall Chileno.

La aparición de los primeros supermercados en Chile se remonta al año 1957 con Almac en Providencia, el cual sería el primer supermercado a nivel latinoamericano. Cuatro años después, nace Las Brisas en Temuco y Cooperativa Unicoop. Posteriormente, en 1969 llegaría Monserrat. De aquí en adelante y debido a varios factores, como el aumento del ingreso per cápita, la migración hacia las grandes ciudades y el cambio del rol de la mujer, la industria supermercadista en Chile ha experimentado un desarrollo sostenido.

Durante la década del 70 aparecen varios nuevos operadores en Santiago y regiones, Santa Isabel en la Quinta Región, el Pampino en Antofagasta de la familia Korlaet y Montecarlo y Economax en Santiago. En 1976 se marcaría un hito con la aparición del primer hipermercado Jumbo en Las Condes. Su importancia radica en que integra nuevas categorías de productos, como ferretería, artículos para vehículos, electrónica, línea blanca, librería, cordonería, juguetería, deportes, entre otros. Incluso, la elaboración de pastas y pasteles, poniendo el foco en un ambiente de alta calidad y excelente servicio.

Las cadenas comenzaron diversificar su negocio, compitiendo en distintos mercados como: tiendas por departamento; supermercados en distintos formatos (hipermercados, supermercados tradicionales y tiendas por conveniencia); inmobiliario, a través de la administración de centros comerciales; financiero, a través de tarjetas de crédito de las tiendas; mejoramiento del hogar y farmacias entre otras. Las principales cadenas que se consolidaron a fines de los 90 fueron Cencosud, D&S, Falabella, Ripley, La Polar, SMU, Mall Plaza, Parque Arauco e Hites; muchas de las cuales son competencia en algunos mercados y socios en otros.

Las principales fusiones y adquisiciones del período las protagonizó Santa Isabel, quien primero absorbió a Multimarket y a Marmentini Letelier. Luego, vendió un 35% de la propiedad a la cadena argentina Disco la que, a su vez, formó una alianza comercial con la multinacional holandesa Royal Ahold.

En 1995 se inaugura el primer supermercado Lider en Pajaritos. Este hecho fue el gran motor de crecimiento para D&S, experimentando un alza sostenida en su

participación de mercado en este período y compitiendo agresivamente frente a los hipermercados Carrefour, quienes finalmente se ven obligados a salir del país.

En 2003, Cencosud adquiere Santa Isabel de Royal Ahold, Las Brisas y Montecarlo en 2004 y Economax en 2006. Por su parte, la multitienda Falabella entra al negocio de los supermercados en 2004, con la compra del 88% de supermercados San Francisco, inaugurando Tottus en 2005.

Las cadenas regionales también comienzan a buscar alianzas entre ellas, a fin de aumentar su poder de negociación frente a los proveedores y encarar en forma conjunta la logística. Así, en 1991 se conforma Cadesur, cuyos socios principales son las cadenas Bryc, Keymarket e Independencia, más una gran diversidad de pequeñas empresas de provincia.

En cuanto a las Tecnologías facilitadoras, en 1991 debuta en Chile el código de barras y los lectores láser, este cambio tecnológico es vital para el desarrollo del supermercadismo, permitiendo mejorar los procesos de abastecimiento e inventarios y, por ende, los costos. Es así como aparecen los centros logísticos, siendo el primero de ellos LTS de D&S, facilitando la logística hacia regiones.

La apertura a la bolsa comienza con Santa Isabel en 1993 y tres años después sería el turno de D&S en 1996, al año siguiente realizaría su primera emisión de ADR en Nueva York.

Otra característica importante es la internacionalización de los retailers nacionales y la aparición del crédito de los supermercados, en 1996 se lanza Presto

Asimismo, comienza el desarrollo de las marcas propias: Lider es pionero en esta área, en 1997 ya contaba con 300 productos, el 2,8% de su venta. Rápidamente le siguieron las marcas propias de Cadesur, Santa Isabel, Unimarc y Jumbo.

Con la llegada del nuevo milenio, comienza también la expansión de algunas de estas cadenas por Latinoamérica, principalmente Cencosud, Falabella, Mall Plaza y Parque Arauco. Otra de las estrategias adoptadas por las cadenas en estos años fue desarrollar clubes de fidelización con los clientes transversales a los distintos negocios de la cadena: tiendas por departamento, supermercados, mejoramiento del hogar.

En los últimos años la industria del retail ha tenido que adaptarse a las tendencias que las nuevas tecnologías han traído al mercado, dentro de las cuales destacan el comercio electrónico y móvil. Los desafíos en la industria están principalmente enfocados en desarrollar nuevas plataformas que den respuesta a la exigencia de productos y servicios más personalizados, ofrecer mayor surtido a consumidores que buscan productos cada vez más especializados, y mejorar los niveles de atención y servicio.

1.3. RESEÑA HISTORICA CENCOSUD S.A

Centros Comerciales Sudamericanos S.A (CENCOSUD S.A), es un Holding especializado en el desarrollo, comercialización y la administración de grandes empresas cuyas características afianzan el liderazgo en su actividad y el compromiso con el futuro de los países donde se han implementado.

La empresa se originó a través del autoservicio «Las Brisas» fundado por el inmigrante alemán Horst Paulmann en la ciudad de Temuco, en el sur de Chile. En 1978 inauguró Jumbo, el primer hipermercado del país, en el sector oriente de Santiago de Chile y tres años más tarde lo haría en Buenos Aires. En los años posteriores, amplió su línea de supermercados y centros comerciales hasta 2005 cuando adquirieron la Departamental París, en Chile. De allí en adelante, Cencosud se expandió a Perú, Colombia y Brasil, convirtiéndose en una de las cadenas minoristas más grandes de toda América Latina.

La historia de Cencosud se remonta a la fundación de los primeros almacenes en el sur de Chile por su fundador y presidente Horst Paulmann, junto a su hermano menor Jürgen, durante los años 1950. En 1960, los hermanos Paulmann, inauguran el primer autoservicio "Las Brisas" en un local de 160 m², en la ciudad de Temuco, la que en los años posteriores se convirtió en una cadena de supermercados que cubrió diversas localidades entre la Región de Coquimbo y la Región de los Lagos.

En 1976, Horst, alejado de la cadena "Las Brisas", que siguió en manos de su hermano Jürgen, da el primer paso a la creación de la compañía, con la fundación del primer hipermercado del país: Jumbo, en la comuna de Las Condes en Santiago, con más de 7.000 m², ofreciendo una variedad de productos en un solo lugar de manera inédita para la población de la época. En la Figura 1-1 se destacan los principales hitos en la historia de Cencosud.

En 1982, Cencosud inaugura su primer hipermercado Jumbo en Buenos Aires, ubicado en la zona de Parque Brown, con una superficie de 7.000 m² app. Debido al éxito, ese mismo año ingresa al rubro de los centros comerciales al inaugurar "Jumbo Centro Comercial", en Federal, Buenos Aires. En 1988 inaugura el centro comercial más grande de Argentina: Unicenter Shopping.

En 2003, Cencosud adquiere las operaciones de supermercados Santa Isabel en Chile, que contaba con 75 supermercados distribuidos entre Arica y Puerto Montt y un centro de distribución ubicado en Santiago. Esta adquisición permitió incrementar su participación de mercado supermercadista chileno hasta el 20%.

Se inauguraron los centros comerciales, Alto Las Condes, Mall Florida Center, Portal La Dehesa, Portal Ñuñoa y Mall Costanera Center, todos en Santiago y Portal Temuco, en dicha ciudad. Por otra parte, comienza el desarrollo de la actividad crediticia, con la formación de "Cencosud Administradora de Tarjetas de Crédito S.A." y el lanzamiento de la tarjeta de crédito Jumbo Más, para realizar compras en los diversos comercios de la compañía en Chile.

Se destacan las inauguraciones de Jumbo tanto en Chile (La Dehesa y Peñalolén) como en Argentina (Almagro). Además, Easy inauguró un local en Chile (La Dehesa) y cuatro locales en Argentina (Barracas, Warnes, Quilmes y Don Torcuato).

En 2004 continúa con su proceso de expansión, tanto orgánico como inorgánico. En este último punto se destacan las adquisiciones de las cadenas de supermercados Las Brisas (diecisiete locales) y Montecarlo (quince locales), en Chile, y de Disco, en Argentina. Por otra parte se destaca la inauguración del centro comercial más grande del interior de Argentina: Portal Rosario.

Este mismo año destaca por la apertura bursátil de la empresa, la cual logró recaudar 332 millones de dólares en la Bolsa de Comercio de Santiago.

Se destaca la inauguración de dos Jumbo en Chile, El Llano en Santiago y otro en Temuco, más uno en Argentina: Rosario. Se inauguraron, también, dos supermercados Santa Isabel: Linares y Calera de Tango. Easy, por su parte inauguró un local en Chile: El Llano y dos en Argentina: Rosario y Tucumán.

En 2005 Cencosud adquiere la cadena de tiendas por departamento París, la que operaba veintiún tiendas en Chile, así como la agencia de viajes Viajes París, la corredora de seguros Seguros París, el Banco París, la administradora de tarjetas de crédito ACC S.A., la fábrica de muebles Nordik. Asimismo, mediante la compra de París, Cencosud adquirió una parte importante de la inmobiliaria Mall Plaza, dedicada a la construcción y operación de centros comerciales, y que en la sazón poseía en Santiago el Mall Plaza Vespucio, Mall Plaza Oeste, Mall Plaza Tobalaba y Mall Plaza Norte, además del Mall Plaza del Trébol en Concepción, Mall Plaza La Serena en La Serena y Mall Plaza Los Ángeles en Los Ángeles.

Cabe señalar que durante el año se consolidaron las adquisiciones de supermercados en Chile, convirtiéndolos a la marca Santa Isabel, en su mayoría (con la excepción de un local de Montecarlo, en la comuna de Maipú, el cual fue convertido a Jumbo).

En Chile se inauguraron cuatro nuevos Jumbo, en Chillán, Copiapó, Pajaritos (Maipú) y Puerto Montt; dos Santa Isabel, uno en San Pedro de la Paz (Gran Concepción) y otro en Los Trapenses (Lo Barnechea); dos Easy, Copiapó y Puerto Montt y

un París en Puerto Montt. Además, en la ciudad de Temuco, se inauguró el centro comercial Portal Temuco.

En 2006 continúa con su expansión supermercadista en Chile, con la adquisición de las cadenas Economax, en Santiago, e Infante en Antofagasta, incorporando dieciséis locales a la compañía. Asimismo, adquirió la cadena de tiendas de ropa Foster/Eurofashion, que incluía las marcas de vestuario Foster, Marítimo y JJO.

A comienzos de ese año se colocó la primera piedra del mayor proyecto emprendido por Cencosud hasta ese momento, el Costanera Center, complejo inmobiliario de 690.000 m², cuyo costo total estimado es de más de 500 millones de dólares. Contempla un centro comercial de cinco niveles, dos edificios de oficinas, dos hoteles, más de 4500 estacionamientos y su propia estación de Metro. Entre los edificios destaca la Gran Torre Santiago, diseñado por el arquitecto César Pelli, que con sus más de 300 metros de altura se espera que sea el más alto de América Latina y el segundo más alto del Hemisferio Sur.

Se estandarizan las marcas de las tarjetas de crédito bajo la denominación "Más", de esta forma se lanza la tarjeta "Más Easy", que se agrega a las ya existentes "Más Jumbo" y "Más París".

Se vende la participación en los cuatro centros comerciales Mall Plaza, generada por la adquisición de París.

En 2007 Cencosud logra ingresar a tres nuevos mercados. En Colombia el ingreso se logró a través de un joint venture con la cadena francesa de supermercados Casino Guichard-Perrachon, para el desarrollo de Easy; el ingreso a Brasil se obtuvo mediante la adquisición de la cadena de supermercados GBarbosa, en tanto que en Perú, adquirió la cadena de supermercados Wong.

Por otro lado, adquiere en Argentina la cadena de soluciones para la construcción Blaisten, ampliando su liderazgo en el mercado ferretero argentino.

En 2008 se da comienzo a la primera etapa del Portal Maipú, con la inauguración de Easy. Además, se inaugura un nuevo Jumbo en la ciudad de Talca creando un centro comercial junto con un Easy que se traslada de lugar al centro, y que antes se encontraba a las afueras de la ciudad.

El 2010 París Chile anuncia la apertura de 4 tiendas, una de ellas en Copiapó siendo la más grandes de las 4 por el gran crecimiento demográfico, así como en la misma ciudad se termina la segunda etapa del Portal Copiapó. Con el terremoto y posterior tsunami de principios de año, se abrieron diversas tiendas de campaña de las marcas Santa Isabel e Easy en las zonas afectadas. A mediados de año, adquiere el centro comercial "Mall Concepción" (antes propiedad de Ripley Corp. S.A.) actualmente en construcción. En esa misma ciudad, pero a finales del mismo año, comienza la construcción de los primeros Jumbo e Easy del Gran Concepción. Cabe destacar que Easy

sus clientes con dos líneas de productos: alimenticios y no alimenticios, los cuales se detallan en la Tabla 1-1. El equipo de trabajo está compuesto por 17.955 colaboradores, con un flujo de 1.200.000 clientes mensuales.

Tabla 1-1. Categoría de productos Supermercado Jumbo

Productos alimenticios	Productos no alimenticios
Frutas y verduras	Vestuario
Congelados	Menaje y decoración
Pescadería	Electro
Vinos y Licores	Mascotas
Carnicería	Aseo personal y limpieza
Lácteos, fiambrerías y quesos	Deportes
Panadería y Pastelería	Librería y juguetería
Restaurant y Cafetería	

Fuente: Reporte de sostenibilidad 2015 Supermercado Jumbo

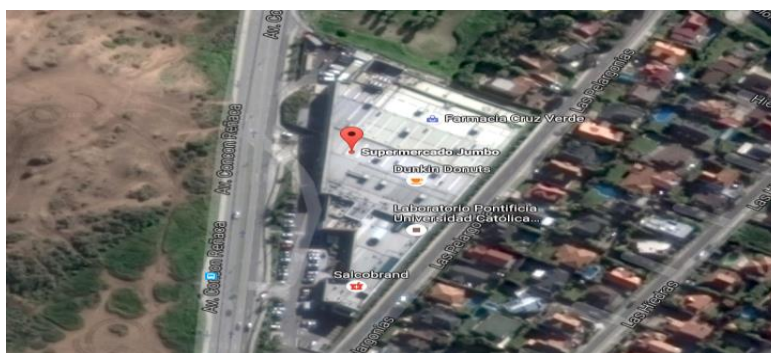
A. Locales en Regiones

- Iquique
- Calama
- Antofagasta
- Punto de encuentro, Antofagasta
- Pedro de Valdivia, Copiapó
- Copiapó
- La Serena
- Valparaíso
- Viña del Mar
- San Felipe
- Concón
- El Belloto, Quilpué
- Aconcagua, Los Andes
- Membrillar, Rancagua.
- Santa Cruz
- Curicó
- Las Rastras, Talca
- Talca

- Vicente Méndez, Chillán
- Chillán
- Portal Bio Bio, Concepción.
- Mall del Centro, Concepción.
- Concepción
- Los Ángeles
- Los Palos, Temuco.
- Temuco
- Osorno
- Puerto Varas
- Puerto Montt.

1.5. UBICACIÓN

Jumbo Supermercados Administradora Ltda. Es una cadena de supermercados que se encuentra a lo largo de todo Chile, sin embargo, el presente trabajo de título fue realizado en la Sucursal de Concón (Figura 1-2), la cual se encuentra ubicada en Av. Concón Reñaca 3850, Concón, Región Valparaíso. De acuerdo a la nomina de trabajadores de Julio de 2016, la sucursal de Concon de Jumbo cuenta con 344 trabajadores.



Fuente: Google Maps

Figura 1-2. Mapa satelital Supermercado Jumbo, sucursal Concón

1.6. MISION

“Nuestra misión consiste en trabajar, día a día, para llegar a ser el retailer más rentable y prestigioso de América Latina, en base a la excelencia en nuestra calidad del servicio, el respeto a las comunidades con las que convivimos y el compromiso de nuestro equipo de colaboradores.”

1.7. VISION

“Ser el supermercado más importante en todo el litoral central, logrando la distinción tanto de clientes como de proveedores y competidores. Mantener y aumentar, las ventas y el número de clientes, año a año.”

1.8. VALORES CORPORATIVOS

“En Jumbo, como en todas las unidades de negocios del holding, nos regimos por el Código de Ética de Cencosud, piedra angular de nuestro comportamiento y que expresa los principios, cultura y valores corporativos para todas las empresas del holding. Todos los colaboradores de Cencosud deben respetar este Código de Ética, el cual se entrega al momento de la firma del contrato y cuyo conocimiento queda reflejado en la firma de una carta de compromiso.

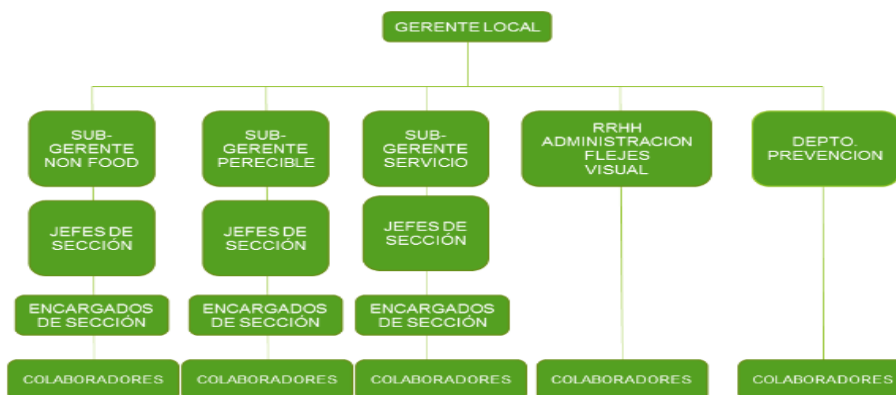
Declaración de valores

- Vivimos por y para nuestros clientes: su satisfacción es nuestra misión y obligación, continuamente buscamos satisfacer sus expectativas
- Promovemos y valoramos la actuación responsable, transparente y honesta con cada uno de nuestros grupos de interés: accionistas, proveedores, reguladores, colaboradores, clientes, consumidores y la comunidad en general.
- Realizamos nuestras labores buscando la excelencia en cada uno de los resultados, brindando las bases, pero confiados en la autoexigencia que se impone cada colaborador.

- Estamos conscientes de que, en un ambiente de respeto y trabajo en equipo, obtenemos mejores resultados.
- Ser líderes en el mercado no nos debe engeguercer: la austeridad y humildad han sido y serán parte del comportamiento esperado de cada uno de quienes integramos CENCOSUD.
- Daremos siempre lo mejor de nosotros en beneficio de la Compañía, demostrando así nuestro constante compromiso.”

1.9. ORGANIGRAMA

En la Figura 1-3 se detalla el organigrama del Supermercado Jumbo en la Sucursal de Concón.



Fuente: Supermercado Jumbo, Sucursal Concón

Figura 1-3. Organigrama Jumbo Sucursal Concón

1.10. PROCESO PRODUCTIVO

El supermercado, como toda empresa posee diversos procesos que están relacionados e intervienen directamente en las operaciones de cada uno de estos procesos, entre ellos el abastecimiento, almacenamiento y control, sala de ventas, los cuales se detallaran a continuación.

1.10.1. Abarrotes

Estos productos no son de fácil ni rápida descomposición, por lo tanto, su ingreso al local no posee restricciones de horario.

Los diferentes productos ingresan por medio de las órdenes de compra, donde la mercadería ingresa al local previa revisión del recepcionista, este es encargado de contar los productos y verificar la totalidad del contenido en cada caja o envase que los contenga, pasada esta revisión de carácter manual los productos se disponen en la bodega y son llevados a sala de ventas de manera paulatina por personal interno de Jumbo.

1.10.2. Percibles

En esta área se encuentran las secciones de carnicería, lácteos, frutas y verduras, pescadería, panadería y pastelería.

Dentro de la sección de carnicería, se distinguen las siguientes operaciones:

- Recepción del producto
- Sala de control, pesaje del producto
- Ingreso a Cámara Frigorífica
- Sala de preparado
- Sala de venta

1.10.3. Descripción proceso productivo

El proceso general de las operaciones del Supermercado Jumbo se detalla en la siguiente figura (Figura 1-4).



Fuente: Elaboración propia

Figura 1-4. Proceso general supermercado Jumbo

1.10.3.1. Logística de entrada

Dentro de las funciones del proceso de logística de entrada se detalla los siguiente:

- **Compra:**
 - Generar órdenes de compra de acuerdo a stock de productos y políticas de abastecimiento del sector.
 - Gestionar con proveedores la compra y aprovisionamiento de mercadería, de acuerdo a los niveles de servicio definidos en el sector.

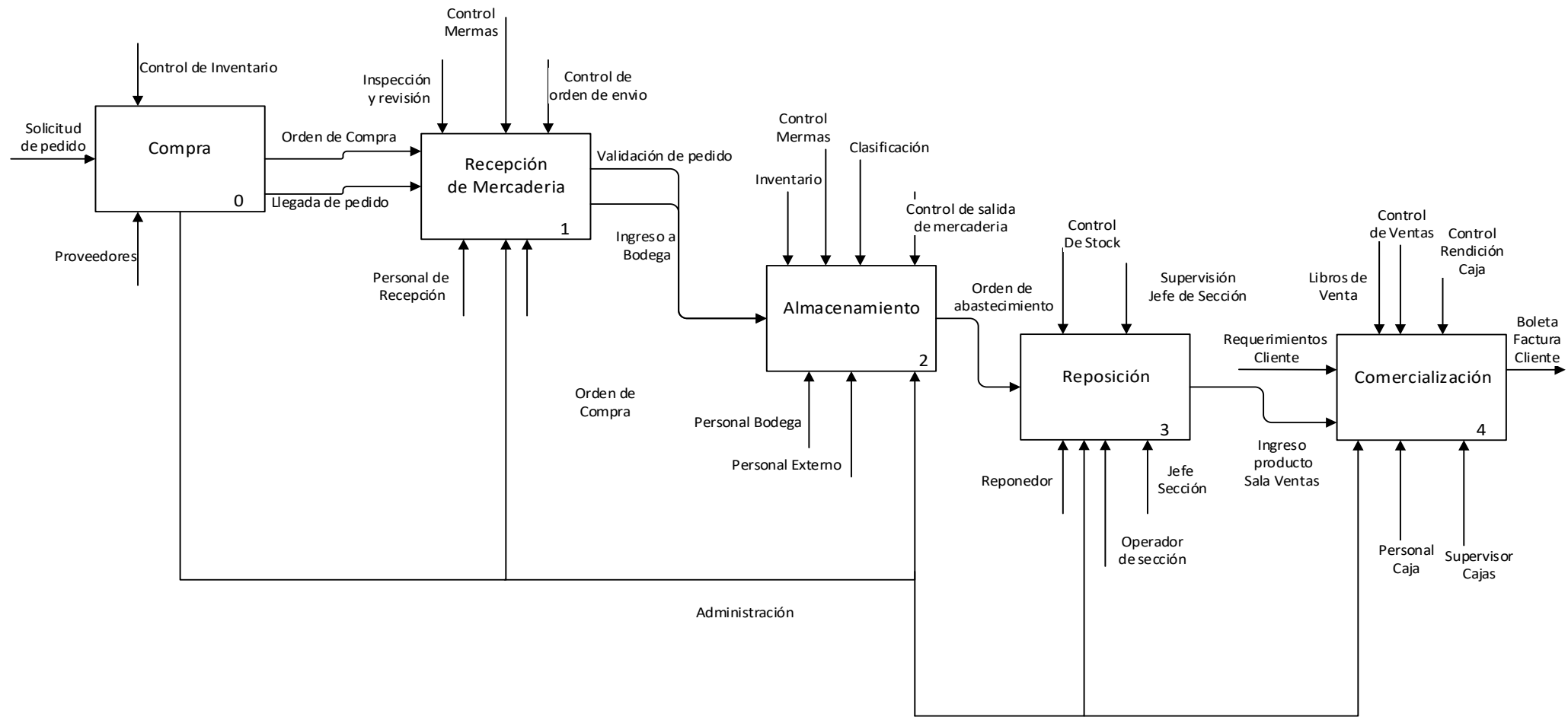
- **Recepción:**
 - Recepcionar productos y documentos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
 - Revisar el estado de los productos y documentos recepcionados.
 - Mantener el orden y limpieza de la zona de recepción.

- **Almacenamiento**
 - Aplicar procedimientos de clasificación y almacenamiento de la mercadería recepcionada de acuerdo a los estándares de calidad y normativa sanitaria de los alimentos.
 - Registrar el inventario de la bodega.
 - Mantener el orden y limpieza de la zona de almacenamiento.

1.10.3.2. Operación de tienda

- Reposición
 - Reponer mercadería en las diferentes secciones, de acuerdo a los estándares de servicio del supermercado.
 - Acondicionar la zona de venta, mesones de atención y góndolas para la exposición de los productos.
 - Reponer materias primas para la elaboración de productos de las diferentes secciones.
- Producción
 - Preparar alimentos y equipamiento para la elaboración de productos alimenticios propios de la sección, de acuerdo a lineamientos productivos y normativa sanitaria.
 - Asistir en la elaboración de productos alimenticios propios de la sección.
 - Mantener el orden, limpieza y funcionamiento de la zona productiva, y de la maquinaria, utensilios y equipos requeridos.
 - Elaborar productos alimenticios propios de la sección.
 - Supervisar la producción alimenticia de la sección.
 - Monitorear la preparación y mantención de materias primas, equipos y herramientas.
 - Acondicionar los productos frescos para su comercialización.

En la figura 1-5 se detalla el proceso productivo del Supermercado Jumbo a través de un diagrama IDEF0, con las entradas, salidas, controles y mecanismos para cada etapa.



Fuente: Elaboración propia
 Figura 1-5. Diagrama IDEF0 Proceso Productivo Supermercado Jumbo

CAPITULO 2: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.1. RIESGOS PSICOSOCIALES

Un riesgo psicosocial es un acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo. Tienen una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y sus consecuencias suelen ser importantes (3). La OIT define los riesgos psicosociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de su organización (7), por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias, todo lo cual, a través de sus percepciones y experiencias pueden influir en la salud, rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (7) Ésta definición se ilustra en la Figura 2-1.



Fuente: Factores de Riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa Chilena del Área de Minería, P.Rojas, et al, 2014.

Figura 2-1. Modelo de riesgos psicosociales

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo, aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años. (2) Los modos de organizar el trabajo se han modificado profundamente en las últimas décadas, debiendo las empresas adecuarse a dichas transformaciones con el fin de mantener estándares cada vez más altos de productividad y calidad a cuenta de ser comparativamente competitivos a niveles nacionales e internacionales. (4) En el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo se identifican cuatro fuerzas como los principales motores del cambio en el mundo del trabajo: a) el imperativo del desarrollo; b) la transformación tecnológica; c) la

intensificación de la competencia a escala mundial; y d) la mayor orientación en función de los mercados, y una función más reducida del Estado (1).

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual (2) han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores. (1)

Debido a estas variaciones se observa que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado en las últimas décadas (1) hacia una situación en la que la exposición a los riesgos de origen psicosocial se ha hecho más frecuente e intensa (2) reflejado en el incremento de la frecuencia con que aparecen implicados en el origen de las bajas laborales, ocasionadas por problemas de salud con origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral. (1) Es por esto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes (8) conducen a una gestión eficaz de las personas en la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, aportando en la eficacia de la organización, logrando mejor rendimiento, menor ausentismo y mayor satisfacción (8)

2.2. RIESGOS PSICOSOCIALES EN CHILE

Una de cada cinco licencias médicas en Chile tiene por diagnóstico algún tipo de trastorno mental. En la última década las patologías mentales de origen laboral han aumentado 700% en el país, según cifras del Ministerio de Salud. (7) En el rubro de comercio y retail el 9% de las licencias médicas del año 2014 corresponden a enfermedades por salud mental, siendo el segundo rubro con mayor cantidad de licencias médicas por salud mental en Chile, solo siendo superado por empresas gubernamentales y municipales con un 11%. (7)

Según la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de vida de Chile 2009-2010, destaca los síntomas de estrés, cansancio continuo, estar continuamente irritable, trastornos del sueño, cefaleas. Los grandes riesgos, tanto en la organización como entre los trabajadores son: cambios en la organización, las nuevas tecnologías incorporadas, los diferentes tipos de tareas, así como también, la incertidumbre en el trabajo, sobre exigencia en la empresa y la baja remuneración en comparación a la de los países de la OCDE. (6)

Estos riesgos al ser mantenidos en el tiempo, tienen mayor probabilidad de transformarse en enfermedades físicas y mentales, lo que derivará en ausentismo laboral y baja productividad. Se debe identificar cuál de estos riesgos es el que genera dichos problemas para hacer un control y una intervención de acuerdo a las necesidades. (6)

En Chile, el reconocimiento de una enfermedad como profesional está reglamentado en el Decreto Supremo 109 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, del 7 de junio de 1969. En el numeral 13 del artículo 19 se reconocen las Neurosis Profesionales incapacitantes como enfermedad profesional en "todos los trabajos que se expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa a efecto". (9)

Es en este contexto que en Chile comienza a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (Anexo A), siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las empresas del país. El objetivo principal de este protocolo es identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores a los riesgos psicosociales. (7)

El protocolo fue aprobado por Resolución Exenta N°336, el 12 de Junio de 2013 por el Ministro de Salud en esa fecha. Asimismo, el 17 de Julio de 2013 en la Ordenanza N° B33/2307 (Anexo D) el Subsecretario de Salud Pública explicitó que en una primera etapa de implementación la fiscalización se realizará en tres de las actividades económicas que la evidencia ha mostrado mayor grado de exposición a este tipo de riesgos. Luego con fecha 09 de Junio de 2015 el Ministerio de Salud en la ordenanza N°B33/1645 (Anexo E) explicitó que la totalidad de las empresas e instituciones de los diversos sectores económicos del país deberán implementar esta regulación y serán sujetas de fiscalización por parte de la autoridad sanitaria. (10)

2.3.FACTORES PSICOSOCIALES

Los factores psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, dado que los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado crecimiento de afecciones de salud especialmente en la población trabajadora. (5) Existe una creciente preocupación internacional por el riesgo psicosocial en el trabajo como factor de gran importancia en la generación de enfermedades de toda naturaleza, y en el malestar de las personas. La OMS y la OIT hace ya varios años que están haciendo notar la gran incidencia de estos factores sobre la morbi-mortalidad, y sobre el ausentismo laboral. (6)

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e

incluso con el entorno (1) razón por la cual, absolutamente ninguna persona que trabaje estará exenta de resultar afectada por ellos (5), estos pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos (1), en el segundo caso, los efectos en la salud son diversos y dependen tanto de las características de las personas, apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características propias del factor de riesgo (8). Sin embargo, otra postura plantea que la exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella (1)

Entre los factores psicosociales se incluyen: la carga mental del trabajo, el contenido del trabajo, la supervisión, participación, definición del rol el interés por el trabajador, las relaciones personales y los turnos rotativos. (5)

El estudio de aspectos psicosociales en el trabajo adquiere pública relevancia en atención a que los cambios en la organización del trabajo demandan y tensionan al trabajador emocional y cognitivamente, lo que se traduce en un aumento de la denominada carga psíquica y mental en el trabajo (4) , “tensiones” que en un plazo dado puedan desencadenar padecimientos psicológicos o mentales, y emocionales, manifiestos en distintos trastornos como: insomnio, pérdida de apetito, depresión, alteración nerviosa, ansiedad, etc. (5)

Tanto las cargas de trabajo físicas como mentales, están relacionadas con los factores individuales y extra laborales (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. Por lo tanto, estas condiciones siempre deben ser valoradas y ser incluidas para obtener una estimación de la carga de trabajo (11).

El Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS), considera a los factores psicosociales como “aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobretudo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llamamos estrés”. Así, los factores psicosociales constituyen las variables de exposición a los riesgos de origen laboral, y el estrés sería el precursor de la enfermedad. Por tanto, los procesos psicológicos (estrés) son la base de la relación entre la organización del trabajo y la salud de los empleados. De acuerdo con esta orientación, el estrés aparece conceptualizado como un conjunto de reacciones

emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión alienación, apatía, etc.), cognitivas (preocupación, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, etc), conductuales (abuso de drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) y fisiológicas, a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización y el entorno de trabajo; y constituye un estado caracterizado por altos niveles de excitación y angustia junto con la sensación de no saber sobrellevarlo (12)

2.4.PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), los describe en términos de una interacción entre: los contenidos, la organización, la dirección del trabajo, las condiciones laborales y el entorno organizacional, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores por el otro. Dicha interacción puede constituir un riesgo para la salud de los trabajadores a través de sus experiencias y percepciones.

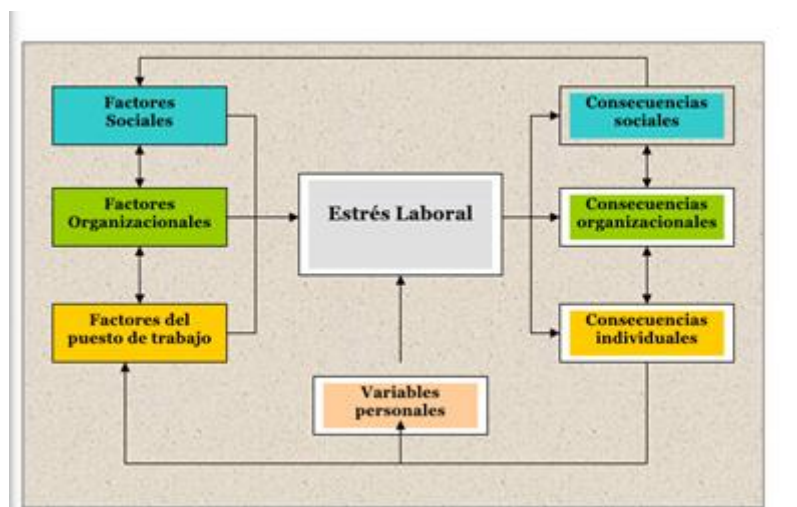
2.4.1. Estrés

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”. (2)

Se plantean dos tipos de estrés laboral: a) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, b) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como “el lado oscuro del trabajo”. (13) De este modo, debe ser evaluado directamente y

no sólo como efecto. El estrés es la categoría general de respuesta del organismo a las amenazas que recibe y a las percepciones de riesgo que sufre, y que puede tener diferentes modalidades y no sólo una respuesta genérica a los factores que suponen una dificultad, un reto o una amenaza. (2)

El estrés laboral se definiría como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación, sumado a las variables personales de cada individuo. (14) En la Figura 2-2 se ilustra el proceso en que se desarrolla el estrés en una persona, provocado por los factores laborales y variables personales.



Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas, B.M Jimenez, 2010.

Figura 2-2. Proceso del estrés como riesgo psicosocial

Otros autores definen estrés laboral cómo una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas (estresores) difíciles de controlar pudiendo tener consecuencias negativas para ella. Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve. (14) Se debe tener en cuenta que un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud. (2)

2.4.2. Violencia

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS (Organización Mundial de la Salud) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación. (15)

Entre los factores más proclives a que se generen comportamientos violentos se encuentran:

- La falta de cultura organizativa preventiva al no identificar los casos de intimidación como problemas serios.
- Cambios bruscos en la organización del trabajo sin consultar a los trabajadores.
- Empleos precarios.
- Escasas o pobres relaciones entre directivos y trabajadores.
- Mínimo nivel de participación en la toma de decisiones.
- Las situaciones generadoras de estrés laboral. (16)

Especial mención en este contexto merece la violencia del cliente, reconocida como uno de los tipos básicos de violencia en el trabajo. (15)

La satisfacción del cliente es la gran obsesión de las empresas, y en parte su criterio de actuación, esto llega a provocar diversas complicaciones en los trabajadores. Uno de los conceptos que está teniendo una amplia difusión es el de incivismo, propuesto como una de las formas en las que se ejerce la violencia psicológica laboral. Los autores lo definen como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Las conductas incívicas se caracterizan por ser groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás.

Son todos estos componentes los que hacen de la violencia un riesgo psicosocial con todas las características del mismo.

2.4.3. Acoso Laboral

El termino en inglés Mobbing se ha traducido comúnmente al castellano como acoso moral, hostigamiento, psicoterror, violencia laboral, acoso psicológico, agresión psicológica y abuso emocional o psicológico. (17)

Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla. (12)

Leymann lo define, como una comunicación hostil, sin ética, la cual es dirigida de una manera sistemática por uno o más individuos hacia otro individuo, quien es llevado a una posición desvalida e indefensa, sostenida por medio de continuas actividades de hostigamiento (17), acciones que ocurren al menos una vez a la semana y durante un periodo de al menos seis meses de duración. (17)

Se reconocen cuatro etapas típicas de abuso psicológico:

- Fase de aparición del conflicto inicia con ataques suaves.
- En el Mobbing establecido, se intensifican las conductas violentas o agresivas.
- La intervención de un tercero, ejemplo, el departamento de personal o recursos humanos de la empresa, se da después de un periodo de tiempo casi siempre de forma tardía.
- Marginación o exclusión de la vida laboral: la victima abandona la vida laboral después de sucesivas bajas y desmotivación laboral total.

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. (15)

2.4.4. Acoso Sexual

La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si dicha conducta es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte del empresarios o trabajadores. (15)

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas

consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral.

Habitualmente se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no hay chantaje en el mismo. (16) El chantaje sexual conocido técnicamente como “quid pro quo” -una cosa por la otra- consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. (15)

En este caso, la condición sexual de la persona afectada es el criterio único o decisivo para la toma de decisiones que pueden beneficiar o perjudicar laboralmente a la persona. Este tipo de acoso sexual se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar el destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia, de un tipo u otro, pueden influir en el destino profesional de la persona afectada. (15)

El segundo tipo es el acoso sexual producido por un ambiente hostil. Consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, normalmente de mujeres, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando. (15) Cuando las mujeres deben de vestir una determinada minifalda, utilizar un tipo de escote sin que ello sea básico para su trabajo, se ven obligadas a trabajar en función de sus atributos sexuales sin que el trabajo sea de tipo sexual, se atenta contra su condición de trabajadora al reducirla a sus atributos sexuales. (16)

2.4.5. Síndrome de Burn-out

Entre los riesgos psicosociales emergentes de la actividad laboral se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), definido como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización (18), y cuyos síntomas más característicos son: pérdida de ilusión por el trabajo, agotamiento físico y emocional, actitudes negativas hacia los clientes de la organización, y, en determinados casos, sentimientos de culpa (19).

El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional (20).

Las personas se sienten desgastadas y agotadas por la percepción continua de presión en su trabajo. Por lo tanto, el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su origen en el entorno de trabajo y no en el trabajador. (18)

Este tipo de acoso psicosocial es diferente al acoso psicológico o mobbing; aquí, en el síndrome de quemarse por el trabajo, el trabajador no es el foco de presión psicológica de uno o varios miembros del grupo al que pertenece con la complicidad del resto, ni es objeto de conductas hostiles y carentes de toda ética hacia su persona. (18)

Como consecuencia de estas respuestas aparece una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización (19), consideradas desde la perspectiva individual, las consecuencias del estrés asociadas al síndrome de burnout producen un deterioro de la salud de las personas y de sus relaciones interpersonales dentro y fuera del ámbito laboral. (20)

Las consecuencias del síndrome sobre las relaciones interpersonales se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por las personas (no verbalizar, cinismo, suspicacia, agresividad, aislamiento, irritabilidad, etc.), así como el agotamiento emocional (18).

Hay que tener presente que los individuos que padecen el síndrome de quemarse por el trabajo sienten que su capacidad para controlar las situaciones está mermada, por lo que desisten o no se esfuerzan de manera adecuada para afrontar los problemas laborales y los síntomas que les genera el estrés laboral percibido. (20)

La primera etapa de burnout es el cansancio, dentro de la cual se encuentran los síntomas de agotamiento, depresión, trastornos del sueño y cambios del apetito. La segunda es insatisfacción, se pierde felicidad y placer en lo que se está haciendo. aparece entonces la indiferencia, el cinismo, el resultado no nos importa. (20)

Muchas veces esta actitud surge en relación a todo el grupo que está trabajando, en el contexto en el que se desempeñan. Esto genera irritabilidad y falta de participación. La persona deja de estar presente en las actividades grupales, lo cual lleva a la sensación de fracaso profesional y personal. Por lo tanto, se incorporan los hábitos tóxicos y el abandono laboral. Esto es la tercera etapa de algo que empezó con el cansancio, siguió con la insatisfacción y llegó a este nivel. Por supuesto, esto se traduce rápidamente en el trastorno de relación social más próximo que es el marital y familiar. (19)

2.4.6. Inseguridad Contractual

La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de

características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. (15)

Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual:

a) el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, b) el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo, c) el bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación), d) el bajo nivel de control sobre el salario.

Los datos parecen indicar que la percepción de inseguridad laboral se asocia a un aumento de los problemas para la salud y de la seguridad. Cuando las condiciones contractuales son peores, más contingentes y temporales, las condiciones de trabajo también se deterioran y se asocian a mayores índices de accidentes y problemas de salud. (15)

El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación y sus consecuencias tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores. (10)

2.4.7. Conflicto familia-trabajo

Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas, ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Estos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central. (15)

El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles. El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo- familia), según la direccionalidad del conflicto.

El conflicto puede ocurrir cuando el individuo tiene que asumir distintos papeles, traduciéndose en una forma de conflicto de roles en el que las presiones desde el dominio del trabajo y de la familia son mutuamente incompatibles en una diversidad de maneras. El conflicto trabajo-familia ha demostrado tener incidencia en el dominio laboral relacionado con altos niveles de estrés, insatisfacción laboral, baja productividad, falta de compromiso organizacional, retrasos y ausentismo. (21)

El trabajo y la familia no son esferas independientes de la vida; existe entre ellas una relación muy compleja, que puede ser positiva o negativa. La relación positiva se presenta cuando las actividades y experiencias del rol laboral compatibilizan con las de los roles familiares, logrando un balance satisfactorio entre ellas. En este caso, la interacción es beneficiosa para ambos campos. (22) Por otra parte, la relación es negativa cuando la participación en uno de estos roles obstaculiza la ejecución del otro, generando tensión y disminuyendo la satisfacción y el bienestar percibido. El conflicto generado en la relación negativa puede presentarse en ambas direcciones. Por ejemplo, las exigencias laborales pueden minimizar el tiempo dedicado a los familiares, y las dificultades en casa pueden asociarse con disminución de la productividad laboral. (22)

El equilibrio entre estas dos esferas de la vida de las personas (trabajo y familia) ha sido definido por diversos autores como la satisfacción y el buen funcionamiento en el trabajo y en el hogar, con un mínimo de conflicto de roles. (21)

2.5.EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Los efectos en la salud de los riesgos psicosociales se dividen en dos tipos, a) efectos individuales y b) efectos organizacionales, los cuales se detallan a continuación.

2.5.1. Efectos individuales

El entorno laboral en sí mismo, así como la diversidad de situaciones que se generan a partir de la interacción humana en el trabajo, además de las exigencias del puesto de trabajo, los mismos procesos de trabajo, las maquinarias y horarios son elementos que se conjugan para originar en el trabajador “tensiones” que en un plazo dado puedan desencadenar padecimientos psicológicos o mentales, y emocionales. (5)

2.5.1.1. Efectos del estrés

La respuesta de estrés, aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable.

La evidencia de cambios biológicos debidos a la exposición a factores psicosociales de estrés como aumento de cortisol cambios en el hipocampo e inmuno

supresión es cada vez es mayor (23). Diferentes estudios muestran que el estrés crónico parece influir sobre la actividad inmunológica e incluso parece tener la capacidad de acelerar la manifestación de enfermedades como el Alzheimer (24)

Los trastornos cardiovasculares son en la actualidad la mayor causa de mortalidad y de discapacidad en la mayor parte de los países y una parte de su etiología parece estar asociada a las condiciones de trabajo. Una revisión sistemática de estudios de cohortes en los que se examinaba el rol etiológico de los factores psicosociales ha encontrado una relación significativa entre la carga de rol y los trastornos cardiovasculares (24)

Aunque bastante menos investigado, se ha estudiado la relación entre el estrés laboral y el consumo de sustancias como alcohol, tabaco y drogas. (25)

La atención dedicada a los efectos del estrés laboral sobre el área de la psicosomática ha sido menor, aunque se ha asociado especialmente con los trastornos del sueño, los trastornos alimentarios y los trastornos sexuales, efectos ampliamente estudiados como efectos del proceso del estrés sobre el organismo. (24)

2.5.1.2. Efectos de la violencia

Los efectos de la violencia son amplios y variados, los incidentes agresivos laborales pueden ocasionar tanto daños físicos como psicológicos (15)

- Daños físicos: más infrecuente, aunque se ha constatado que tiende a aumentar en los sucesos que desencadenan de estrés postraumático. De forma general, los datos muestran que los daños físicos que se reciben están en un rango que va de lesiones menores a graves, e incluso mortales.
- Daños psíquicos: ansiedad, problemas para conciliar el sueño, falta de motivación, malestar, tensión, estrés pasajero y temporal, estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional o incluso a abandonar el propio trabajo.

En general, mientras mayor es la frecuencia y más severa es la forma de la violencia sufrida, más severos e intensos son los efectos. (26) Un estudio en el Reino Unido ha mostrado que los efectos de la violencia laboral son mayores que el mismo tipo de violencia en contextos no laborales y constata que un 28% de las víctimas de violencia laboral han sufrido más de tres incidentes (26)

2.5.1.3. Efectos del acoso laboral

Lo que se produce en el acoso laboral es un atentado a la propia identidad profesional, una devaluación de la propia competencia profesional que ha podido suponer

y costar años, esfuerzos y renuncias importantes. En la medida que los aspectos profesionales son relevantes para la persona, que existe una centralidad laboral en el sistema de identidad de la persona, el rechazo profesional por los propios compañeros o superiores puede suponer una merma de los aspectos más valiosos de uno mismo. (15)

Existen datos que revelan una amplia muestra de sintomatología física y mental. Respecto a la salud mental pueden citarse el trastorno de estrés postraumático, el deterioro de la autoestima, la irritabilidad, la apatía o trastornos de la memoria. (15) Pueden conducir a trastornos en la salud mental de las víctimas, especialmente en el aumento de la ansiedad, la depresión y de forma especial en la sintomatología del estrés postraumático (TEPT). No es extraño que una víctima de acoso laboral experimente la activación automática de las experiencias y los recuerdos ligados a las situaciones de acoso, al tiempo que rumia lo acontecido. (27)

Otras consecuencias habituales constatadas en personas acosadas han sido reacciones emocionales negativas centradas en perfiles de melancolía, apatía, falta de concentración, confusión y desesperanza. (28)

Además, se ha podido comprobar que las víctimas de acoso suelen estar afectadas por ciclos circadianos alterados de cortisol, el hipocortisolismo ha sido igualmente referido en trabajadores acosados. (29)

2.5.1.4. Efectos acoso sexual

En los últimos 20 años ha aumentado de forma notoria el conocimiento sobre su influencia negativa sobre la salud y bienestar de las víctimas. (15) A nivel de salud personal los niveles de estrés, las quejas psicosomáticas y de bienestar psicológico están afectados negativamente por la incidencia del acoso sexual. El mismo estudio muestra que sus efectos organizacionales son igualmente amplios, afectando al compromiso organizacional, a la voluntad de abandonar el trabajo, a la satisfacción laboral y a la confianza con compañeros y jefes. (30)

Concretamente estudios europeos muestran que el acoso sexual se encuentra relacionado con problemas mentales e insatisfacción laboral, afectación a la salud física y burnout y al igual que en el caso de otros tipos de violencia en el trabajo, el acoso sexual también se asocia con estrés postraumático. (31)

2.5.1.5. Efectos del burnout

Los efectos del desgaste profesional provienen en gran medida de que el esfuerzo del profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro. (2)

Estudios han encontrado que el burnout suele estar asociado tanto a la depresión como a la ansiedad en sus diversas manifestaciones. (15) Las personas afectadas por el burnout de forma clínica suelen perder tolerancia a la frustración, aumentar la irritabilidad y desarrollar una experiencia especialmente sensible a los fallos en la organización y a las relaciones interpersonales (2).

El modelo de burnout conocido como “agotamiento vital” propone el exceso de fatiga, la falta de energía, el aumento de la irritabilidad y los sentimientos de desmoralización, esto ha aportado resultados que vinculan el burnout a los trastornos cardiovasculares. (2)

2.5.1.6. Efectos conflicto trabajo-familia

El conflicto trabajo familia supone la dificultad de mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y las familiares, y la incapacidad para equilibrar la atención en ambos contextos. (15) La incapacidad para cumplir y satisfacer las demandas de uno y otro supone habitualmente la aparición de problemas en la organización del tiempo personal, y de forma más amplia e íntima, en el propio equilibrio personal. Los problemas subsiguientes suelen ir en la línea de una desorganización y conflictividad amplia de la propia conducta. (2)

Los efectos de este desequilibrio que puede llegar al conflicto son diversos. El conflicto familia-trabajo se relaciona negativamente con el rendimiento laboral. (15) Además de afectar al rendimiento, si no se encuentra un equilibrio entre ambas esferas, pueden darse otra serie de consecuencias. Por ejemplo, se ha demostrado que aquellas personas que experimentan un alto nivel de conflicto entre el trabajo y la familia, muestran mayores deseos de abandonar la empresa (32). Mientras que las intenciones de abandono surgen especialmente por considerar el trabajo como un obstáculo y una fuente de desequilibrio, el absentismo surge más bien como consecuencia de tener que atender las responsabilidades familiares, incluso en detrimento del propio trabajo. (2)

El conflicto trabajo-familia parece relacionarse con baja satisfacción familiar y profesional, bajos niveles de compromiso con la organización, mayor hostilidad en casa y consecuencias físicas y psicológicas (2), hipertensión, depresión y síntomas somáticos (33)

2.5.2. Efectos organizacionales

Las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de los trabajadores, sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa. (34)

Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia. Los riesgos psicosociales, como el conjunto de riesgos para la salud en el trabajo, no son ajenos a la línea de negocio de la organización, sino que la afecta internamente, disminuyendo sus posibilidades. (2)

Una de las consecuencias más costosas para las organizaciones y la sociedad son las bajas laborales por enfermedad. Éstas se han relacionado con la inseguridad contractual, con absentismo laboral también parece relacionarse el conflicto trabajo-familia. (2)

La inseguridad laboral tiene repercusiones sobre las actitudes ante el trabajo y la empresa, de tal manera que puede afectar a la implicación y compromiso con el trabajo y la organización. Los datos parecen indicar que la percepción de la inseguridad laboral afecta al contrato psicológico que se mantiene con la organización. (2) Al perder ciertos niveles básicos de confianza en la empresa se pierden igualmente los correspondientes niveles de compromiso. Se produce entonces una readaptación de las propias actitudes en función de la percepción de un proceso de inequidad que se está produciendo (2).

2.6. ALCANCE DEL PROTOCOLO Y SISTEMA DE VIGILANCIA

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo tiene alcance y aplicación en todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidas, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores.

Este protocolo deberá ser conocido por las empresas y los profesionales relacionados con la prevención de riesgos laborales de las organizaciones, y todos los profesionales de las instituciones administradoras del seguro de la Ley 16.744 que tengan a su cargo programas de vigilancia.

2.7. ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Los cuatro involucrados en el proceso de implementación del Protocolo tienen un papel de suma importancia, teniendo cada uno de ellos un rol específico, los cuales se detallan a continuación.

2.7.1. Empleador

Es deber de la organización medir la exposición a riesgo psicosocial de sus ambientes laborales, y contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Ningún rubro, actividad o tamaño de la organización, la exime de su responsabilidad de mantener estándares de salud en sus lugares de trabajo.

2.7.2. Trabajador(a)

Al trabajador se le entregan todas las herramientas, mediante informativos, capacitaciones, ejercicios, etc. Para que cumpla una función en la organización, de manera que forme parte de la implementación del Protocolo, por medio de acciones que buscan descubrir los factores de riesgos que lo rodean en los ambientes laborales y, así mismo, hacerlo participe de las evaluaciones y toma de decisiones al momento de generar los resultados y los planes de mitigaciones de los respectivos acontecimientos negativos obtenidos por el instrumento de evaluación.

2.7.3. Organismos Administradores de la Ley 16.744

El organismo administrador de la ley tiene la misión de asesorar a sus empresas adheridas en lo que al riesgo específico se refiere.

Toda vez que una organización transgrede o vulnere los factores de riesgos psicosociales señalados por este protocolo de vigilancia, el organismo administrador de la ley deberá notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización.

2.7.4. Secretarías Regionales Ministeriales de Salud

Corresponde la fiscalización de las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normas complementarias que le otorgan facultades respecto

de la seguridad y salud en los lugares de trabajo, y la sanción a su infracción en los casos que ello lo amerite.

2.8. CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21

El cuestionario SUSESO/ISTAS21 es un instrumento que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo. Éste es la adaptación y validación en Chile del cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que ha desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ.

El proceso de validación y estandarización del cuestionario significó un largo y riguroso proceso, que finalmente dio como resultado un instrumento válido, confiable y estandarizado para Chile. Está orientado a la prevención de estos riesgos y no a la determinación del origen, laboral o común, de una patología. No es tampoco una medición de “clima laboral”, sino que de factores de riesgo que pueden impactar la salud de los trabajadores. Su aplicación permite medir dichos riesgos en diversas áreas o dimensiones, para luego desarrollar programas de intervención, si es que se detectan riesgos elevados, y así controlarlos o disminuirlos. El instrumento facilita la identificación y focalización de los problemas en el trabajo, y el posterior diseño de las mejores estrategias para abordarlos. Además, se dispone de valores de referencia para Chile, por lo que es posible establecer comparaciones con esa norma.

La versión breve del cuestionario (Figura 2-3) fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística (explicaban la mayor proporción de la varianza) de cada una de las subdimensiones. Se usa como filtro inicial o tamizaje, permitiendo establecer una visión general de los niveles de riesgo psicosocial y facilitar su seguimiento en el tiempo. Por esta misma razón, en caso de detectar niveles de riesgo alto, se debe complementar con la aplicación de la versión completa, la que posee una especificidad mayor para caracterizar los riesgos psicosociales. El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve se encuentra de manera completa en el Anexo B.

Para la aplicación del cuestionario, la Superintendencia de Seguridad Social emitió un Manual de uso del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve (Anexo C), el cual

incluye cada una de las preguntas, ejemplos y el paso a paso para una correcta implementación.

	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Optativas en casos justificados	2
	II. Caracterización del trabajo actual	Segmentación para análisis	Editables y Optativas	3
	TOTAL			5
III. Sección Específica de riesgo psicosocial	Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	1
		Exigencias cognitivas	Obligatorias	1
		Exigencias sensoriales	Obligatorias	1
		Exigencias emocionales	Obligatorias	1
		Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	1
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia	Obligatorias	1
		Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	1
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	1
		Sentido del trabajo	Obligatorias	1
		Integración en la empresa	Obligatorias	1
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Obligatorias	1
		Conflicto de rol	Obligatorias	1
		Calidad de liderazgo	Obligatorias	1
		Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	1
		Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	1
	Compensaciones	Estima	Obligatorias	1
		Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	1
		Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	1
	Doble presencia	Carga de tareas domésticas	Obligatorias	1
Preocupación por tareas domésticas		Obligatorias	1	
TOTAL			20	
TOTAL DEL CUESTIONARIO			25	

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSEO/ISTAS 21, SUSESO, 2016.

Figura 2-3. Resumen de la estructura del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve

2.8.1. Dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

El Cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 20 subdimensiones. Las grandes dimensiones son:

- **Exigencias psicológicas en el trabajo**

Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). Esta dimensión puede asimilarse a la dimensión “demanda” del modelo DCAS y a la dimensión “esfuerzo” del modelo DER.

- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades.**

Son elementos que requieren autonomía del trabajador (decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión “control” del modelo DCAS.

- **Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.**

Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” en el modelo DCAS. Es la moderadora de los efectos de las dos anteriores.

- **Compensaciones.**

Se puede hacer equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo DER de Siegrist, permitiendo medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados).

- **Doble presencia.**

Mide la preocupación y el esfuerzo por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”.

2.8.2. Subdimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

A continuación, se define cada una de las 20 subdimensiones agrupadas en las 5 dimensiones.

Dimensión: Exigencias psicológicas

- Exigencias psicológicas cuantitativas

Cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, en que las exigencias sean limitadas o escasas. Las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con falta de personal, inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología.

- Exigencias psicológicas cognitivas.

Carga de tareas cognitivas que incluyen la toma de decisiones, generar ideas novedosas, memorizar, manejar conocimientos y controlar diversas situaciones a la vez.

- Exigencias psicológicas emocionales.

Carga emocional de la tarea, sobre todo cuando se requiere de capacidad para comprender y sobrellevar o compadecer a otras personas (usuarios) que también se expresan emocionalmente, y ante la que el trabajador reacciona con agobio o “desgaste emocional”.

- Exigencias psicológicas de esconder emociones

Demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de personas. En especial se refiere al control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también se refiere a otras emociones. Esta subdimensión y la anterior suelen ser elevadas en ocupaciones que trabajan atendiendo público directamente o por teléfono.

- Exigencias psicológicas sensoriales

Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

Dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades

- Influencia.

Margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros).

- Posibilidades de desarrollo en el trabajo.

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

- Control sobre los tiempos de trabajo.

Posibilidad de interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.

- Sentido del trabajo.

Más allá de los fines simplemente instrumentales que puede tener el trabajo (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos), el sentido del trabajo consiste en relacionarlo con otros valores o fines trascendentes.

- Integración en la empresa.

Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.

Dimensión: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

- Claridad de rol.

Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

- Conflicto de rol.

Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.

- Calidad de liderazgo.

Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma equánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.

- Calidad de la relación con superiores.

Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.

- Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo.

Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

Dimensión: Compensaciones

- Estima.

Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo. Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo “esfuerzo – compensaciones” y de la “justicia organizacional”.

- Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato.

Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.

- Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo.

Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional (cambios de tareas) y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo.

Dimensión: Doble presencia

- Preocupación por tareas domésticas.

Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género.

- Carga de tareas domésticas.

Intensidad de las exigencias de trabajo doméstico que deben ser asumidas cotidianamente por una persona.

2.9.METODOLOGIA DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

La metodología de aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta. En el siguiente esquema (Figura 2-4) se pueden observar las etapas de la aplicación.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2-4. Metodología de implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

2.9.1. Comité de Riesgos Psicosociales

Este es el paso inicial y fundamental para la metodología, dado que tendrá la mayor parte de la responsabilidad para que el cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para la empresa o institución y sus trabajadores. El Comité debe ser paritario en cuanto a la representación de los trabajadores y de la parte empleadora, debe tener como mínimo cuatro integrantes y un máximo de diez, en la Tabla 2-1 se detalla la conformación del Comité de Riesgos Psicosociales.

Tabla 2-1. Conformación del Comité de Riesgos Psicosociales

Miembro	Origen
Representante(s) de los trabajadores del Comité Paritario de Higiene y Seguridad	Representantes de los trabajadores
Representante(s) del o los sindicatos (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación de los trabajadores)	
Representante(s) del área de RR.HH	Representantes del empleador
Encargado de Prevención de Riesgos u otro que el empleador determine	

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, SUSESO, 2016

El CRP, que para la toma de decisiones requerirá que asistan a las reuniones más de 50% de los representantes, puede ampliarse con otros miembros siempre que se respete el principio básico de la paridad empleador/trabajadores, por ejemplo, cuando hubiese más de un sindicato. Se recomienda que la Secretaría Ejecutiva de este Comité esté a cargo del representante de RR.HH. Asimismo, se recomienda que se sume a este Comité, como apoyo, al encargado/a de Comunicaciones en aquellas organizaciones que cuenten con este tipo de profesionales y con el asesoramiento de los organismos expertos en prevención de riesgos.

La presencia de directivos o de sus representantes y de los sindicatos de trabajadores, hace que el proceso sea participativo, transparente, riguroso y se legitime.

Funciones del Comité de Riesgos Psicosociales

- Definir cronograma o carta gantt del proceso de aplicación del Protocolo.
- Elegir la versión del Cuestionario que se aplicará (breve o completa) cuando no sea obligatoria la aplicación de la versión completa del instrumento.
- Definir el formato de la aplicación del Cuestionario (papel o electrónica).
- Determinar el período de aplicación.
- Definir las unidades de análisis.
- Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización.
- Tomar las medidas necesarias para resguardar las condiciones de anonimato y confidencialidad que exige la metodología.
- Monitorear el proceso de aplicación.

- Analizar y discutir los resultados.
- Informar los resultados a todos los trabajadores/as.
- Informar los resultados al respectivo Organismo Administrador.
- Asegurar que exista participación de los trabajadores/as en las propuestas de las medidas de intervención.
- Definir la urgencia y el orden de las medidas de intervención.
- Informar las medidas de intervención a los trabajadores/as.
- Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de intervención definidas.
- Informar a los trabajadores/as sobre las medidas cumplidas y la razón de su aplicación.

El cronograma se debe fijar de acuerdo a los pasos de la metodología y cada una de las acciones debe quedar registrada en la bitácora del proceso. En esta bitácora deberá registrarse: fecha de la constitución del Comité de Aplicación, integrantes del Comité, actas de cada una de las sesiones firmadas por los integrantes del Comité, las fechas propuestas para cada paso, la fecha probable de aplicación, archivo del material usado en la campaña de difusión, fecha y registro de la presentación de los resultados, fechas en que se constituyeron los distintos grupos de trabajo para el análisis de resultados, las medidas de intervención o mitigación que se hayan acordado y, los responsables de verificar la aplicación de las medidas, y cualquier situación que el Comité estime importante.

Para elegir la versión del Cuestionario, el Comité debe tener en cuenta que la metodología de aplicación es la misma para ambas versiones. En cuanto al formato – electrónico o en papel– el Comité debe evaluar el soporte que asegure la mayor participación de trabajadores. Esto último también es un criterio relevante para definir el periodo de aplicación para contestar el Cuestionario.

Otra tarea importante del Comité es la de resguardar el anonimato de los trabajadores, para ello deberá analizar si corresponde omitir alguna pregunta de los antecedentes demográficos.

2.9.2. Unidades de análisis

La exposición a factores de riesgo psicosocial no es igual para todos los trabajadores, y hay desigualdades principalmente en torno a la función (en general el riesgo es mayor en trabajadores operativos que tienen menor poder de decisión sobre su tarea) y al género (el riesgo suele ser mayor para las mujeres). Además, el riesgo puede ser muy diferente en lugares de trabajo distintos aún dentro de una misma empresa (por

ejemplo, en sucursales, o en diferentes departamentos). Esto obliga a distinguir unidades que permita una intervención focalizada en puestos de trabajo o lugares de trabajo con mayor riesgo.

La definición de las unidades de análisis es responsabilidad del Comité de Riesgos Psicosociales. Se recomienda que las unidades de análisis no tengan menos de 26 personas. Es aconsejable que las unidades menores se agrupen con otras unidades similares para cumplir con este requisito. Si existiera la necesidad de mantener una unidad menor de 26 personas, deben tomarse medidas para garantizar la confidencialidad y el anonimato, y siempre que los integrantes de dicha unidad accedan a ser medidos por separado. Hay que considerar que en estos casos los resultados tienden hacia los extremos (por ejemplo: gran proporción de “rojos” o “verdes”) lo que hace aún más imprescindible complementar el análisis con las discusiones grupales.

Para definir las unidades de análisis se debe considerar la operatividad para la intervención posterior, es decir, no pueden ser tantas unidades que impidan una gestión adecuada, pero por otra parte deben estar constituidas de una manera que respete el resguardo del anonimato. Deben ser además excluyentes (el trabajador puede marcar sólo una opción como pertenencia a una unidad), exhaustivas (las alternativas deben representar la realidad total del lugar de trabajo) y precisas (deben permitir la mejor evaluación y análisis posible).

2.9.2.1. Definición de unidades de análisis

- **Agrupar en torno a funciones, tareas, cargos u ocupaciones.**

Aunque la función, tarea, cargo u ocupación es una unidad básica de agrupamiento, no es necesario considerar todas las funciones por separado porque podría ser inoperante, o porque podría transgredir el principio de anonimato. Los riesgos a los que están expuestos los trabajadores tienen relación con las tareas que desempeñan, el nivel de responsabilidad, el espacio físico en el que trabajan y el horario de trabajo. Por lo tanto, en la decisión de qué grupos se reunirán para conformar una unidad de análisis, estas características se deben tener presentes para que las unidades de análisis queden integradas por trabajadores con similares condiciones de trabajo. Los criterios para agrupar las funciones normalmente son: a) por gestión de personas (no debe agruparse funciones con mando sobre personas con funciones sin mando; sí se pueden agrupar los jefes intermedios); b) por margen de autonomía de la tarea (por ejemplo, trabajadores operativos, cajeros, administrativos, atención de público, habitualmente tienen poco margen de autonomía; en cambio profesionales y técnicos suelen tener mayor autonomía); c) naturaleza del trabajo (por ejemplo, el trabajo mecánico es diferente del administrativo).

- **En base a departamentos y unidades.**

Puede considerarse el tipo de organización jerárquica que posean los departamentos o secciones, por ejemplo, que compartan una misma jefatura, o bien la función específica de cada departamento o sección, por ejemplo, producción v/s administración, unidades que atienden público v/s las que no.

2.9.3. Difusión y sensibilización

El Comité de Aplicación es el responsable de diseñar y ejecutar la campaña de difusión y sensibilización para la aplicación del Cuestionario. Esta etapa es fundamental considerando que la aplicación del Cuestionario es censal (total de los trabajadores) pero su carácter es voluntario (el trabajador no puede ser obligado a contestar). Por esta razón, es relevante realizar una buena campaña de sensibilización ya que puede hacer la diferencia entre lograr resultados representativos o no.

Una efectiva campaña de sensibilización supone un proceso de información y motivación sobre las características del Cuestionario y sus objetivos. Una alta participación de los trabajadores en el proceso (lograr el 70% y más de participación) depende en gran medida de una buena campaña. La experiencia ha demostrado que esta etapa es crítica para que tanto el Cuestionario como la metodología de intervención tengan resultados, por lo que debe realizarse el mayor esfuerzo en lograr un alto nivel de consenso, motivación y participación. El objetivo de la campaña es, justamente, resolver dudas o temores, fijar expectativas y explicar que se trata de un instrumento de medición para conocer y prevenir los riesgos psicosociales laborales con el objetivo de procurar lugares de trabajo más saludables.

Este proceso de difusión y sensibilización debe incluir capacitación sobre la Metodología SUSESO/ISTAS21 a los integrantes del Comité, reuniones con los trabajadores de las diferentes secciones del lugar de trabajo y en las que los propios integrantes del Comité de Aplicación expliquen el objetivo y la metodología del Cuestionario. También se debe realizar difusiones por redes sociales internas (intranet), carteles en lugares de reunión, volantes impresos, volantes adjuntos a la liquidación de sueldo y cualquier otro formato informativo que al Comité de Aplicación le parezca razonable, además de los canales de comunicación habituales. Es importante la participación activa de todas las partes interesadas: de los directivos o gerentes, de la directiva del o los sindicatos o agrupaciones de funcionarios, del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, del departamento o unidad de Recursos Humanos y del área de Prevención. Una campaña coordinada de todos estos actores promoverá la participación

de los trabajadores y se obtendrán resultados representativos, es decir, 70% o más del total de los trabajadores.

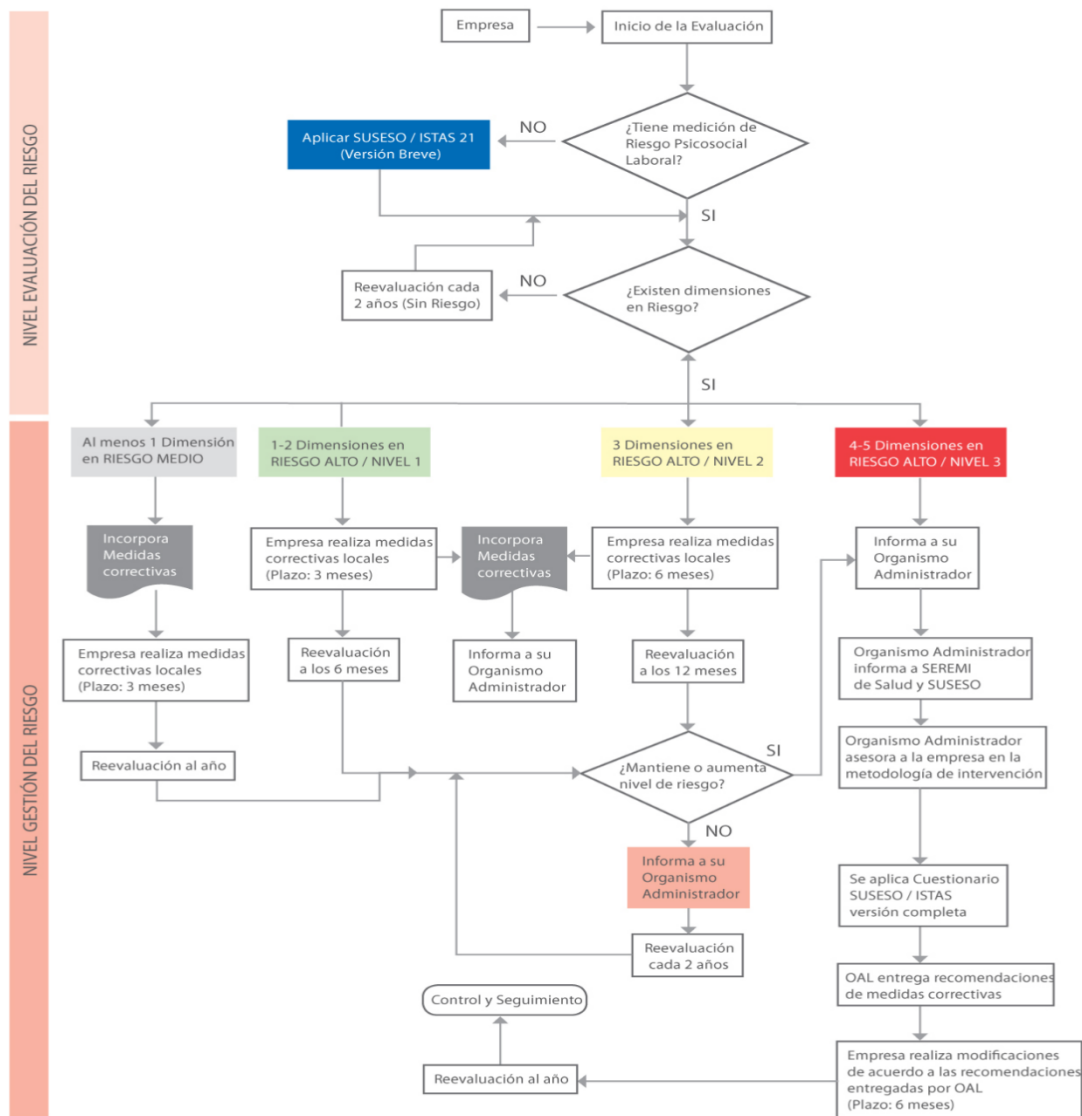
2.9.4. Aplicación del cuestionario

El Comité de Riesgos Psicosociales decidirá si la aplicación del Cuestionario se realizará en formato electrónico o impreso. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el Cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad (por ejemplo, usando sobres sin ningún tipo de identificación para la entrega y retiro del Cuestionario, depositar los Cuestionarios en urnas o cajas selladas con las firmas de los miembros del Comité ubicadas en lugares de alta concurrencia de trabajadores). Asimismo, es el Comité quien define el tiempo durante el que se estará aplicando el Cuestionario, el que debe ser suficiente para alcanzar una buena tasa de respuesta (por ejemplo, en una sola jornada, o en unos días, siempre que no sobrepase los 30 días).

Si la aplicación se realiza en papel, debe considerarse que luego los resultados tendrán que traspasarse a una planilla electrónica para su cálculo. Dicha información deberá encontrarse disponible para la Superintendencia de Seguridad Social y para los organismos fiscalizadores regionales que así lo requieran.

2.9.5. Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación

La medición a través del Cuestionario Breve SUSESO/ISTAS21 entrega un nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador. El instrumento establece niveles de puntaje que se consideran riesgosos para cada dimensión en cada trabajador en forma individual. Para establecer el nivel de riesgo de la organización o empresa (Figura 2-5), se requiere establecer la prevalencia del riesgo elevado, es decir, qué parte de los trabajadores obtuvieron un puntaje considerado de “riesgo alto”. Cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de “riesgo alto”, se considera que esta dimensión está “en riesgo”.



Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Figura 2-5: Flujograma del modelo de vigilancia de riesgos psicosociales

Situación “Sin Riesgo”

Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, la situación se considerará como “**Sin Riesgo**” y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años.

Situación “Riesgo Medio”

Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como “**Riesgo Medio**”, y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

Situación “Riesgo Alto”

- Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 1”.

En este caso, la organización tiene un plazo de 03 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ ISTAS21 versión breve 06 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

- Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 2”.

En este caso, la organización tiene un plazo de 06 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

- Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 3”.

La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social – SUSESO. En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.

2.9.6. Informe de resultados

El informe debe ser desarrollado por la persona o el profesional que ha estado a cargo de la conducción de los grupos de análisis. Este informe debe contener:

a. Introducción

b. Proceso de intervención

Descripción de las características del proceso de intervención (fechas, constitución del Comité, integrantes, resumen de las acciones de difusión, periodo de aplicación, participantes por lugar de trabajo, etc). Incluir la descripción del proceso de discusión grupal (duración, lugar de ejecución, identificación del monitor-investigador, etc)

d. Resultados

Nivel de participación: total de trabajadores que participaron sobre el universo del lugar de trabajo evaluado. Incluir porcentaje de respuesta global, por unidades de análisis, por sexo y otras que el Comité estime necesarias y pertinentes incluir en el informe final.

Nivel de riesgo: nivel de riesgo de la empresa o institución (general) y por cada una de las unidades de análisis, con gráficos (es decir por dimensión o subdimensión dependiendo de la versión del Cuestionario utilizada) y relato (descripción del riesgo y orientación sobre el origen posible). El relato es la interpretación de los resultados de acuerdo a las preguntas que puntuaron en alto nivel, complementado con los análisis de los grupos de discusión de los trabajadores. Es importante puntualizar los consensos y los disensos. Incluir algunas citas o referencias textuales de los participantes.

e. Enumeración de medidas propuestas

Se especifica cada medida propuesta (asociada a una o más subdimensiones que aparecieron en alto nivel de riesgo), con el mayor detalle posible, la fecha factible de ejecución y el responsable (puede ser una unidad del lugar de trabajo, un equipo de personas, o una persona en particular). Debe consignarse qué resultados cabría esperar.

**CAPITULO 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE
VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

3.1. SOLICITUD DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Durante el mes de julio del año 2016, se realizó una reunión donde participó el experto en prevención de riesgos del Supermercado Jumbo junto a Gerencia, en esta reunión se acordó la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo durante el segundo semestre del año 2016, a cargo del Departamento de Prevención de Riesgos del local. Posteriormente se gestionó una reunión junto a la Mutual de Seguridad, donde los temas a tratar consistieron en la promulgación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, características generales del método de aplicación, condiciones de aplicación, evaluación del nivel de riesgo psicosocial.

De esta manera, se determinó en conjunto con Gerencia que la implementación del protocolo estaría a cargo exclusivamente del Departamento de Prevención de Riesgos, siendo la mutual un ente de asesoría y no así encargados de la implementación, dando inicio a la implementación oficial del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el supermercado Jumbo en la sucursal de Concon.

3.2. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Para iniciar el proceso de evaluación se conformó el equipo de riesgos psicosociales en la empresa, este equipo será el responsable de llevar a cabo las tareas y seguimiento.

El criterio de selección de los participantes corresponde a los parámetros entregados por el Protocolo, en el cual se estipula que se escojan mínimo 4 integrantes, divididos entre representantes de los trabajadores y representantes de la empresa. En base a estos parámetros se conformó el Comité de Riesgos Psicosociales para la implementación del Protocolo en el Supermercado Jumbo (Tabla 3-1).

Tabla 3-1. Conformación del Comité de Riesgos Psicosociales Supermercado Jumbo

Comité de Riesgos Psicosociales, Supermercado Jumbo Sucursal Concon	
Nombre	Cargo
Georgina Orrego	Experta en Prevención de Riesgos
Sandra Ruiz Soto	Subgerente Percibiles
Helson Martinez Velasquez	Jefe Sección Cajas
Mauro Benavides Ojeda	Maestro Carnicero – Presidente CPHS
Bastián Avila Vera	Cajero
Mauricio Riquelme Aceval	Panadero

Fuente: Elaboración propia

Una vez definido el Comité de Riesgos Psicosociales se procedió a entregar las funciones de éste, las cuales correspondieron a las siguientes:

- Definir el formato de aplicación del Cuestionario.
- Realizar carta Gantt para la implementación del Protocolo (Anexo F).
- Definir las unidades de análisis.
- Definir forma y contenido de campaña de sensibilización.
- Monitorear el proceso de aplicación.
- Analizar y discutir resultados.
- Informar resultados a los trabajadores.

3.2.1. Capacitación Comité de Riesgos Psicosociales

Con el fin de que el Comité de Riesgos Psicosociales cuente con las competencias requeridas para ejercer sus funciones se realizó una capacitación a cargo del asesor de la Mutual de Seguridad. A este encuentro asistieron todos los participantes del Comité mencionados anteriormente, para de esta manera tener los conocimientos requeridos sobre el protocolo y su aplicación, permitiendo al Comité participar de forma activa en la toma de decisiones y gestionar la implementación del protocolo en la empresa.

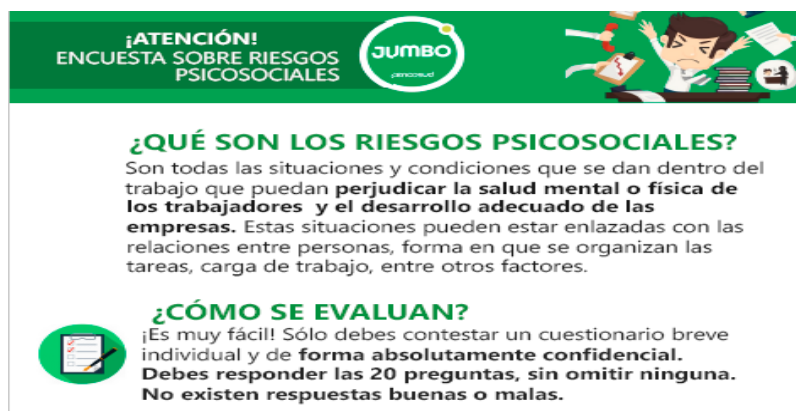
La capacitación tenía como objetivo esclarecer los objetivos del protocolo, forma de aplicación y evaluación, despejando las dudas que pudiesen existir por parte de los integrantes del comité. De esta manera, los temas a tratar fueron las definiciones de riesgo psicosocial y factores psicosociales como tema de introducción, abarcando los efectos en la salud. Luego se abordó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, definiendo cada uno de sus objetivos, actores involucrados en el proceso, proceso

de sensibilización y aplicación del cuestionario y por último la discusión de los resultados y medidas preventivas.

3.3. PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN

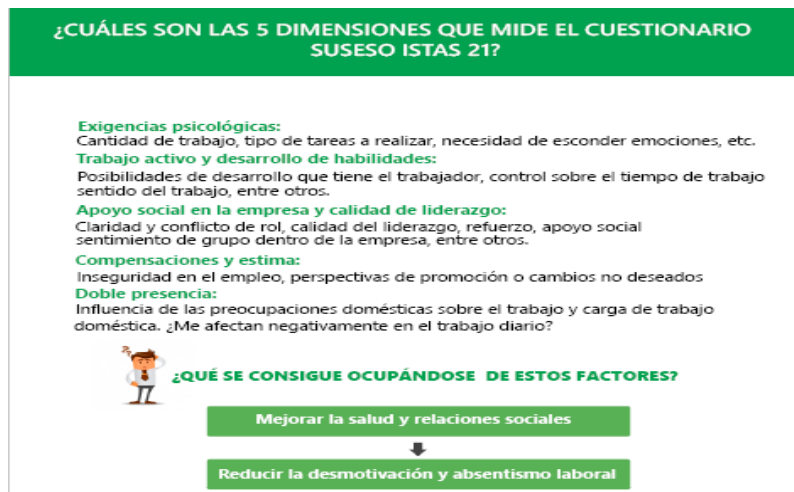
La etapa de sensibilización y difusión del Protocolo es una de las más importantes, debido al carácter censal del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, donde se aplica a todos los trabajadores de la empresa, sin embargo, a su vez es voluntario, por lo tanto, una campaña de sensibilización tiene como objetivo la participación de los trabajadores, buscando la integración en el proceso de evaluación de éstos.

Para definir el proceso de difusión y sensibilización se realizó una reunión del Comité de Riesgos Psicosociales, en donde se definieron las siguientes formas de difusión, en primer lugar fue la confección y entrega de afiches informativos (Figura 3-1 y 3-2) a cada uno de los trabajadores con la información general de proceso de evaluación (Para ver afiche completo, Anexo G), definiciones generales de riesgos psicosocial, las dimensiones evaluadas por el cuestionario y los efectos en la salud, por último, el carácter voluntario y anónimo de la encuesta, buscando la participación activa de los trabajadores en este proceso, indicando además el por qué es importante evaluar los riesgos psicosociales en la empresa. Por otro lado, en el panel de informaciones se instaló un afiche de promulgación del proceso de evaluación entregado por la Mutual de Seguridad, indicando información general sobre los riesgos psicosociales y el protocolo.



Fuente: Elaboración propia

Figura 3-1. Extracto portada afiche informativo



Fuente: Elaboración propia

Figura 3-2. Extracto contraportada afiche informativo

Como segunda medida de difusión se realizaron charlas por departamento dentro del Supermercado Jumbo, en las cuales se informaba respecto a los riesgos psicosociales, factores psicosociales y sus efectos en la salud de los trabajadores, dando lugar a preguntas sobre el proceso de evaluación y sobre los riesgos psicosociales, quedando registro en el documento “toma de conocimiento ISTAS21” (Anexo H).

Como última medida de difusión, el Comité de Riesgos Psicosociales presentó una iniciativa que tiene como objetivo la participación activa de los trabajadores dentro del proceso, de esta manera se llegó a la idea de elaborar un video, donde los mismos trabajadores mediante representaciones explicaran ejemplos sobre los factores psicosociales en la vida cotidiana de sus labores, además de la participación de la gerencia en el proceso de difusión. De esta manera se logró un lazo entre los trabajadores y el proceso de evaluación.



Fuente: Elaboración propia

Figura 3-3. Extracto video informativo riesgos psicosociales, participación trabajadores



Fuente: Elaboración propia

Figura 3-4. Extracto video informativo riesgos psicosociales, participación de Gerencia

Finalmente se dispusieron afiches dentro de los lugares de trabajo, para que así todos los trabajadores tuvieran acceso a la información en todo momento, estos afiches fueron entregados por la Mutua de Seguridad. Este proceso se llevó a cabo desde el 8 al 31 de Agosto del 2016.

3.4.UNIDADES DE ANALISIS

La exposición a factores de riesgo psicosocial no es igual para todos los trabajadores, producto de la existencia de desigualdades en donde el riesgo suele ser mayor para las mujeres, principalmente provocadas por la función y género. Además, el riesgo puede ser muy diferente en lugares de trabajo distintos aún dentro de una misma empresa, de esta manera se dividió el proceso de evaluación del Protocolo en tres unidades de análisis, conformadas de la siguiente manera:

La unidad Percibibles (Tabla 3-2) está conformada por las presentes secciones, contando con un total de 132 trabajadores con contrato Full time y Part Time, los cuales son el alcance de la presente implementación del Protocolo. El fin de esta división estuvo enfocado en tener una visión más específica sobre el nivel de riesgo al cual se ven expuestos los trabajadores, sin embargo, para el proceso de evaluación de resultados se siguió con lo establecido por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, el cual plantea que los resultados deben ser a nivel organizacional.

Tabla 3-2. Conformación de unidad de análisis Perecibles

Unidad: Perecibles	
Sección	N° Trabajadores
Rincón	39
Frutas y Verduras	13
Fiambrería	28
Carnicería	13
Panadería y Pastelería	39
Total trabajadores	132

Fuente: Elaboración propia

La segunda unidad de análisis definida por el Comité de Riesgos Psicosociales corresponde a Non Food (Tabla 3-3), unidad conformada por las secciones detalladas a continuación, con un total de 40 trabajadores.

Tabla 3-3. Conformación de unidad de análisis Non Food

Unidad: Non Food	
Sección	N° Trabajadores
Audio y Video	11
Ferretería y Juguetería	17
Textil y Menaje	12
Total trabajadores	40

Fuente: Elaboración propia

Por último, la tercera unida de análisis definida pertenece a Servicios y Administración (Tabla 3-4), conformada por un total de 172 trabajadores.

Tabla 3-4. Conformación de unidad de análisis Servicios y Administración

Unidad: Servicios y Administración	
Sección	N° Trabajadores
Administración	35
Botillería	7
Abarrotes	13
Perfumería, aseo y limpieza	12
Recepción y Bodega	16
Cajas	89
Total trabajadores	172

Fuente: Elaboración propia

De esta manera, en base a la nómina de trabajadores entregada por RRHH de la empresa para el mes de Julio del año 2016 la organización cuenta con un total de 344 trabajadores.

3.5. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21

Una vez finalizada la etapa de sensibilización y difusión en todas las áreas del supermercado se coordinó la forma de aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS21, para lo cual se determinó que la versión del cuestionario a aplicar en el Supermercado Jumbo en la sucursal de Concón correspondería a la versión breve en versión impresa, para lo cual los encargados de entregar el cuestionario se apoyaron en los jefes de cada sección, dando entrega del cuestionario a estos, los cuales debían ser entregados a cada trabajador de la sección y ser dispuestos en un buzón para luego ser almacenados en la oficina del Departamento de Prevención de Riesgos, durante la respuesta de los cuestionarios miembros del CRP y DPR supervisaban la correcta realización del proceso. En la sección Cajas se estableció un periodo de 3 días para la devolución del buzón, tomando en cuenta el sistema de turnos y disponibilidad de trabajadores, este proceso fue supervisado por miembros del CRP.

Con el fin de asegurar la confidencialidad de la evaluación, se solicitó a los trabajadores que al momento de responder el cuestionario indicaran en la esquina superior de éste solamente la sección a la que pertenecían.

El proceso de respuesta de los cuestionarios comprendió desde el 14 de septiembre al 16 de octubre del año 2016, una vez recolectado los cuestionarios estos fueron clasificados en carpetas según la unidad de análisis correspondiente para luego continuar con el proceso de análisis de resultados.

3.6. ANALISIS DEL CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21

Para generar la evaluación cuantitativa de los cuestionarios, se mantuvieron todos los documentos separados en carpetas según la unidad de análisis, donde por petición de la Gerencia de la sucursal se solicitó entregar un análisis detallado por unidad en conjunto del análisis general de la organización.

En el área de Perecibles de un total de 132 trabajadores, respondieron la encuesta 101 trabajadores lo cual corresponde al 76,5 % de la sección (Tabla 3-5). El área de mayor participación correspondió a Frutas y Verduras donde el 92,0% participó del proceso de evaluación, donde solo faltó un trabajador que estaba en periodo de vacaciones, por otro lado, la sección con menor participación correspondió a Panadería y Pastelería, donde de un total de 39 trabajadores, 27 respondieron la encuesta lo cual corresponde al 69,2% de participación.

Tabla 3-5. Informe de encuestas Unidad Perecibles

PERECIBLES			
SECCIÓN	N° TRABAJADORES	ENCUESTAS REALIZADAS	%
Rincón	39	31	79,5
Frutas y verduras	13	12	92,3
Fiambrería	28	21	75,0
Carnicería	13	10	77,0
Panadería y Pastelería	39	27	69,2
Total	132	101	76,5

Fuente: Elaboración propia

En la unidad de Non Food de un total de 40 trabajadores participaron en el proceso de evaluación 35 trabajadores, correspondientes al 87,5% de la unidad (Tabla 3-6). En ésta unidad la sección con mayor participación correspondió a Textil y Menaje con un 100% de participación.

Tabla 3-6. Informe de encuestas Unidad Non Food

NON FOOD			
SECCIÓN	N° TRABAJADORES	ENCUESTAS REALIZADAS	%
Audio y Video	11	8	72,8
Ferretería y Juguetería	17	15	88,2
Textil y Menaje	12	12	100
Total	40	35	87,5

Fuente: Elaboración propia

Por último, la unidad de Servicios y Administración tuvo una participación del 82,5% de trabajadores, donde de un total de 172 trabajadores participaron en el proceso de evaluación 142 trabajadores (Tabla 3-7). La sección con mayor participación correspondió a Recepción y Bodega con una participación del 93,8% de sus trabajadores siendo seguida por la sección Perfumería, aseo y limpieza con un 83,3% de participación.

Tabla 3-7. Informe de encuestas Unidad Servicios y Administración

SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN			
SECCIÓN	N° TRABAJADORES	ENCUESTAS REALIZADAS	%
Administración	35	29	82,3
Botillería	7	4	57,1
Abarrotes	13	10	77
Perfumería, Aseo y Limp.	12	10	83,3
Recepción y Bodega	16	15	93,8
Cajas	89	72	80,9
Total	172	140	81,3

Fuente: Elaboración propia

De manera tal que, de un total de 344 trabajadores en la empresa, se obtuvo una participación de 276 trabajadores, faltando solo 68 trabajadores, este porcentaje de participación corresponde al 80,2% de trabajadores del supermercado Jumbo en la Sucursal de Concón.

Una vez comprobado el nivel de participación de la empresa estuviera dentro del parámetro entregado por el Protocolo con el fin de validar la evaluación se procedió a analizar el nivel de riesgo psicosocial de la organización, para esto se ingresaron las encuestas a una planilla Excel formada por 21 columnas las cuales representan cada pregunta del cuestionario y 277 filas, las cuales representan cada trabajador que participó del proceso de evaluación (Figura 3-5).

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
001	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	0	0	2	1	1	1	0	1	3	2
002	2	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3
003	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	0	2	2	1	2	1	1	2	1	2
004	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	4	2
005	3	0	2	0	2	2	1	2	4	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
006	3	0	4	3	4	1	1	1	1	3	0	4	2	2	3	1	1	2	4	4
007	1	1	2	0	3	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	0	2	2	4	2
008	1	2	2	4	4	0	0	1	0	1	0	2	0	2	2	0	0	2	4	2
009	1	2	1	4	3	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	4	1
010	2	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	4	2	4	2	1
011	1	1	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	4	1
012	1	1	1	2	4	2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	4	4
013	1	4	2	3	4	0	2	2	1	2	0	3	2	1	2	1	2	4	2	3
014	1	1	4	2	4	1	2	3	2	0	0	1	2	3	4	1	0	2	4	4
015	2	2	0	0	1	3	3	1	0	1	0	0	1	1	1	3	1	1	3	2

Fuente: Elaboración propia
 Figura 3-5. Extracto plantilla de tabulación de encuestas

El proceso de llenado de la plantilla Excel consistió en evaluar cada respuesta del cuestionario dándole un valor de acuerdo a la puntuación asignada a cada pregunta (Figura 3-6). La tabla de valores se encuentra en el Anexo C.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

Fuente: Manual de uso del cuestionario SUSES-ISTAS 21 Versión Breve, SUSES, 2013

Figura 3-6. Extracto planilla de valoración preguntas cuestionario

3.7.RESULTADOS POR UNIDAD DE ANALISIS

Dentro del archivo Excel se encuentran distintas pestañas en las cuales se pueden ubicar los resultados finales de acuerdo a la respuesta de los trabajadores (Figura 3-7), dividiendo los resultados según las dimensiones evaluadas para por ultimo entregar el resultado final a nivel organizacional mediante un gráfico de semáforos.

DIMENSIONES										
id	Exigencias psicológicas	Nivel de riesgo	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Nivel de riesgo	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Nivel de riesgo	Compensaciones	Nivel de riesgo	Doble presencia	Nivel de riesgo
1	9	M	6	M	4	M	2	B	5	A
2	10	M	9	A	6	M	4	M	6	A
3	9	M	7	M	7	A	4	M	3	M
4	4	B	5	B	5	M	3	M	6	A
5	7	B	12	A	6	M	4	M	4	A
6	14	A	7	M	11	A	4	M	8	A
7	7	B	10	A	7	A	4	M	6	A
8	13	A	2	B	6	M	2	B	6	A
9	11	M	4	B	7	A	4	M	5	A
10	12	A	8	M	8	A	10	A	3	M
11	8	B	8	M	7	A	7	A	5	A
12	9	M	3	B	2	B	3	M	8	A
13	14	A	7	M	8	A	7	A	5	A
14	12	A	8	M	10	A	3	M	8	A
15	5	B	8	M	3	B	5	M	5	A

Fuente: Elaboración propia

Figura 3-7. Extracto planilla de evaluación según dimensiones del cuestionario

3.7.1. Unidad Percibibles

Tal como se ilustra en la Tabla 3-8 y 3-9, las dimensiones de Apoyo Social en la Empresa con un 50,50% y Doble Presencia con un 67,33% se encuentran en Riesgo Alto, mientras que la dimensión de Compensaciones con un 54,46% se encuentra en Riesgo Medio, por último, las dimensiones de Exigencias Psicológicas con un 34,65% y Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades con un 39,60% se encuentran en Riesgo Bajo.

Tabla 3-8. Análisis de resultados Unidad Percibibles

	D01	D02	D03	D04	D05
ALTO	26	24	51	28	68
MEDIO	40	37	36	55	18
BAJO	35	40	14	18	15
TOTAL	101	101	101	101	101

Di: Dimensión del cuestionario

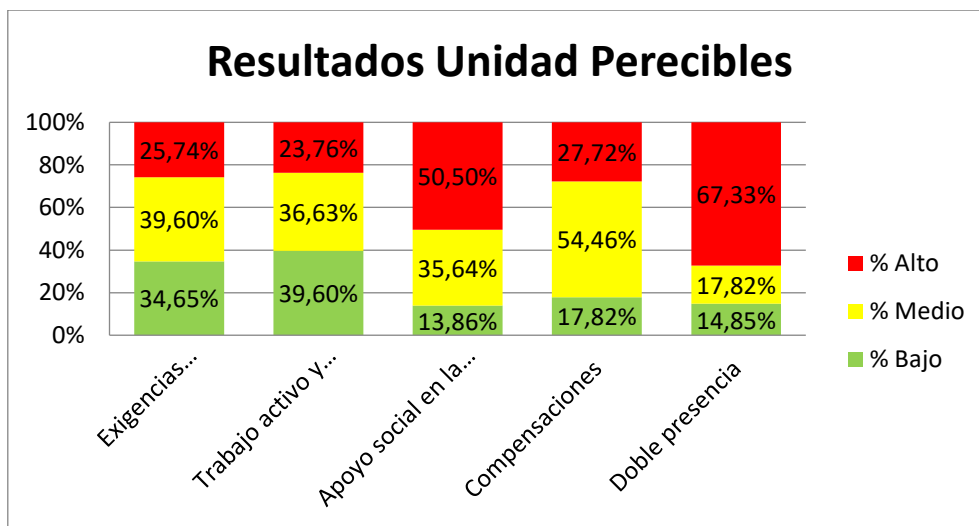
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-9. Análisis de nivel de riesgo Unidad Percibles

	D01	D02	D03	D04	D05
% ALTO	25,74%	23,76%	50,50%	27,72%	67,33%
% MEDIO	39,60%	36,63%	35,64%	54,46%	17,82%
% BAJO	34,65%	39,60%	13,86%	17,82%	14,85%
Nivel	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Alto

Di: Dimensión del cuestionario

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3-1. Gráfico de semáforo unidad Percibles

Mediante los siguientes resultados obtenidos en la Unidad Percibles se determinó que presenta un nivel de Riesgo Alto Nivel 1 (Gráfico 3-1), con dos dimensiones en Riesgo alto, las cuales corresponden a Doble Presencia con un 67,33% y Apoyo social en la Empresa con un 50,50%, presentando un nivel de riesgo psicosocial Alto Nivel 1.

3.7.2. Unidad Non Food

De las cinco dimensiones evaluadas por el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 en la Tabla 3-9 se ilustra el número de encuestas según el nivel de riesgo. La unidad cuenta con un nivel de Riesgo Alto nivel 1 (Gráfico 3-2), ya que evidencia dos unidades en nivel de riesgo alto, Doble Presencia y Apoyo Social en la Empresa, con un 51,43% cada una (Tabla 3-10). Por otro lado, las tres dimensiones restantes se encuentran en nivel de riesgo bajo, Exigencias Psicológicas con un 37,14%, Compensaciones con un 31,43% y Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades con un 28,57%, sin embargo, es importante señalar

que la dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades si bien se encuentra dentro de nivel de riesgo bajo, presenta un 49% de respuestas en dimensión de riesgo alto.

Tabla 3-9. Análisis de resultados Unidad Non Food

	D01	D02	D03	D04	D05
ALTO	9	17	18	11	18
MEDIO	13	8	8	13	11
BAJO	13	10	9	11	6
TOTAL	35	35	35	35	35

Di: Dimensión del cuestionario

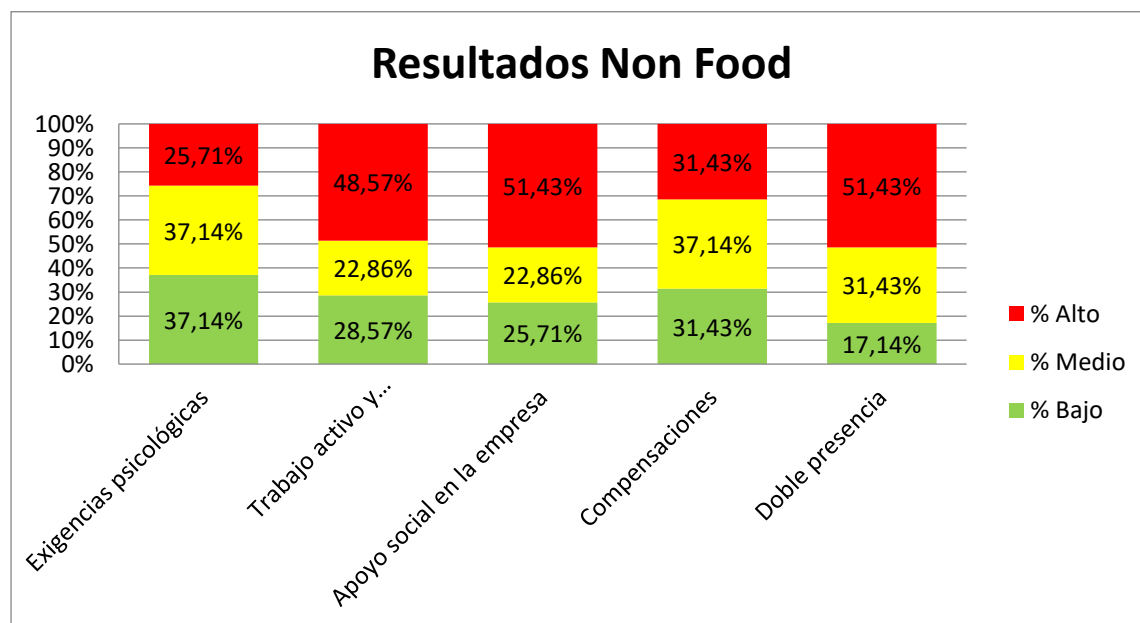
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-10. Análisis de nivel de riesgo Unidad Non Food

	D01	D02	D03	D04	D05
% ALTO	25,71%	48,57%	51,43%	31,43%	51,43%
% MEDIO	37,14%	22,86%	22,86%	37,14%	31,43%
% BAJO	37,14%	28,57%	25,71%	31,43%	17,14%
Nivel	Bajo	Bajo	Alto	Bajo	Alto

Di: Dimensión del cuestionario

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3-2. Gráfico de semáforo unidad Non Food

3.7.3. Unidad Administración y Servicios

Los resultados entregados por la evaluación de riesgos psicosociales a través del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 en su versión breve, arrojó que la presente unidad de análisis se encuentra en Nivel Sin Riesgo (Grafico 3-3), al presentar sus cinco dimensiones de análisis en riesgo bajo. En la Tabla 3-11 se ilustra la cantidad de encuestas de acuerdo al nivel de riesgo.

Exigencias Psicológicas con un 45,71% en nivel de riesgo bajo, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades con un 36,43% en nivel de riesgo bajo, Apoyo Social en la Empresa con un 33,57%, Compensaciones con un 39,29% y, por último, Doble Presencia con un 30% de respuestas en nivel de riesgo bajo.

Sin embargo, la dimensión Doble Presencia es la más cercana a un nivel de riesgo alto, al presentar un 41% de nivel de riesgo alto, tal como se ilustra en la Tabla 3-12.

Tabla 3-11. Análisis de resultados unidad Administración y Servicios

	D01	D02	D03	D04	D05
ALTO	32	39	35	25	57
MEDIO	44	50	58	60	41
BAJO	64	51	47	55	42
TOTAL	140	140	140	140	140

Di: Dimensión del cuestionario

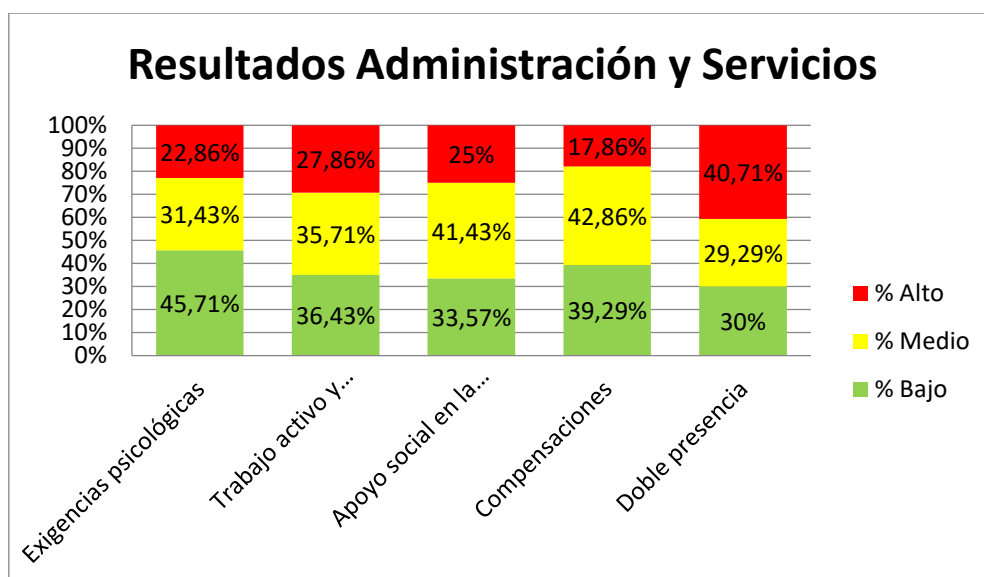
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-12. Análisis por porcentajes unidad Administración y Servicios

	D01	D02	D03	D04	D05
% ALTO	22,86%	27,86%	25,00%	17,86%	40,71%
% MEDIO	31,43%	35,71%	41,43%	42,86%	29,29%
% BAJO	45,71%	36,43%	33,57%	39,29%	30,00%
Nivel	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo

Di: Dimensión del cuestionario

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3-3. Gráfico de semáforo unidad administración y servicios

3.8. RESULTADO A NIVEL ORGANIZACIONAL

El resultado final de la evaluación de riesgos psicosociales corresponde al obtenido con el conjunto de las unidades de análisis determinadas para el proceso de evaluación. La organización cuenta con un total de 344 trabajadores, de los cuales en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales participaron 276 trabajadores, por lo tanto, el nivel de participación de la empresa fue de un 80,23%.

Los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales en el supermercado Jumbo sucursal Concon, corresponden a:

- Dimensión 1. Exigencias Psicológicas: Nivel de riesgo bajo
- Dimensión 2. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades: Nivel de riesgo bajo.
- Dimensión 3. Apoyo Social en la Empresa: Nivel de riesgo bajo.
- Dimensión 4. Compensaciones: Nivel de riesgo bajo.
- Dimensión 5. Doble presencia: Nivel de riesgo alto.

Los resultados en detalles se ilustran en la Tabla 3-13 y Tabla 3-14.

Tabla 3-13. Análisis de n° respuestas nivel organizacional

	D01	D02	D03	D04	D05
ALTO	67	80	104	64	143
MEDIO	97	95	102	128	70
BAJO	112	101	70	84	63
TOTAL	276	276	276	276	276

Di: Dimensión del cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-14. Análisis de porcentajes nivel organizacional

	D01	D02	D03	D04	D05
% ALTO	24,28%	28,99%	37,68%	23,19%	51,81%
% MEDIO	35,14%	34,42%	36,96%	46,38%	25,36%
% BAJO	40,58%	36,59%	25,36%	30,43%	22,83%
Nivel	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto

Di: Dimensión del cuestionario

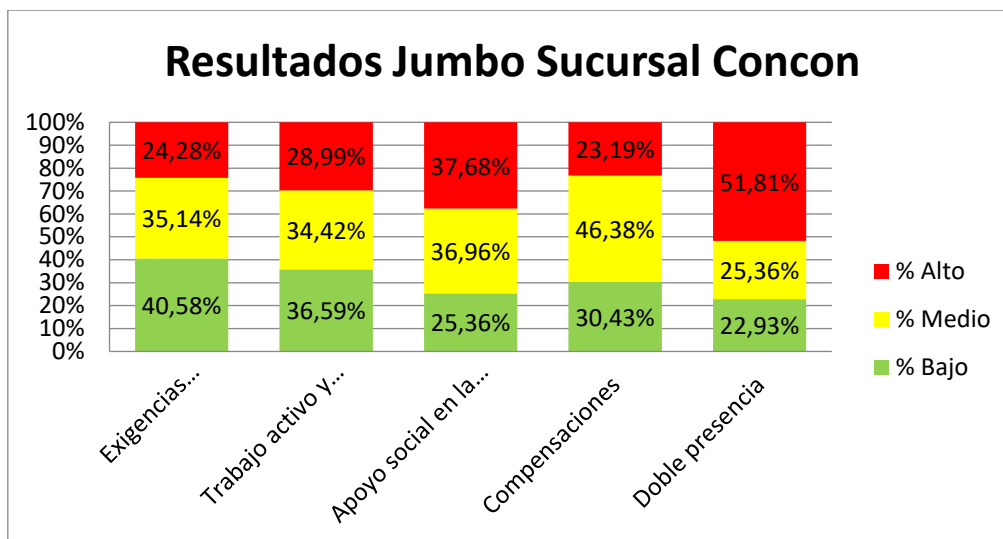
Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, la organización en la evaluación del nivel de riesgo psicosocial presentó 4 dimensiones en riesgo bajo y 1 dimensión en riesgo alto (Tabla 3-15).

Tabla 3-15. Resumen resultados nivel organizacional

Total general dimensiones en riesgo	N°
Dimensiones en riesgo alto	1
Dimensiones en riesgo medio	0
Dimensiones en riesgo bajo	4

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3-4. Gráfico de semáforo Jumbo Sucursal Concon

En base a los resultados obtenidos, la evaluación de riesgos psicosociales a través del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, en el Supermercado Jumbo Sucursal Concon, se considera en un nivel de riesgo psicosocial Riesgo Alto Nivel 1, al presentar solamente una dimensión en riesgo alto correspondiente a Doble presencia con un 51,81% (Gráfico 3-4). Por lo tanto, la organización debe adoptar medidas correctivas en un plazo total de 3 meses.

Luego de aplicar las medidas correctivas, la organización tendrá un plazo de 6 meses en los cuales deberá realizar una reevaluación a través del cuestionario SUSESISTAS 21 versión breve. Luego se deberá corroborar si el nivel de riesgo psicosocial se mantiene, disminuye o aumenta. En el caso de que el nivel de riesgo disminuya, se deberá reevaluar en un plazo de 2 años, mientras que, si el nivel de riesgo se mantiene o aumenta, se deberán seguir las acciones de acuerdo a lo indicado en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo para una organización en nivel de riesgo Alto Nivel 3.

3.9. RESULTADOS POR SUBDIMENSIÓN

La Tabla 3-16 y Tabla 3-17 presentan la relación de cada dimensión psicosocial evaluada en el cuestionario y la pregunta asociada. Los gráficos presentados a continuación representan la cantidad y porcentajes de respuestas en menor riesgo (valores 0-1), el valor 2 representa un riesgo medio y los valores de mayor riesgo (3-4) indicando

la disconformidad por parte del trabajador ante un ambiente, situación o actitud evaluada, estos valores están asociados al nivel de riesgo asociado a cada pregunta del cuestionario.

Tabla 3-16. Relación dimensión psicosocial específica con pregunta

Número de pregunta	Dimensión psicosocial específica	Pregunta
P01	Exigencias psicológicas cuantitativas	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad?
P02	Exigencias psicológicas cognitivas	En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?
P03	Exigencias psicológicas emocionales	En general ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?
P04	Exigencias psicológicas de esconder emociones	En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus sentimientos y no expresarlos?
P05	Exigencias psicológicas sensoriales	¿Su trabajo requiere atención constante?
P06	Influencia	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?
P07	Control sobre los tiempos de trabajo	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar un momento con un compañero(a)?
P08	Posibilidades de desarrollo en el trabajo	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?
P09	Sentido del trabajo	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?
P10	Integración en la empresa	¿Siente que su empresa tiene gran importancia para usted?
P11	Claridad del rol	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?
P12	Conflictos de rol	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que debería hacerse de otra manera?
P13	Cantidad de relaciones con superiores	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato(a) superior?
P14	Calidad de relación con compañeros de trabajo	¿Entre compañeros(as) ¿se ayudan en el trabajo?

P15	Calidad de liderazgo	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?
P16	Inseguridad respecto al contrato de trabajo	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?
P17	Inseguridad respecto a las características del trabajo	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?
P18	Estima	¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?
P19	Carga de tareas domesticas	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?
P20	Preocupación por tareas domesticas	Cuando está en el trabajo ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-17. Relación número de pregunta y dimensión a evaluar

N° de Pregunta	Dimensión
P01 a P05	Exigencias psicológicas
P06 a P10	Trabajo activo y desarrollo de habilidades
P11 a P15	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
P16 a P18	Compensaciones
P19 A P20	Doble presencia

Fuente: Elaboración propia

3.9.1. Resultados por subdimensión unidad percibles

- Exigencias psicológicas

La dimensión de exigencias psicológicas está dividida por 5 preguntas (Tabla 3-18), dentro de esto se puede apreciar que de la P01 a P04 se presenta un nivel de riesgo bajo, sin embargo, al analizar la P05 sobre “Exigencias psicológicas sensoriales”, ésta presenta un nivel de riesgo alto con un 79% de respuestas por parte de los trabajadores.

La media de respuestas (Grafico 3-5) entre P01 y P04 es inferior a 2, mientras que en P04 la media de respuestas corresponde a un valor 3,22, siendo representada por un

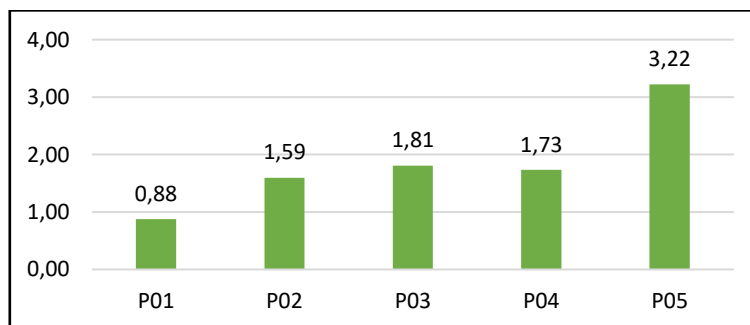
total de 219 trabajadores de la organización manifestando que el trabajado realizado en la presente unidad de análisis requiere una atención constante, altos niveles de atención y disposición.

Tabla 3-18. Resultados dimensión exigencias psicológicas

Exigencias Psicológicas					
	P01	P02	P03	P04	P05
menor riesgo (0-1)	224	123	105	118	23
mediano riesgo (2)	42	104	91	80	34
mayor riesgo (3-4)	10	49	80	78	219
TOTAL	276	276	276	276	276
% menor riesgo (0-1)	81%	45%	38%	43%	8%
% mediano riesgo (2)	15%	38%	33%	29%	12%
% mayor riesgo (3-4)	4%	18%	29%	28%	79%
MEDIA	0,88	1,59	1,81	1,73	3,22

Pi: Numero de pregunta del cuestionario

Fuente: Elaboración propia



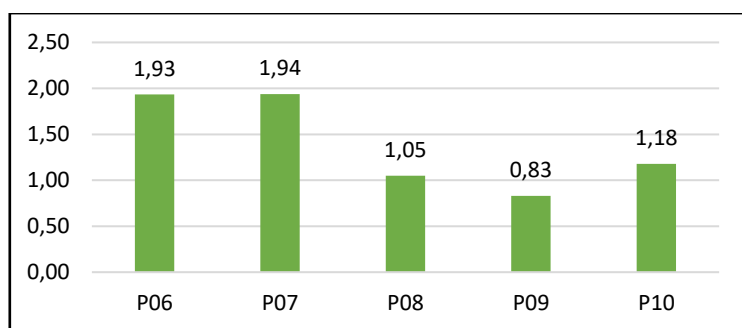
Pi: Numero de pregunta del cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Grafico 3-5. Promedio de valoración respuestas exigencias psicológicas

- Trabajo activo y desarrollo de habilidades

En el caso de ésta subdimensión, de las 5 preguntas evaluadas (Tabla 3-19) se presenta que éstas se encuentran en un nivel de riesgo bajo, con una media de respuestas bajo el nivel 2 (Grafico 3-6). Sin embargo, la dimensión de “Control sobre los tiempos de trabajo” posee un porcentaje de respuestas de 43% en nivel de riesgo medio, que si bien no corresponde a nivel de riesgo medio es importante observar para futuras tendencias.



Fuente: Elaboración propia

Grafico 3-6. Promedio de valoración de respuestas Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Tabla 3-19. Resultados dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Trabajo activo y desarrollo de habilidades					
	P06	P07	P08	P09	P10
menor riesgo (0-1)	113	84	204	216	179
mediano riesgo (2)	77	119	39	47	61
mayor riesgo (3-4)	86	73	33	13	36
TOTAL	276	276	276	276	276
% menor riesgo (0-1)	41%	30%	74%	78%	65%
% mediano riesgo (2)	28%	43%	14%	17%	22%
% mayor riesgo (3-4)	31%	26%	12%	5%	13%
MEDIA	1,93	1,94	1,05	0,83	1,18

Pi: Numero de pregunta del cuestionario

Fuente: Elaboración propia

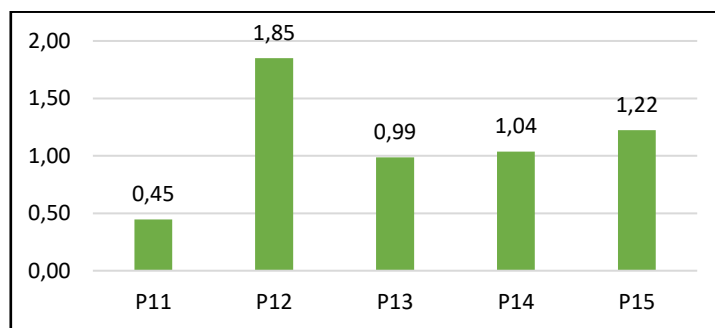
- Apoyo social y calidad de liderazgo

Esta subdimensión al igual que la anterior, presenta todas sus preguntas en un nivel de riesgo bajo, sin embargo, la P12 relacionada con “Conflictos de rol” posee un 43% de respuestas catalogadas en un nivel de riesgo medio, correspondiendo a un total de 119 trabajadores, la media de respuestas en esta unidad comprende un valor inferior a 2 en todas las preguntas, tal como se ilustra en el Grafico 3-7 y Tabla 3-20.

Tabla 3-20. Resultados dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo

Apoyo social y calidad de liderazgo					
	P11	P12	P13	P14	P15
menor riesgo (0-1)	257	86	195	192	174
mediano riesgo (2)	16	119	64	58	71
mayor riesgo (3-4)	3	71	17	26	31
TOTAL	276	276	276	276	276
% menor riesgo (0-1)	93%	31%	71%	70%	63%
% mediano riesgo (2)	6%	43%	23%	21%	26%
% mayor riesgo (3-4)	1%	26%	6%	9%	11%
MEDIA	0,45	1,85	0,99	1,04	1,22

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3-7. Promedio valoración de respuestas dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo

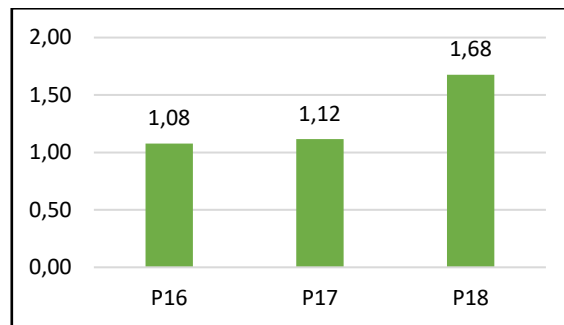
- Compensaciones

La tendencia es que las subdimensiones específicas se encuentran en un nivel de riesgo bajo, no representando así el resultado general de la subdimensión a nivel organizacional. En el caso de Compensaciones, desde la P16 a P18 se presenta una prevalencia en el nivel de riesgo bajo, con una media de respuestas inferior al valor 2 en cada pregunta, tal como se representa en la Tabla 3-21 y Gráfico 3-8.

Tabla 3-21. Resultados dimensión Compensaciones

	Compensaciones		
	P16	P17	P18
menor riesgo (0-1)	188	184	112
mediano riesgo (2)	52	59	104
mayor riesgo (3-4)	36	33	60
TOTAL	276	276	276
% menor riesgo (0-1)	68%	67%	41%
% mediano riesgo (2)	19%	21%	38%
% mayor riesgo (3-4)	13%	12%	22%
MEDIA	1,08	1,12	1,68

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Grafico 3-8. Promedio de valoración respuestas Compensaciones

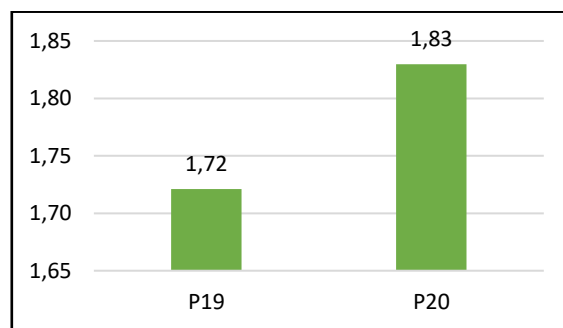
- Doble Presencia

El análisis de las preguntas 19 a 20 de la subdimensión de Doble Presencia presentó los siguientes resultados, ambas preguntas están con una media de respuestas del valor 2 en cada pregunta. Esto se puede evidenciar en la Tabla 3-22 y Grafico 3-9.

Tabla 3-22. Resultados dimensión Doble Presencia

	Doble Presencia	
	P19	P20
menor riesgo (0-1)	117	112
mediano riesgo (2)	81	87
mayor riesgo (3-4)	78	77
TOTAL	276	276
% menor riesgo (0-1)	42%	41%
% mediano riesgo (2)	29%	32%
% mayor riesgo (3-4)	28%	28%
MEDIA	1,72	1,83

Pi: Numero de pregunta del cuestionario
 Fuente: Elaboración propia



Pi: Numero de pregunta del cuestionario
 Fuente: Elaboración propia

Grafico 3-9. Promedio de valoración de respuestas Doble presencia

3.10. MEDIDAS DE CONTROL

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales, la organización se encuentra en Riesgo Alto Nivel 1, en donde la dimensión de doble presencia presenta un nivel de riesgo alto. En este caso en particular, las medidas de control se deben enfocar en disminuir el nivel de riesgo alto de la dimensión de doble presencia, sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos en cada unidad de análisis, se recomiendan medidas de control para la dimensión de Apoyo social en la empresa dado que en la Unidad de análisis Non Food y Percibibles ésta dimensión se encontró en nivel de riesgo alto, por otro lado, Trabajo activo y desarrollo de habilidades dado que en la

unidad de Non Food presentó un nivel de riesgo alto de un 49% y por último, Compensaciones al presentar un nivel de riesgo medio de 54% en la unidad de Percibles.

Las medidas de control fueron elaboradas en conjunto con el Comité de Riesgos Psicosociales una vez analizado los resultados obtenidos a través del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve, generando el informe de riesgos psicosociales (Anexo J) a presentar a Gerencia del local.

3.10.1. Medidas de control Doble Presencia

Dado que la organización presentó un Riesgo Alto Nivel 1, en donde la dimensión de doble presencia fue la única en presentar un nivel de riesgo alto se entregan las siguientes recomendaciones:

- Planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y las necesidades especiales de los trabajadores.
- Optimizar las disposiciones sobre el tiempo de trabajo para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares en caso de emergencia.
- Establecer de manera formal permisos especiales por: fallecimiento de familiares segundo grado, examen de grado, cambio de domicilio.
- Involucrar a los trabajadores en el diseño de horarios de trabajo.
- Incorporar redes de apoyo social en la organización, como un espacio de ayuda permanente a los trabajadores.
- Establecer un banco de horas, en donde los colaboradores tengan la opción de intercambiar horas efectivas de trabajo por tiempo libre.

3.10.2. Medidas de control Apoyo social en la empresa

De acuerdo a los resultados obtenidos en las unidades de análisis Percibles y Non Food se registró que la dimensión de apoyo social en la empresa manifiesta un nivel de riesgo alto, por lo tanto, se proponen medidas de control enfocadas a disminuir el nivel de riesgo de la presente dimensión.

- Difundir organigrama organizacional con el propósito de que no existan doble jefaturas sobre algún departamento o área.
- Establecer un buzón de sugerencias a través del cual cada colaborador pueda entregar recomendaciones sobre la organización del trabajo.
- Definir y difundir las descripciones de cargos de la organización, especialmente en lo referido a los niveles de autonomía esperados. Los que además deberán ser revisados y actualizados periódicamente.

- Delimitar tareas asociadas al cargo que ocupa cada trabajador en particular.
- Realizar capacitación a supervisores en base al rol del supervisor.
- Organizar los tiempos de trabajo con participación de los trabajadores.
- Realizar procedimientos de trabajo en las secciones que no poseen.
- Evitar designar tareas de manera informal.
- Incentivar un liderazgo visible y desplegado directamente en las áreas de trabajo.
- Abordar los problemas en el trabajo inmediatamente cuando se presentan.

3.10.3. Medidas de control Trabajo activo y desarrollo de habilidades

La evaluación de riesgos psicosociales indicó que la Unidad Non Food presentó un nivel de Sin Riesgo, sin embargo, presentando un 48,57% de riesgo nivel alto, por lo cual, se proponen las siguientes medidas de control:

- Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre cómo organizar el trabajo.
- Ajustar la duración y frecuencia de las pausas, y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo y el número de trabajadores.
- Generar mecanismos en donde los trabajadores antiguos puedan transmitir sus conocimientos a los nuevos.
- Establecer un programa anual de capacitación para los trabajadores.
- Organizar reuniones periódicas y/o facilitar canales de comunicación, para abordar los problemas en el lugar de trabajo y sus posibles soluciones.
- Mejorar el margen de libertad y control sobre los tiempos de trabajo de los trabajadores.
- Planificar los horarios de trabajo con anticipación y con criterios realistas para cumplir con los objetivos del trabajo, con el fin de adaptarse a las necesidades.
- Facilitar espacios donde los trabajadores puedan recibir capacitación y adquirir conocimientos nuevos.
- Fomentar la participación de los trabajadores en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad.

3.10.4. Medidas de control Compensaciones

Durante la evaluación del nivel de riesgo psicosocial en la organización se detectó que la dimensión Compensaciones se encuentra en un nivel de riesgo medio con un 54,46% en la Unidad Percibibles, por lo tanto, se proponen las siguientes medidas de control enfocadas a disminuir el nivel de riesgo.

- Establecer política escrita de reconocimiento en el trabajo y difundir a los cargos de mando.
- Capacitar a directiva y jefatura en la aplicación de medidas de reconocimiento.
- Registrar acciones de reconocimiento en la hoja de vida de los trabajadores.
- Revisar historial de despidos anteriores al proceso de evaluación de riesgos psicosociales.
- Dar a los trabajadores información sobre los planes futuros y cambios en la organización.
- Asegurarse de que el pago de las remuneraciones sea regular y que los beneficios se proporcionen de acuerdo con el contrato correspondiente.
- Garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores que toman licencia.

3.11. RECOMENDACIONES DE ACUERDO AL RIESGO PSICOSOCIAL

Debido a la diversa cantidad de riesgos psicosociales a los cuales los trabajadores se pueden ver expuestos, es importante estudiarlos, abordarlos, prevenir y eventualmente, eliminar la exposición a riesgos psicosociales en la organización. En base a esto, junto a las medidas de control indicadas en el punto anterior, se definen diversas recomendaciones enfocadas al riesgo psicosocial en particular. Las recomendaciones presentadas a continuación se dividen a nivel individual y organizacional.

3.11.1. Recomendaciones para el estrés laboral

Con el fin de disminuir el riesgo de estrés laboral y los efectos en la salud de los trabajadores, se determinó que debe ser abordado a nivel organizacional e individual, buscando que el trabajador cambie su manera de accionar.

Medidas a nivel individual:

- Técnicas de relajación
- Pausas activas en el puesto de trabajo
- Capacitación en control del tiempo
- Programa de atención al trabajador por parte de equipo de psicólogos de la organización.

Medidas a nivel organizacional:

- Capacitación a supervisores “Rol del Supervisor”

- Intervención sobre características físicas y ambientales del puesto de trabajo
- Promoción de la comunicación por parte de los supervisores

3.11.2. Recomendaciones para el acoso laboral y sexual

Las medidas indicadas a continuación son orientadas a la intervención preventiva sobre el acoso psicológico en la organización, para esto se debe implementar la tolerancia cero a cualquier tipo de acoso laboral y crear políticas de respeto.

Medidas a nivel individual

- Sensibilizar a todo el personal de la organización en base al acoso laboral, sus efectos en la salud y actitudes de convivencia.
- Grupo de apoyo en base al equipo de psicólogos de la organización.

Medidas a nivel organizacional

- Crear una política de respeto y trato entre los trabajadores, indicando las sanciones en caso de ocurrir en alguna falta.
- Establecer procedimientos para prohibir la discriminación y tratar a los trabajadores con justicia y equidad.
- Promover política de igualdad de género.
- Difundir a todos los trabajadores de la organización la política de respeto.
- Capacitar a los trabajadores en el correcto manejo de conflictos.
- Evaluación semestral psicológica en los puestos de trabajo.

3.11.3. Recomendaciones para el burnout

En el caso de burnout, las medidas deben estar enfocadas en el carácter organizacional, dando énfasis a la organización del trabajo.

Medidas a nivel individual

- Fomentar la comunicación de los trabajadores y supervisores.
- Actividades recreativas a cargo del equipo de psicólogos de la organización.
- Fomentar la autonomía del trabajador.

Medidas a nivel organizacional

- Distribuir la carga laboral en conjunto con los trabajadores.

- Sensibilizar a los trabajadores sobre el burnout, sus efectos en la salud y como prevenirlo.
- Distribuir las tareas a realizar de acuerdo al perfil de cargo de cada trabajador.

3.11.4. Recomendaciones de control sobre el trabajo emocional

Medidas que buscan mejorar la autoestima y relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo. Los trabajadores que mantienen niveles de autoestima elevados, tienen mayor rendimiento en el puesto de trabajo.

Medidas a nivel individual

- Fomentar la comunicación entre trabajadores
- Capacitar al personal en base al trabajo en equipo

Medidas a nivel organizacional:

- Realizar sesiones de apoyo entre trabajadores a cargo del equipo de psicólogos de la organización.
- Permitir a los trabajadores solicitar evaluación psicológica por parte de la empresa.
- Incentivar la participación de los trabajadores en campañas de prevención de riesgos.
- Intervenciones grupales en el puesto de trabajo (Taller de trabajo en equipo)

3.12. DIFUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez finalizado el proceso de evaluación del nivel de riesgo psicosocial al cual se encuentran expuestos los trabajadores del Supermercado Jumbo sucursal Concon, los resultados deberán ser difundidos a la totalidad de la organización. Para esto, se definieron los siguientes mecanismos de difusión:

- Charla de seguridad enfocada en la difusión de resultados evaluación riesgos psicosociales.
- Presentación de resultados en diario mural de la organización.

CONCLUSIONES

Durante la evaluación de riesgos psicosociales en el Supermercado Jumbo en la sucursal de Concón se analizaron diversos factores de carácter internos como externos presentes en el lugar de trabajo, los cuales pueden ser causa de diversos efectos en la salud de un trabajador. Estos factores en específico corresponden a los psicosociales, los cuales se pueden manifestar a nivel fisiológico como psíquicamente, estos no solamente provocan efectos negativos en el trabajador (individuales), sino también, a nivel organizacional. Dentro de los principales efectos individuales se encuentran el estrés, fatiga, ansiedad, trastornos alimenticios, trastornos del sueño, dolores musculares, entre otros, mientras que desde el punto de vista organizacional los principales efectos que se provocan en la empresa corresponden al ausentismo laboral, pérdida de interés con las tareas a realizar por parte de un trabajador, entre otros. Estos efectos están ligados con la carga de trabajo, exigencias psicológicas, violencia física y psicológica, acoso sexual, control sobre el trabajo, entre otros.

Mediante el presente estudio se han generado las metodologías y procesos a seguir para el Supermercado Jumbo en la sucursal de Concón, en lo referente a la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, de acuerdo a lo solicitado por la Gerencia del local. La herramienta de evaluación utilizada en el presente estudio correspondió al Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 en su versión breve, el cual permite identificar los principales factores psicosociales presentes en una organización, éste cuestionario se divide en cinco dimensiones: Exigencias psicológicas, Trabajo activo y desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, Compensaciones y Doble presencia.

En primer lugar, se definió el Comité de Riesgos Psicosociales, el cual se encargó de la organización para la implementación del Protocolo en el local, los medios de difusión y sensibilización se establecieron a base de folletos, videos informativos en los cuales los trabajadores fueron los protagonistas, charlas, entre otros, proceso que se llevó a cabo durante el mes de agosto de 2016 en donde se logró sensibilizar cada una de las áreas de trabajo presentes en la organización.

La organización contaba a la fecha de evaluación con 344 trabajadores, con el fin de analizar de manera más detallada los resultados se decidió dividir a la empresa en unidades de análisis para obtener un análisis enfocado a cada departamento del supermercado, sin embargo, el resultado organizacional es el valido de acuerdo al Protocolo.

Se logró determinar el nivel de riesgo psicosocial en cada una de las unidades de análisis como también a nivel organizacional. El resultado obtenido en la unidad Percibibles a través del cuestionario SUSESO-ISTAS21 en su versión breve corresponde a un Riesgo Alto Nivel 1, con dos dimensiones en riesgo alto, las cuales corresponden a Apoyo Social en la Empresa y Doble Presencia con un 67,33% y 50,50% respectivamente, mientras que la dimensión de Compensaciones se encontró en nivel de riesgo medio con un 54,46%, por lo que dentro de esta unidad se presenta un descontento con la relación supervisor-trabajador dentro de los puestos de trabajo y con la administración de la carga laboral y tareas a realizar por los trabajadores. La dimensión Compensaciones al encontrarse en riesgo medio es importante que la organización adopte medidas de control, con la finalidad de evitar una tendencia al aumento del nivel de riesgo dentro de la unidad de análisis. La segunda unidad de análisis determinada correspondió a Non Food en donde resultado otorgado por la evaluación de riesgos psicosociales corresponde a Riesgo Alto Nivel 1 al presentar dos dimensiones en riesgo alto, Doble presencia y Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, cada una con un 51,43% de presencia en nivel de riesgo alto, dentro de la presente unidad es importante destacar la presencia de un 48,57% de nivel de riesgo alto en la dimensión de Trabajo activo y desarrollo de habilidades, por lo que dado a los resultados obtenidos, la unidad de Non Food es la más crítica dentro de la organización, siendo importante la implementación de las medidas de control entregadas en el presente estudio, con el fin de disminuir la tendencia de nivel de riesgo alto dentro de la unidad.

La última unidad de análisis definida para el presente proceso de evaluación corresponde a Servicios y Administración, la cual presenta un nivel Sin Riesgo, al obtener sus 5 dimensiones en riesgo bajo. Sin embargo, es importante destacar la presencia de un 40,71% en nivel de riesgo alto en Doble presencia, por otro lado, las dimensiones de Compensaciones y Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo presentan un 42,86% y 41,43% en nivel de riesgo medio respectivamente, resultados los cuales no califican para ingresar en la categoría de riesgo medio, sin embargo, al igual que en la dimensión de Doble Presencia, es importante controlar el aumento del nivel de riesgo medio, dado que si no es controlado oportunamente es probable que en la reevaluación arroje efectivamente un nivel de riesgo medio e incluso alto.

El nivel de riesgo psicosocial final del presente estudio, y fiscalizado por los organismos pertinentes, corresponde al resultado a nivel organizacional, dentro del cual se determinó que Supermercado Jumbo en su sucursal de Concón se encuentra en un Nivel de Riesgo Alto Nivel 1, al presentar una dimensión en nivel de riesgo alto, correspondiente a Doble presencia con un 51,81%, destacando la dimensión de Compensaciones con un 46,38% en nivel de riesgo medio. Dentro de estos resultados es importantes señalar que la

dimensión de Doble presencia se encuentra con un 51,81% en nivel de riesgo alto, lo cual se encuentra cerca del límite inferior para que una dimensión califique con tal nivel de riesgo (50% de presencia) y al comparar estos resultados con los de cada unidad de análisis, se llega a la determinación de que la Unidad Administración y Servicios al presentar la mayor masa de trabajadores, ésta opaca los resultados individuales de las primeras dos unidades de análisis.

Por último, se procedió a elaborar las medidas de control para cada dimensión evaluada por el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, esto se realizó a través de un informe de riesgos psicosociales elaborado por el Comité de Riesgos Psicosociales. El criterio para definir las medidas de control correspondió primeramente al nivel de riesgo alto a nivel organizacional, seguido de las dimensiones en riesgo alto y medio en cada unidad de análisis y, por último, se entregan medidas de control de acuerdo a los principales riesgos psicosociales. Dentro de las medidas de control se destacan las siguientes:

- Planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y necesidades especiales de los trabajadores.
- Incorporar redes de apoyo social en la organización, como un espacio de ayuda permanente a los trabajadores.
- Establecer un buzón de sugerencias.
- Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre cómo organizar el trabajo.
- Establecer de manera formal permisos especiales por: fallecimiento de familiares segundo grado, examen de grado, cambio de domicilio.

Estas medidas propuestas tienen como finalidad disminuir el nivel de riesgo psicosocial de manera paulatina dentro de la organización, buscando mejorar la perspectiva de los trabajadores y el ambiente laboral. Dentro de la organización se evidencia la presencia de medidas que apoyan la gestión de los riesgos psicosociales, una de éstas corresponde a la otorgación de permisos en caso de fallecimiento de hijos y/o cónyuges, sin embargo, atendiendo a la realidad de las personas, se propuso la ampliación del permiso, en caso de contingencias de hasta familiares de segundo grado, de esta manera logrando un mayor alcance. Además, se observó que no existe una comunicación fluida entre cargos de mando y trabajadores, por lo tanto, es de suma importancia capacitar sobre el rol del supervisor y establecer políticas de comunicación y liderazgo visible dentro de la organización.

RECOMENDACIONES

Los riesgos psicosociales han de ser tratados a nivel organizacional, el enfoque no debe estar en la implementación de las medidas preventivas solamente, debe haber una reestructuración a nivel organizacional, partiendo desde la gerencia, adoptando la prevención de los riesgos psicosociales, dando énfasis a los beneficios que esto provoca, tanto a nivel individual, aumentando el confort de los trabajador con el puesto de trabajo, como a nivel organizacional, disminuyendo el ausentismo laboral y mayor productividad dentro de una organización.

Para el proceso de difusión y sensibilización, dado al carácter ambiguo del cuestionario en algunas preguntas, es importante que esta etapa se realice de la manera más clara hacia los trabajadores, dando a entender que al responder el cuestionario se debe tener en cuenta el carácter negativo que influye cada dimensión en el desarrollo de las actividades. Es importante incluir de manera activa a los trabajadores durante esta etapa, ya sea realizando charlas interactivas o intervenciones tales como videos y recreaciones realizadas por los propios trabajadores, logrando involucrar mayoritariamente a los colaboradores dentro del proceso de evaluación.

Sobre el Comité de Riesgos Psicosociales, este es un actor clave dentro de la implementación del Protocolo en cualquier empresa, es importante que se otorguen funciones a cada uno de los integrantes, ya sean de implementación o supervisión. Los miembros del CRP deben estar presentes de manera visible en cada una de las etapas y otorgar la asesoría necesaria en caso de ser requerida por los trabajadores. Un CRP sin funciones definidas ni participación activa durante el proceso significará en resultados negativos para la organización o una implementación no validada.

Respecto a la aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 se evidencian dificultades en cuanto al formato impreso de éste en caso de organizaciones con una masa de trabajadores elevada, por lo cual, es importante que en estos casos el cuestionario se aplique en formato digital, dado a la facilidad y rapidez de éste método, logrando que el proceso de análisis de resultados sea más expedito.

La última etapa del proceso de evaluación de riesgos psicosociales corresponde a la entrega de resultados y medidas de control, en esta etapa se encontraron dificultades a la hora de establecer las recomendaciones para doble presencia, es por esto que es importante que junto al grupo de discusión participe un equipo de psicólogos, ya sea propios de la organización o del organismo administrador, los cuales asesoren al Comité de Riesgos Psicosociales en las medidas de control.

REFERENCIAS

1. **P.Gil-Monte.** *Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional.* s.l. : Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 2012. Vol. 29. 237-41.
2. **B.Moreno, C.Baez.** *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas.* Madrid : s.n., 2010.
3. **Ministerio de Salud.** *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.* 2013.
4. **E.Ansoleaga, J.Toro.** *Factores psicosociales laborales asociados a un riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera.* Maracay : Salud de los trabajadores, 2010. Vol. 18.
5. **M.Rodriguez.** *Factores Psicosociales de Riesgo Laboral ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?* s.l. : Observatorio Laboral Revista Venezolana, 2009. Vol. 2. 1856-099.
6. **J.Pérez-Franco.** *Distribucion del riesgo Psicosocial laboral en Chile.* s.l. : Revista Chilena Salud Publica, 2014. Vol. 18.
7. **ACHS.** *Procedimiento Programa de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para empresas ACHS.* 2016.
8. **P.Gomez, et al.** *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Area de la Minería.* Talca : Ciencia&Trabajo, 2014.
9. **G.Villablobos.** *Vigilancia Epidemiologica de los Factores Psicosociales: Aproximación Conceptual y Valorativa .* s.l. : Ciencia & Trabajo, 2004.
10. **Superintendencia de Seguridad Social.** *Manual del Metodo del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versiones completa y breve.* 2016.
11. **MP.Osorio.** *El trabajo y los factores de riesgo psicosocial: Qué son y cómo se evalúan.* s.l. : Rev CES Salud Publica, 2011. Vol. 2.
12. **L.Moreno, et al.** *Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral.* s.l. : eduPsykhé, 2005.
13. **J.Piero.** *El estres laboral: una perspectiva individual y colectiva.* s.l. : Investigación Administrativa, 2001.
14. **A.Gutierrez, J.Viloria-Doria.** *Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral.* Barranquilla : Salud Uninorte, 2014. Vol. 30. 0120-5552.
15. **Confederación de Empresas de Malaga.** *Guia de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.* s.l. : CEM, 2013.
16. **UGT.** *Guia sobre los factores y riesgos psicosociales.* s.l. : UGT, 2006.
17. **A.Juarez, et al.** *Mobbin un riesgo psicosocial latente en el trabajo de enfermería.* s.l. : Rev Enferm IMSS, 2005.

18. **M.Marrau.** *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral.* s.l. : Universidad Nacional de San Luis, 2009.
19. **P.Gil-Monte.** *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout).* s.l. : Ediciones Piramide, 2005.
20. —. *Burnout syndrome: ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?* s.l. : Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 2003.
21. **A. Jimenez, et al.** *Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos.* s.l. : Avances en Psicología Latinoamericana, 2007.
22. **L.Feldman, et al.** *Relaciones trabajo-familia y salud en mujeres trabajadoras.* s.l. : Salud Publica Mexico, 2008.
23. **Nieuwenhuijsen, K.** *Efectos del trabajo en la salud: Factores psicosociales de riesgo.* s.l. : EMUTOM, 2012.
24. **McEwen, B.** *Protective and damaging effects of stress mediators: central role of the brain.* s.l. : Dialogues in clinical neuroscience, 2006.
25. **J.Head, et al.** *The psychosocial work environment and alcohol dependence: a prospective study.* s.l. : Occup Environ Med, 2004.
26. **M.Meseguer, et al.** *Incidencia, componentes y origen del mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola.* s.l. : Universidad de Murcia, 2007.
27. **E.Mikkelsen, et al.** *Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy.* s.l. : Scandinavian Journal of Psychology, 2002.
28. **M.Meseguer, et al.** *Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores de mobbing.* s.l. : Psicothema, 2007.
29. **B.M.Jimenez, et al.** *Acoso psicológico en el trabajo y problemas de salud: el papel moderador de la activación fisiológica.* s.l. : Psicothema, 2011.
30. **G.Cantisano, et al.** *Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias.* s.l. : Psicothema, 2007.
31. **G.Timmerman, et al.** *Sexual harassment and health among male and female police officers.* s.l. : J Occup Health Psychol, 2009.
32. **S. Anderson, et al.** *Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work-Family Conflict and Job-Related Outcomes.* s.l. : Journal of Management, 2002.
33. **V.Major, et al.** *Work time, work interference with family, and psychological distress.* s.l. : Journal of Applied Psychology, 2002.

34. **T.Cox, et al.** *Work-related stress*. s.l. : European Agency for Safety and Health at Work, 2000.
35. **L.Luceño, et al.** *Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral*. Madrid : EduPsykhé, 2005. Vol. 4.
36. **W.Schaufeli, M.Salanova.** *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?* s.l. : INSHT, 2002.

ANEXOS

**ANEXO A. PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
EL TRABAJO**



Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-1. Portada Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

I. ASPECTO GENERALES

1. Introducción

Chile tiene grandes desafíos en materia de salud ocupacional, no sólo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también del conjunto de actores involucrados: trabajadores(as), empleadores, autoridad laboral y sanitaria, organismos administradores de la ley 16.744 y la sociedad en general. Nuestra legislación se ha enfocado en regular lo relativo a los accidentes del trabajo y en aquellas enfermedades profesionales con un carácter más fisiológico, centrando su mirada en las condiciones sanitarias, ambientales básicas o en el uso de implementos de seguridad. Sin embargo, el espacio de trabajo podría estar expuesto a diversas situaciones y condiciones, como lo son los riesgos psicosociales, los cuales no han sido delimitados como un campo de afección para las organizaciones y sus trabajadores(as) y, por ende, muchas de las enfermedades derivadas de este tipo de riesgos quedan desatendidas, sin vigilancia o subvencionadas por el sistema de previsión de salud común (Isapres o Fonasa), con los costos que ello implica para el Estado por concepto de licencias médicas.

Los objetivos sanitarios del país para el año 2020 plantean disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del problema. Por ello se hace necesario identificar y conocer dichos factores y su real incidencia en el ámbito laboral.

El mayor desarrollo de la tecnología para los puestos de trabajo, la globalización de los mercados y la necesidad de trabajadores multifuncionales han aumentado el grado de carga mental al que están expuestos, incluso por sobre los riesgos físicos en sectores tales como servicios, comercio y finanzas. Ello puede influir en el desempeño y el comportamiento de los trabajadores, ámbitos en el que los factores psicosociales parecen ser determinantes. De esta forma, en la interacción entre la individualidad del trabajador y las condiciones de la organización se podrían presentar problemas de salud laboral.

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. El estudio de estos factores, especialmente en su afectación negativa hacia los individuos, ha estado ligado al concepto de "estrés". La evidencia científica sugiere que experiencias continuas de estrés en el trabajo proveen de una importante conexión entre la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales y la aparición de enfermedades (Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000).

Dependiendo de cómo interactúan, los factores psicosociales en el trabajo pueden ser tanto elementos positivos -que llevan al bienestar de los trabajadores, y secundariamente a un aumento de su rendimiento laboral-, como también elementos negativos, constituyéndose en este caso en riesgos para la salud y relacionados entre otros al ausentismo, la motivación y el desempeño. En este sentido, los factores de riesgo tienen efectos sobre la empresa, el trabajo y el trabajador.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-2. Introducción Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

a la población obrera: estresores físicos con consecuencias psicológicas, tales como ruidos, vibraciones e iluminación; monotonía de la tarea y horarios y sistemas de turnos. Luego comenzaron a ser estudiadas variables sociales, en especial ambigüedad y conflictos de rol; también estilos de supervisión, problemas con la(s) jefatura(s) y problemas interpersonales. En algún momento, el estrés laboral se vio asociado con los cargos ejecutivos, y las exigencia psicológicas (volumen de trabajo, nivel de responsabilidad y complejidad de la tarea) se convirtieron en los factores de riesgo privilegiados por la investigación. El clima organizacional y en especial, la satisfacción con el trabajo, han sido consideradas variables tanto de exposición como de resultado, y suelen acompañar los estudios epidemiológicos. En los últimos años, se agregan la violencia en el trabajo y el acoso laboral o "mobbing". También aparece, bajo la mirada de género, la tensión trabajo-familia (Miranda 2008).

2.Efectos descritos sobre la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo

De acuerdo a la literatura, los efectos o consecuencias que podrían causar los riesgos psicosociales, que interactúan entre sí y pueden llegar a potenciarse, serían los siguientes:

Efectos sobre la salud física de los trabajadores: a través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir, trastornos psicósomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.

Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral; presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-3. Efectos en la salud

3. Modelo general de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo

Según el Comité Mixto OIT/OMS, no se presta mucha atención a este tipo de problemas sino en forma tardía, cuando presentan signos manifiestos (ausencia injustificada, licencias, intoxicación alcohólica, agravamiento de reclamos y denuncias, entre otros). La preocupación por los factores psicosociales en el ámbito del trabajo supone un cambio a nivel de cultura laboral, donde se reconoce la incidencia de elementos que afectan su desempeño. Por ello, vigilar estos factores implica un cambio en la manera de abordar el trabajo y sus prácticas.

Respecto de las formas de mitigación de los riesgos psicosociales en el trabajo, es posible señalar que, de acuerdo al modelo de prevención en salud general, es posible identificar tres tipos de intervención:

1. Intervención primaria: Por una parte, entregar información y prevención orientado a mejorar la salud laboral enfocándose en la fuente de problemas (Ej.: condiciones laborales, diseño del puesto de trabajo, estilos de administración/liderazgo y la organización del trabajo), con el objetivo de reducir los factores de riesgo psicosocial. Por otra parte, con esa información elaborar estrategias y políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos y, por ende, generen niveles altos de estrés.

2. Intervención secundaria: Detectar la existencia de estrés y sus causas, enfocándose en las respuestas (conductuales) de los trabajadores, reforzando sus estrategias de afrontamiento e interviniendo en las condiciones de trabajo que sean factores de riesgo psicolaboral.

3. Intervención terciaria: Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores.

4. Antecedentes epidemiológicos de factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Chile

En Chile, la encuesta ENETS (MINSAL, ENETS 2009-2010) revela que los principales síntomas que los chilenos asocian al trabajo son: sensación continua de cansancio, dolores de cabeza, problemas para dormir y sentirse tenso o irritable. Todos ellos son síntomas de estrés. El estrés en el trabajo es un importante mediador de patología, y es consecuencia principalmente de la forma que adopta la organización laboral (Leka & Jain 2010; North et al. 1996). Ello nos habla de un escenario laboral marcado por los cambios en la organización del trabajo; la diversificación de tareas; y, la incorporación de nuevas tecnologías (ENETS 2009 - 2010), y la intensificación del trabajo, entre otras condicionantes que hoy pueden ser entendidas como de "riesgo", tanto para la organización como para el trabajador y la sociedad. Asimismo, la inestabilidad en el empleo y un nivel de remuneraciones per cápita que aun dista del promedio de países de la OCDE, generan tensiones en el trabajador y mayores exigencias a la organización, y por ende, interpelan al Estado para que vaya en busca de soluciones.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-4. Modelo general de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo

Cuando dichas situaciones de tensión son permanentes en el tiempo, aumenta el riesgo de que se conviertan en enfermedades físicas y mentales, las que repercutirán en mayores niveles de ausentismo, insatisfacción laboral, rotación y una baja de la productividad, entre otros. El desafío que plantea este problema es identificar cuáles de dichas tensiones y exigencias repercuten negativamente en la salud y productividad de los trabajadores, para desarrollar una estrategia de vigilancia que facilite a los actores responsables de estos problemas su prevención, control e intervención.

Respecto de las inequidades en la salud de los trabajadores, a partir de la encuesta ENETS se pueden identificar mayores diferencias en determinados grupos sociales, con sus respectivas consecuencias en el ámbito psicosocial. Algunas de ellas están dadas por:

- Más de dos tercios de las mujeres reciben menos de 250.000 pesos de ingreso mensual. Asimismo, presentan promedios significativamente más bajos que los hombres en todas las dimensiones de la calidad de vida (familia, salud, pareja, trabajo, vida sexual, otros). Es en este grupo donde la doble presencia y la posición de subordinación en el trabajo es más fuerte.

- Un 5% de las mujeres trabajadoras señala conocer a alguien o haber sido objeto de acoso sexual. Un 46% señala que esa situación se dio en más de una ocasión. Las mujeres cuyas rentas fluctúan entre los \$451.000 a \$650.000 mensuales son las que refieren mayor acoso sexual y agresión física por parte de compañeros de trabajo y clientes o usuarios. Este tipo de situación no terminan con denuncias, sobre todo para el tramo de rentas más altas.

- Los hombres presentan más riesgo de accidentarse en el trabajo y con mayor gravedad. Por otro lado son los que refieren trabajar más horas a la semana, además de tener más trabajo los sábados y domingos, así como mayor grado de subcontratación. Presentan con más frecuencia factores de riesgo como fumar y beber alcohol, concentrando casi la totalidad de los bebedores problemáticos.

- Los jóvenes entre 15 a 24 años son los que reciben los menores sueldos y sufren más frecuentemente accidentes de trabajo. Cuentan con las cifras más altas de subcontrato, de contratos menores a 6 meses y de temporalidad.

- Los trabajadores informales y con inestabilidad laboral refieren peor situación de salud respecto al año anterior que los otros grupos. Las principales condiciones de empleo que producen un impacto negativo en la percepción de salud mental o emocional son la inestabilidad, la informalidad, la temporalidad y la posición subordinada, afectando en mayor medida a las mujeres.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-5. Antecedentes epidemiológicos en Chile

Pérez-Franco (2013)¹ realizó un nuevo estudio con la misma base de datos ENETS 2009-2010 y logró precisar dentro de ella la existencia de 11 escalas de riesgo psicosocial laboral (RPSL), con las que diferenció las actividades económicas de mayor y menor RPSL en Chile, resultando con mayor RPSL las actividades de servicios administrativos y de apoyo (oficina, aseo, jardinería), los hogares familiares (empleadas domésticas) y el retail (grandes tiendas y supermercados). El RPSL más elevado es la falta de respeto a la seguridad social, la insatisfacción con el nivel de salarios y la carga de tareas domésticas. A la inversa, los menores niveles de RPSL son el sentido del trabajo y la ausencia de abuso. El abuso, de una manera contra intuitiva, destacó como una dimensión de bajo nivel de riesgo. En la inmensa mayoría de las dimensiones y actividades las mujeres son las más desfavorecidas, concentrando mayores niveles de RPSL. Como conclusiones de este trabajo destaca que el RPSL en Chile no está uniformemente distribuido y son las mujeres las que se exponen a mayores niveles de riesgo, lo que puede incidir sobre el diseño de políticas de prevención.

Por otra parte, y de acuerdo a los resultados del Proyecto Araucaria², es posible sostener que la exposición a riesgos psicosociales se asocia a la calidad del empleo: la menor exposición corresponde a profesionales y ejecutivos, y la mayor a trabajadores/as en ocupaciones de menor calificación e ingresos. Dentro de este último grupo encontramos a los trabajadores desprotegidos del agro y la industria, quienes cuentan con menos contratos escritos, más contratos temporales, mayor desempleo, menores ingresos y menor protección social. Especial mención reciben los análisis de género y la situación laboral de las mujeres, donde se observan menores ingresos; bajo soporte; altas demandas, altos esfuerzos y bajas recompensas; mayores desigualdades en los cargos de jefaturas y en los trabajos no calificados de agricultura, industria y transporte, como así también, períodos de desempleo más extensos que el de los hombres.

Un estudio tipo transversal descriptivo y asociativo con carácter exploratorio realizado con trabajadores del sector salud en tres lugares de Santiago (un hospital privado, un hospital público y un consultorio de atención primaria) arrojó que la prevalencia de malestar mental de acuerdo al GHQ-28 fue de un 32,4%. Se encontraron asociaciones positivas entre el mal estado de salud mental y la presencia de estrés laboral. En específico, las asociaciones positivas de acuerdo a los subsectores medidos desde el modelo DER³ fueron principalmente en sobrecompromiso, y se encontró además una correlación positiva importante entre el puntaje total del GHQ y el DER. En el análisis de las asociaciones de cada subescala, tanto para el desbalance esfuerzo-recompensa como para el sobrecompromiso se encontró una asociación significativa con síntomas de depresión y síntomas de tipo somáticos, pero sólo el sobrecompromiso se asoció con ansiedad e insomnio. Los resultados acerca de la seguridad laboral dan cuenta de la importancia de la estabilidad laboral en la vida del sujeto, principalmente por ser este ámbito una parte muy importante del entorno de la persona. Es así que cobra importancia como determinante de salud mental, pues síntomas tan relevantes como son los de depresión severa se ven disminuidos a medida que el trabajador tiene mayor seguridad laboral (Cánepa, Briones, Pérez, Vera & Juárez 2008).

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-6. Antecedentes epidemiológicos en Chile

La prevalencia de depresión en nuestro país ha llevado a incluir esta patología en el Sistema de Garantías Explícitas en Salud. Asimismo, el alza de 82% experimentada entre el 2005 y 2007 por las licencias médicas referidas a “trastornos mentales y del comportamiento” evidencia la importancia de considerar a ésta como un tema de preocupación. Las patologías asociadas a esta alza fueron depresión, ansiedad y estrés, correspondiendo con el tramo de edad entre 20 y 40 años, lo que nos indica que se trata de población laboralmente activa (Ansoleaga y Toro 2010).

Según datos de la Asociación Chilena de Seguridad ACHS (Garrido, 2012), en el año 2011 se atendieron 4.456 trabajadores con algún diagnóstico de posible patología mental y esta cifra aumentó a 9.850 trabajadores cuando se consideraron las patologías físicas que la evidencia ha demostrado vínculo con problemas de salud mental (problemas músculo-esqueléticos de cuello, hombro y espalda, colon irritable, dolor crónico y cefaleas tensionales). Respecto a los trabajadores acogidos en el sistema como enfermedad profesional de origen mental, se observó un aumento de un 632% en los últimos 10 años, pasando de 242 casos en el año 2001 a 1.530 en el año 2011. Este aumento representó un 14,4% del total de enfermedades profesionales acogidas y 28.163 días perdidos en el año 2011. Lo anterior, podría explicarse en parte, por el cambio en la composición de la masa afiliada de trabajadores a esta mutualidad que en el año 2010 fue de un 62% perteneciente a los sectores comercio y servicios, rubros en que la demanda mental tiende a ser mayor que física y que además la evidencia señala como sectores más expuestos a riesgos psicosociales (Leka & Houdmont 2010). Lo anterior, refleja una problemática emergente para el abordaje y manejo de las enfermedades profesionales de salud mental y enfermedades físicas relacionadas, como también da cuenta del giro productivo del país concordante con su nivel de desarrollo económico, pero aun con contrastes en el desarrollo de normativas de control y protección de los trabajadores.

5. Listado de factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile

La identificación de los factores psicosociales es un paso necesario para detectar, prevenir y corregir las posibles situaciones problemáticas en el ámbito laboral. Se trata normalmente de una evaluación multifactorial, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente y el desempeño, entre otros. Respecto de las formas de medición, estas son diversas y pueden estar relacionadas a la satisfacción laboral, los síntomas psicológicos y psicosomáticos, el bienestar, indicadores psicofisiológicos, ritmo cardíaco, arritmia sinusal, presión sanguínea, entre otras.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-7. Listado de factores psicosociales

Nº	FACTOR	DESCRIPCIÓN
1	ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DEL EMPLEO	Se refiere a materias de seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
2	TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
3	DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
4	VIOLENCIA Y ACOSO	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
5	RELACIONES AL INTERIOR DEL TRABAJO	Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
6	DOBLE PRESENCIA	Preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-8. Principales factores psicosociales

II. ASPECTOS ESPECÍFICOS

6. Marco legal y atribuciones del Ministerio de Salud en la dictación de protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores

Las atribuciones del Ministerio de Salud y de la Subsecretaría de Salud Pública para la dictación de protocolos de vigilancia están dadas por:

- Constitución Política de la República de Chile.
- Código Sanitario.
- Ley N° 16.744, de 1968, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 65 y 68 del Título VII "Prevención de Riesgos Profesionales".
- Reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 101 del año 1968 de Ministerio del Trabajo. Artículo 72: "En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento: ... El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional".
- Reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Artículo 21: "El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C del D.L. N° 2.763, de 1979, para facilitar y uniformar las actuaciones médicas y preventivas que procedan, impartirá las normas mínimas de diagnóstico a cumplir por los organismos administradores, así como las que sirvan para el desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica que sean procedentes, las que deberán revisarse, a lo menos, cada 3 años. Para tal efecto, deberá remitir las propuestas a la Superintendencia de Seguridad Social para su informe".
- D.F.L. N° 1, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley 2763, de 1979, que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, publicado en el diario oficial de 24.04.06
- Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.
- Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por Decreto Supremo 594/99 del Ministerio de Salud.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-9. Aspectos específicos Protocolo de Vigilancia Riesgos Psicosociales en el Trabajo

• Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 136, de 2005, del Ministerio de Salud.

• Circular N° 2582 de fecha 18 de noviembre del 2009 emanada de la Superintendencia de Seguridad Social, imparte instrucciones sobre los nuevos formularios de Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo (DIAT) y Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales (DIEP), además de la puesta en marcha del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744 (SIATEP).

• Oficio Ord. 852/N° 95, de fecha 20 de enero del 2010, emanada desde la Subsecretaría de Salud Pública, informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO).

7. Objetivos del Protocolo

Siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral, el objetivo de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

Objetivos específicos:

- 1) Medir la existencia y magnitud de factores relacionados con riesgo psicosocial en las organizaciones de nuestro país.
- 2) Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc., con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.
- 3) Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores(as) de una organización.
- 4) Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-10. Objetivos del Protocolo

8. Alcance del Protocolo y del Sistema de Vigilancia

8.1. Población Objetivo

Este protocolo tiene alcance y aplicación en todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidas, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores.

Este protocolo deberá ser conocido por las empresas y los profesionales relacionados con la prevención de riesgos laborales de las organizaciones, y todos los profesionales de las instituciones administradoras del seguro de la Ley 16.744 que tengan a su cargo programas de vigilancia.

Asimismo, deberá estar a disposición y conocimiento de las instituciones de educación superior que imparten cursos o carreras en las que las temáticas de prevención de riesgos laborales y salud ocupacional estén comprendidas en sus planes de estudio.

8.2. Medición del riesgo psicosocial laboral

Como lo establece la Ley 16.744, será el empleador quien deberá realizar la identificación y evaluación de riesgo definida en el presente protocolo, que confirmará o no la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo, y determinará si la organización ingresa al programa de vigilancia de la institución administradora del seguro de la ley 16.744 a la que esté afiliado.

La organización realizará la medición de riesgo psicosocial utilizando la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, siguiendo las normas y metodología que recomienda la Superintendencia de Seguridad Social. Los resultados de esta evaluación deberán ser puestos en conocimiento del organismo Administrador del Seguro de la Ley 16.744, quien deberá informar de forma anual a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud y a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) sobre el número de organizaciones con presencia del riesgo. La organización deberá conservar, como medio de verificación, los cuestionarios respondidos y los resultados de la evaluación. Estos resultados servirán como orientación para definir la necesidad de una intervención mayor, toda vez que una o más de las dimensiones contenidas en el cuestionario se encuentren en situación de riesgo.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-11. Alcance del Protocolo

8.3. Rol y actuación de cada uno de los actores involucrados en el proceso

Actor	Función o responsabilidad
Empleador	Es deber de la organización medir la exposición a riesgo psicosocial de sus ambientes laborales, y contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Ningún rubro, actividad o tamaño de la organización, la exime de su responsabilidad de mantener estándares de salud en sus lugares de trabajo.
Trabajador(a)	Toda formación, información y educación que el trabajador recibe, está orientada a convertirlo en un vigilante activo de los factores de riesgo presentes en su organización. Junto al derecho a saber, todo trabajador debe formar parte de las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus ambientes de trabajo.
Organismos Administradores de Ley 16.744	El organismo administrador de la ley tiene la misión de asesorar a sus empresas adheridas en lo que al riesgo específico se refiere. Toda vez que una organización transgreda o vulnere los factores de riesgos psicosociales señalados por este protocolo de vigilancia, el organismo administrador de la ley deberá notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización.
Secretarías Regionales Ministeriales de Salud	Corresponde la fiscalización de las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normas complementarias que le otorgan facultades respecto de la seguridad y salud en los lugares de trabajo, y la sanción a su infracción en los casos que ello lo amerite.

8.4. Solicitud de una intervención preventiva

Además de la evaluación periódica de riesgo psicosocial que toda empresa u organización debe realizar, cualquier empresa u organización puede hacer una solicitud de evaluación de riesgo e intervención psicosocial laboral, siempre que se cumpla con el requisito de acuerdo explícito y consensuado entre las partes involucradas, esto es, gerencia y trabajadores o sus representantes, los que normalmente están representados en el Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Esta solicitud debe ser elevada al Organismo Administrador de la Ley correspondiente. También es posible realizar la solicitud requiriendo orientación a la Superintendencia de Seguridad Social a través de su página web www.suseso.cl.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-12. Rol de actores involucrados

9. Definiciones

Las definiciones de los conceptos más relevantes para los objetivos de este Protocolo son:

Concepto	Definición
Protocolo	Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.
Trabajo o Empleo	Conjunto de tareas cumplidas o que se supone serán cumplidas por una misma persona.
Ocupación	Conjunto de empleos cuyas tareas presentan una gran similitud (*).
Condiciones de Trabajo	Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones. Esta dimensión busca conocer los aspectos relativos a la relación de empleo entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal. Los aspectos analizados se entienden como determinantes estructurales que generan y reproducen las inequidades en salud.
Factores Psicosociales	Hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosociales y/o Riesgos Psicosociales.
Estrés	Sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole psicofisiológicas, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento. Este sistema de alerta es inespecífico, por lo que influyen las características personales para su manifestación como síndrome. Es importante diferenciar el concepto de estrés como estímulo externo (estresógeno o condición percibida como negativa), como efecto en el organismo (efectos psicológicos y/o fisiológicos) y como proceso (interacción dinámica). Para los efectos de este protocolo, se comprenderá el estrés como efecto mediador de la exposición al riesgo psicosocial y las consecuentes patologías de orden físico y/o mental. Entre los factores específicos que reportan estrés en el trabajo se incluyen: la falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades), la carga de trabajo (cantidad, complejidad, presiones de tiempo), las (dis)funciones de rol (conflicto, ambigüedad), las relaciones inarmónicas con los demás (acoso, apoyo social, reconocimiento), las perspectivas de carrera (promoción, precariedad, degradación), el clima o la cultura (estilos de comunicación, estructura jerárquica, equidad) y la interacción de conciliación trabajo - vida (*).

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-13. Definiciones

10. Descripción del Modelo de Vigilancia del presente Protocolo

La evaluación de riesgo psicosocial puede ser solicitada a través de los distintos estamentos de la Organización (Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, Sindicatos, Departamento de Prevención de Riesgos) o directamente por la autoridad sanitaria (SEREMI de Salud).

La evaluación de la exposición a riesgo psicosocial será medida a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, que es un instrumento que evalúa, de manera simple, el grado de exposición a riesgo psicosocial al interior de la organización.

Los resultados del cuestionario orientarán a la organización sobre la necesidad de realizar medidas correctivas en aquellas dimensiones que muestren niveles de riesgo medio y alto.

10.1. Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación

La medición a través del Cuestionario Breve SUSESO/ISTAS21 entrega un nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador. El instrumento establece niveles de puntaje que se consideran riesgosos para cada dimensión (ver anexo) en cada trabajador en forma individual. Para establecer el nivel de riesgo de la organización o empresa, se requiere establecer la prevalencia del riesgo elevado, es decir, qué parte de los trabajadores obtuvieron un puntaje considerado de "riesgo alto". Cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de "riesgo alto", se considera que esta dimensión está "en riesgo".

Situación "Sin Riesgo"

• Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, la situación se considerará como "Sin Riesgo" y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años.

Situación "Riesgo Medio"

• Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como "Riesgo Medio", y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

Situación "Riesgo Alto"

• Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como "Riesgo Alto / Nivel 1". En este caso, la organización tiene un plazo de 03 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve 06 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-14. Descripción del modelo de vigilancia del Protocolo

• Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como **"Riesgo Alto / Nivel 2"**. En este caso, la organización tiene un plazo de 06 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

• Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como **"Riesgo Alto / Nivel 3"**. La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social - SUSESO. En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.

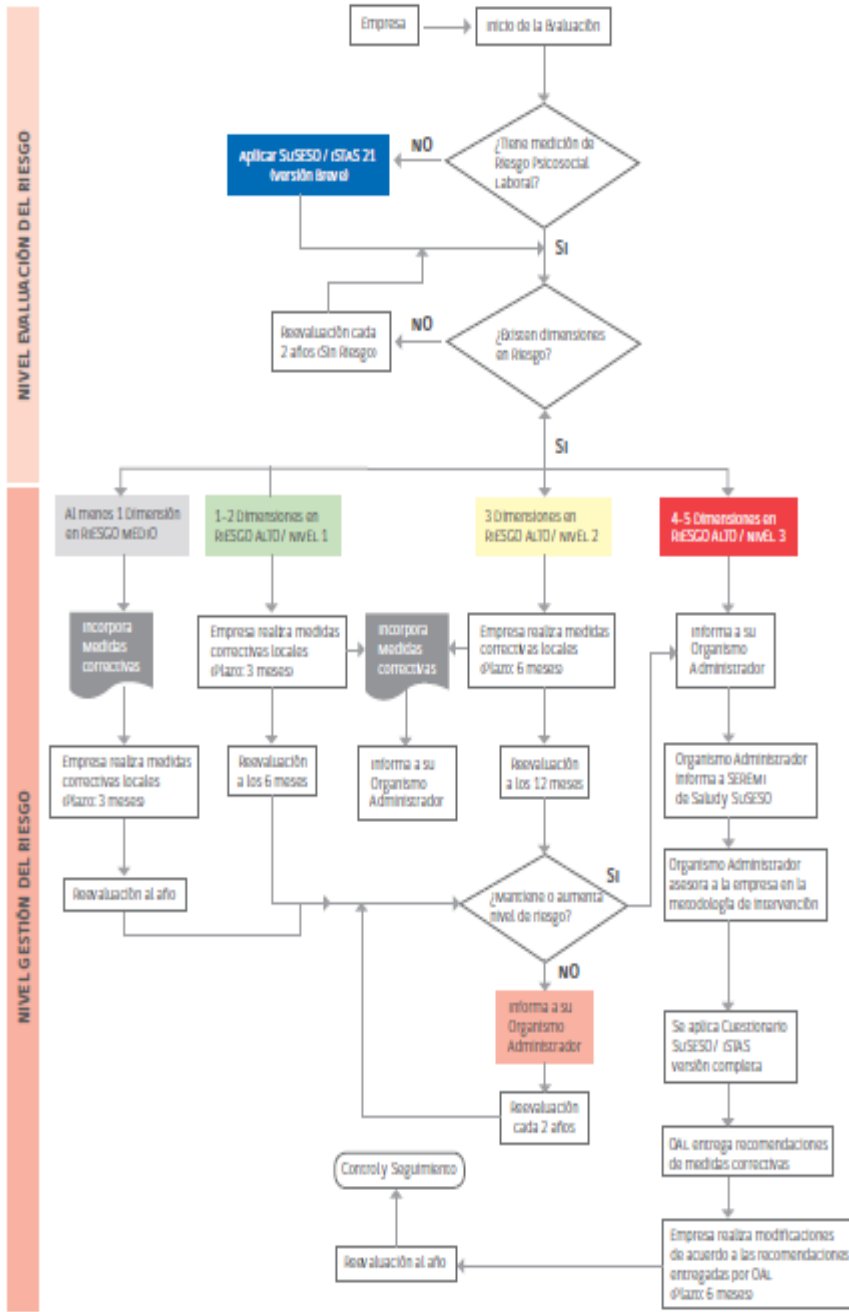
Si las medidas correctivas propuestas por el protocolo no logran reducir o eliminar el nivel de riesgo y se requiera realizar intervenciones locales o completas, el empleador deberá pedir asesoría a su Organismo Administrador de la Ley con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social - SUSESO. Para diseñar las intervenciones que serán de carácter menor o local, o global cuando el riesgo sea mayor, las actividades del Organismo Administrador Ley se enmarcarán dentro de los criterios de la ley 16.744, procurando con ello mantener la causalidad directa del trabajo u oficio y el riesgo respectivo. Respecto de las dimensiones contenidas en el instrumento, cabe señalar que la dimensión "Doble presencia" debe ser evaluada, sin embargo, queda exenta de fiscalización durante las etapas de tamizaje y medidas locales, pero debe ser incorporada como dimensión de fiscalización cuando se trate de una intervención mayor.

Las intervenciones que requieran mayor profundidad se pueden realizar en base a la metodología del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP y/u otro instrumento que defina el Organismo Administrador, siempre y cuando esté validado y su uso sea oficial para estos fines.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-15. Descripción del modelo de vigilancia del Protocolo

10.2. Flujograma del modelo de vigilancia



Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-16. Flujograma Protocolo

10.3. Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo

En este punto, la organización debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva. Por ello, existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo.

El ISTAS⁶ propone las siguientes medidas orientadas a:

a) Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los trabajadores y de los superiores en la realización de las tareas; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.

b) Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades; por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.

c) Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas; por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo.; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.

d) Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.

e) Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.

f) Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, ecc), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

g) Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo, para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.

h) Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.

⁶ Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS. Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales: Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención, España. 2006

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-17. Recomendaciones para medidas preventivas

i) Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral; por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.

j) Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-18. Recomendaciones para medidas preventivas

11. Instrumentos definidos por este Protocolo para evaluar y medir la exposición a riesgo psicosocial en el trabajo

11.1. Validación del CoPsoQ/ISTAS en Chile por parte de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

Todos los organismos administradores de la Ley 16.744 deben conocer y utilizar el Instrumento SUSESO/ISTAS21 versión breve, en cuanto instrumento de capacitación, tamizaje y alerta, y la versión completa en aquellos casos que se requiera realizar estudios e intervenciones.

El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en castellano, denominada ISTAS21, que fue realizada en España (Moncada et al. 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) (Kristensen et al. 2005). La versión chilena demostró ser un instrumento válido y confiable, y se le conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Alvarado et al. 2012).

Posee dos versiones: la versión breve, de 20 preguntas, para empresas de menos de 25 trabajadores, o bien para aplicación con fines de capacitación y tamizaje, y una versión completa (139 preguntas) para fines de investigación y prevención en salud ocupacional. Ambas son de tipo autoregistro. Este método permite definir las áreas problemáticas que deben ser priorizadas. Sus resultados se muestran con un sistema gráfico en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo: "verde", que señala que el riesgo psicosocial es bajo (es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección); "amarillo" señala una condición de riesgo moderado; y "rojo", una condición de alto riesgo, (la peor condición de trabajo). Cuando se planifica una intervención, se sugiere, naturalmente, comenzar por aquellas dimensiones que concentran la población de trabajadores en "rojo".

El Cuestionario SUSESO/ISTAS analiza dimensiones psicosociales que, según variadas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores. Integra los modelos de demanda-control-apoyo social, esfuerzo/recompensa, y varios otros, por lo que tiene la ventaja de analizar simultáneamente muchos factores de riesgo.

Más que un cuestionario, el SUSESO/ISTAS21 sugiere un método de trabajo, cuyo eje es la participación de los trabajadores en todo el proceso, desde la sensibilización, definición de las unidades de estudio, aplicación del instrumento, y búsqueda de soluciones. En diversos estudios, son las metodologías participativas las que han generado los resultados más persistentes en el tiempo. Sobre este punto, es necesario aclarar que como todo instrumento, está diseñado para ser utilizado bajo ciertas condiciones organizacionales y metodológicas, que están especificadas en su Manual de uso (disponible bajo solicitud en la SUSESO), y con las instituciones competentes.

El Cuestionario en su versión completa tiene dos partes. La primera parte registra datos biodemográficos, de salud y bienestar, licencias médicas y características del empleo: horario, turnos, contrato, tipo de remuneración y tiene un máximo de 48 preguntas (algunas preguntas específicas se pueden eliminar). La segunda parte (91

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-19. Validación de CoPsoQ/ISTAS en Chile

preguntas) registra y mide los riesgos psicosociales en 20 dimensiones (o subdimensiones) de riesgo, que se agrupan en 5 dimensiones mayores:

- a) Exigencias psicológicas en el trabajo (cuantitativas, cognitivas, emocionales, esconder emociones).
- b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades (posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo).
- c) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social que brinda el trabajo, sentimiento de grupo dentro de la empresa).
- d) Compensaciones y estima (recompensas, inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros).
- e) Doble presencia (Influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo, carga de trabajo doméstico).

Las dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 son las siguientes:

Grupo de dimensiones	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas (5)	Exigencias psicológicas cuantitativas Exigencias psicológicas cognitivas Exigencias psicológicas emocionales Exigencias psicológicas de esconder emociones Exigencias psicológicas sensoriales
Trabajo activo y desarrollo de habilidades (5)	Influencia Control sobre los tiempos de trabajo Posibilidades de desarrollo en el trabajo Sentido del trabajo Integración en la empresa
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (5)	Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de la relación con superiores Calidad de relación con compañeros de trabajo
Compensaciones (3)	Estima Inseguridad respecto al contrato de trabajo Inseguridad respecto a las características del trabajo
Doble presencia (2)	Preocupación por tareas domésticas Carga de tareas domésticas

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-20. Dimensiones psicosociales del cuestionario

Características y alcance del Instrumento SUSESQUISTAS21

- Permite identificar y medir la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Es aplicable a cualquier tipo de trabajo o actividad económica.
- Permite medir el riesgo en distintos niveles en la organización: por actividad, por grupos, por unidades de trabajo, en la organización completa.
- Existe una escala nacional de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo que cumple funciones de estándar.
- Permite planificar acciones de prevención basadas en un diagnóstico preciso.
- Permite evaluar el impacto de las acciones de prevención.

El método de Intervención del Cuestionario SUSESQUISTAS21 es sugerido en forma prioritaria cuando exista una necesidad de Intervención en las condiciones de riesgo psicosocial laboral ya señaladas. Es posible utilizar otros métodos si estos cuentan con una metodología de medición de riesgos psicosociales igualmente validada y estandarizada.

11.2. Validación del "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", por parte del Instituto de Salud Pública (ISP)*

Este Instrumento fue elaborado por un panel de expertos con amplia experiencia en riesgo psicosocial laboral, representado por profesionales de organismos administradores de la Ley N° 16.744, Instituciones públicas fiscalizadoras, investigadores y académicos, el cual fue liderado por el Instituto de Salud Pública de Chile.

Este panel de expertos trabajó con una propuesta de Instrumento para caracterizar en forma preliminar las medidas de prevención de los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo, el cual fue desarrollado por investigadores del Instituto Nacional de Salud Pública de Québec y de la Universidad de Laval (Canadá), el cual habían puesto en práctica en Canadá.

El panel de expertos evaluó, seleccionó y validó, las dimensiones ampliamente reconocidas como factores de riesgo psicosocial y adaptaron este Instrumento a la realidad chilena, lo cual derivó en un documento final denominado "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo".

El objetivo del Instrumento es evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo adoptadas o gestionadas por la empresa, estableciendo brechas con respecto a los recursos aportados por el Instrumento, y además permitiendo orientar y apoyar a los usuarios de este Instrumento en cuanto a las medidas de gestión que se pueden implementar en la organización, lo que implica detectar las principales dimensiones de riesgo y entregar sugerencias para la Intervención. Esta detección se genera a partir de una matriz, que permite obtener mediante evidencia (medio de verificación) las medidas adoptadas por las empresas u organizaciones en cuanto a las acciones que ha realizado para controlar los riesgos psicosociales, lo cual también entrega orientación en la gestión y control de estos factores de riesgo.

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-21. Validación del instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo por parte del Instituto de Salud Pública

Para el instrumento final se aprobaron 16 dimensiones, referidas a:

- Estabilidad del empleo
- Ausentismo por enfermedad
- Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo
- Políticas contra el acoso psicológico
- Programas preventivos contra el acoso sexual
- Programas preventivos de la violencia física
- Actividades o programas de retorno al trabajo
- Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar
- Carga de trabajo
- Reconocimiento en el trabajo
- Apoyo social de los superiores
- Apoyo social de los compañeros de trabajo
- Libertad para la toma de decisiones
- Información y comunicación
- Promoción y desarrollo
- Claridad de rol

Para efectos del presente protocolo, se usará el "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", del Instituto de Salud Pública de Chile, en su versión vigente y que se encuentre disponible en la página del Instituto, www.ispch.cl

Fuente: Ministerio de Salud

Figura A-22. Validación del instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo por parte del Instituto de Salud Pública

ANEXO B. CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 VERSIÓN BREVE

Cuestionario SUSESO/ISTAS21

A continuación se presenta el cuestionario SUSESO ISTAS-21, estandarizado y validado para Chile, parte del "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales" del Ministerio de Salud. ¡Por favor!, **elija UNA sola** respuesta para cada pregunta. Recuerde que **no existen respuestas buenas o malas**, lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

Fuente: SUSESO

Figura B-1. Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión breve

ANEXO C. MANUAL DE USO CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 V. BREVE



SUSESO – ISTAS 21

MANUAL DE USO

Questionario de
Evaluación de Riesgos Psicosociales
en el Trabajo

Versión breve



Fuente: SUSESO

Figura C-1. Portada manual de uso cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 A 5 = puntos

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Sientes que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 A 10 = puntos

Fuente: SUSESO

Figura C-2. Puntajes tabulación cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 A 15 = puntos

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 A 18 = puntos

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

SUMA LOS PUNTAJES DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 A 20 = puntos

Fuente: SUSESO

Figura C-3. Puntajes tabulación cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve

Analiza e Interpreta tu mismo los resultados

Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4 (escala tipo Likert), de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

Categorías de puntajes por terciles

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones.

Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

Dimensión Psicosocial	Tu Puntuación	Puntuaciones para la población de referencia		
		Bajo	Medio	Alto
1 Exigencias Psicológicas		De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
2 Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades		De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
3 Apoyo Social en Empresa		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
4 Compensaciones		De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
5 Doble presencia		De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Fuente: SUSESO

Figura C-4. Tabla clasificación de riesgo psicosocial

ANEXO D. ORDENANZA N°B33/2307



DE : SUBSECRETARIO DE SALUD PÚBLICA


A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

En el mes de junio, mediante Resolución Externa N° 338 fue aprobado el "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", cuyo objetivo es contar con un instrumento que entregue las orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición a riesgo psicosocial al interior de las empresas y organizaciones del país.

En su etapa de implementación, la fiscalización se realizará en tres de las actividades económicas que la evidencia ha demostrado mayor grado de exposición a este tipo de riesgos, como lo son: a) Transporte; b) Comercio (retail); y, c) Intermediación financiera. Esta etapa tendrá una duración de 2 años y comenzará a regir el día 1° de septiembre de 2013.

Tanto el Protocolo, como los instrumentos de evaluación y fiscalización que deben ser utilizados por las empresas y la autoridad sanitaria respectivamente, se encuentran disponibles y pueden ser descargados desde el sitio web del Ministerio de Salud, cumpliendo así con lo requerido por la Ley N° 20.416.

Saluda atentamente a usted,


DR. JÓRGE DÍAZ ANAIZ
SUBSECRETARIO DE SALUD PÚBLICA

Distribución:

- Superintendente de Seguridad Social
- Directora Nacional Instituto de Seguridad Laboral
- Gerente General del Instituto de Seguridad del Trabajo
- Gerente General de la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción
- Gerente General de la Asociación Chilena de Seguridad
- Gerente de Seguridad y Salud Ocupacional – CODELCO Central
- Rector Universidad Católica de Chile
- SEREMIs de Salud del país
- División Políticas Públicas Saludables y Promoción
- Depto. Salud Ocupacional
- Oficina de Partes

Fuente: MINSAL

Figura D-1. Ordenanza B33/2307 Aprueba Protocolo Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

ANEXO E. ORDENANZA B33/N°1645

1006485
1382544
1390/144

1390/144


Subsecretaría de Salud Pública
DIVISIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS SALUDABLES Y PROMOCIÓN DE LA SALUD OCUPACIONAL

ORD. B33/N° 1645,

ANT.: ORD. N°B33/2307 de fecha 17/07/2013 sobre implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

MAT.: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

SANTIAGO, 09 JUN. 2015

DE : SUBSECRETARIO DE SALUD PÚBLICA

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

De acuerdo a lo señalado en el ORD. N°B33/2307 de fecha 17/07/2013, luego de 2 años en que el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo priorizó la fiscalización en los sectores de transporte, comercio en el ámbito del retail e intermediación financiera, el 1° de septiembre de 2015 la totalidad de las empresas e instituciones de los diversos sectores económicos del país deberán implementar esta regulación y serán sujetas de fiscalización por parte de la Autoridad Sanitaria.

Cabe recordar que los Protocolos de Vigilancia son Instrumentos que entregan criterios para la identificación y evaluación de riesgos para la salud de los trabajadores. Su aplicación es obligatoria por parte de las empresas y organismos administradores de la Ley 16.744, sean éstas públicas o privadas.

Saluda atentamente a Ud.,


DR. JAIME BURROWS OYARZÚN
SUBSECRETARIO DE SALUD PÚBLICA

Distribución:

- Superintendente de Seguridad Social
- Director Nacional Instituto de Seguridad Laboral
- Gerente General del Instituto de Seguridad del Trabajo
- Gerente General de la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción
- Gerente General de la Asociación Chilena de Seguridad
- Gerente de Seguridad y Salud Ocupacional – CODELCO Central
- Rector Universidad Católica de Chile
- SEREMIs de Salud del país
- División Políticas Públicas Saludables y Promoción
- Depto. Salud Ocupacional
- Oficina de Partes

Fuente: MINSAL

Figura E-1. Ordenanza B33/1645 Entrada en vigencia del Protocolo

**CRITERIOS DE FISCALIZACIÓN
PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

SOBRE LA EXIGENCIA DEL PROTOCOLO A LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES

De acuerdo al ORD. N°B33/2307 de fecha 17 de julio de 2013, el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo se encuentra en período de implementación y fiscalización -por parte de la autoridad sanitaria-, en tres sectores productivos (Transporte, Comercio (Retail) e Intermediación Financiera). El día 1° de septiembre de 2015 se hará extensiva la exigencia a todos los sectores de la producción.

Su enfoque es preventivo, pero ante el reiterado incumplimiento por parte de una empresa o Institución, los antecedentes deben ser puestos a disposición del Depto. Jurídico de cada SEREMI de Salud, con el fin de establecer sanciones, siempre y cuando la situación así lo amerite. Los antecedentes deben fundamentar el incumplimiento.

SOBRE LOS PLAZOS DE EVALUACIÓN

La evaluación y fiscalización se realiza por centro de trabajo o sucursal. Si al momento de la fiscalización el centro de trabajo no cuenta con su respectiva evaluación, se deben establecer plazos que consideren 2 hitos de entrega de los antecedentes:

- a. Al día 30 se debe enviar a la SEREMI de Salud la programación del proceso de evaluación, junto a los verificadores de dicho proceso.
- b. Al día 60 se deben entregar los resultados de la evaluación a través del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve. Si la evaluación se realiza con la versión completa del cuestionario SUSESO/ISTAS21, los plazos de entrega de resultados pueden extenderse a un máximo de 90 días.

Respecto de los organismos administradores de la Ley 16.744, se deben solicitar las actividades de difusión realizadas, junto a sus verificadores.

SOBRE LA EVALUACIÓN DE ORGANIZACIONES QUE TIENEN ORIGINAS A NIVEL NACIONAL

Independiente de la distribución geográfica de las empresas con presencia nacional y de las planificaciones de evaluación que realice su casa matriz, la visita y exigencia de realizar la evaluación de riesgo psicosocial por parte de la autoridad sanitaria regional altera dichos programas y planificación, y la organización debe dar cumplimiento a la exigencia en los plazos que la autoridad establece.

Los resultados deben dar cuenta de la evaluación y condiciones organizacionales de la sucursal o centro de trabajo, con el fin de monitorear las medidas correctivas de aquellas dimensiones que se encuentren en situación de riesgo.

SOBRE LA CALIDAD DE LOS DATOS TABULADOS

Si al solicitar la tabulación de los cuestionarios se observa que hay preguntas no respondidas, y que por su magnitud pueden alterar el valor de los resultados, la autoridad sanitaria podrá requerir la eliminación de dichos cuestionarios del análisis y/o solicitar una nueva evaluación, con el fin de obtener resultados representativos de la realidad de la organización.

La eliminación de un cuestionario se produce cuando menos del 50% de las preguntas han sido respondidas.

Fuente: MINSAL

Figura E-2. Ordenanza B33/1645 Entrada en vigencia del Protocolo

SOBRE LA VALIDEZ DE LOS RESULTADOS

Se considera que una evaluación es válida cuando el 70% o más de los trabajadores de la sucursal o centro de trabajo han respondido los cuestionarios, de acuerdo al Manual de uso del instrumento generado por la Superintendencia de Seguridad Social.

SOBRE LA FISCALIZACIÓN POR PARTE DE LA AUTORIDAD SANITARIA Y LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DEL PROCESO

La fiscalización se realiza por sucursal o centro de trabajo, y dicho lugar de trabajo debe tener los medios de verificación que acrediten y respalden el proceso de evaluación.

Las SEREMI de Salud deben enviar un reporte mensual al Depto. de Salud Ocupacional de Ministerio de las empresas que tras su evaluación hayan obtenido un nivel de riesgo 3, de acuerdo a lo que establece el Protocolo de actuación.

LICENCIAS CALIFICADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Toda vez que la SUSESO califique una patología de salud mental de origen laboral, se instruye al organismo administrador de la empresa a la cual pertenece el/la trabajador/a evaluar mediante la versión completa del Instrumento SUSESO/ISTAS21 el nivel de riesgo psicosocial presente en su ambiente de trabajo. Lo anterior, en cuanto medida precautoria a partir de un caso índice o evento centinela.

Ante este tipo de situaciones, el protocolo de actuación considera que:

1. La SUSESO remite copia Informativa del pronunciamiento al Depto. de Salud Ocupacional del Ministerio de Salud
2. Desde el Depto. de Salud Ocupacional se deriva la información a la SEREMI de la región donde se encuentra ubicada la empresa y donde presta o prestó servicios el/la trabajador/a
3. La SEREMI debe solicitar a la agencia regional del organismo administrador de la Ley 16.744 los antecedentes de la empresa a la cual pertenece el/la trabajador/a
4. La empresa debe ser priorizada en el programa de fiscalización regional, independientemente de si forma parte de los 3 sectores seleccionados para el período 2013 – 2015. Si la sucursal o centro de trabajo no cuenta con su evaluación de riesgos psicosociales, se debe establecer un plazo al organismo administrador de la Ley 16.744 para su realización.
5. Luego se procede de acuerdo a lo señalado en el Protocolo de actuación.

INSTRUMENTOS QUE DEBEN SER UTILIZADOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN

Las empresas e instituciones de más de 25 trabajadores deben evaluar su nivel de riesgo con el instrumento SUSESO/ISTAS21 versión breve. En aquellos casos en que el centro de trabajo o sucursal no cumpla con el requisito de 25 trabajadores, será posible agrupar 2 centros de trabajo de la misma empresa o institución, del nivel comunal, provincial o regional.

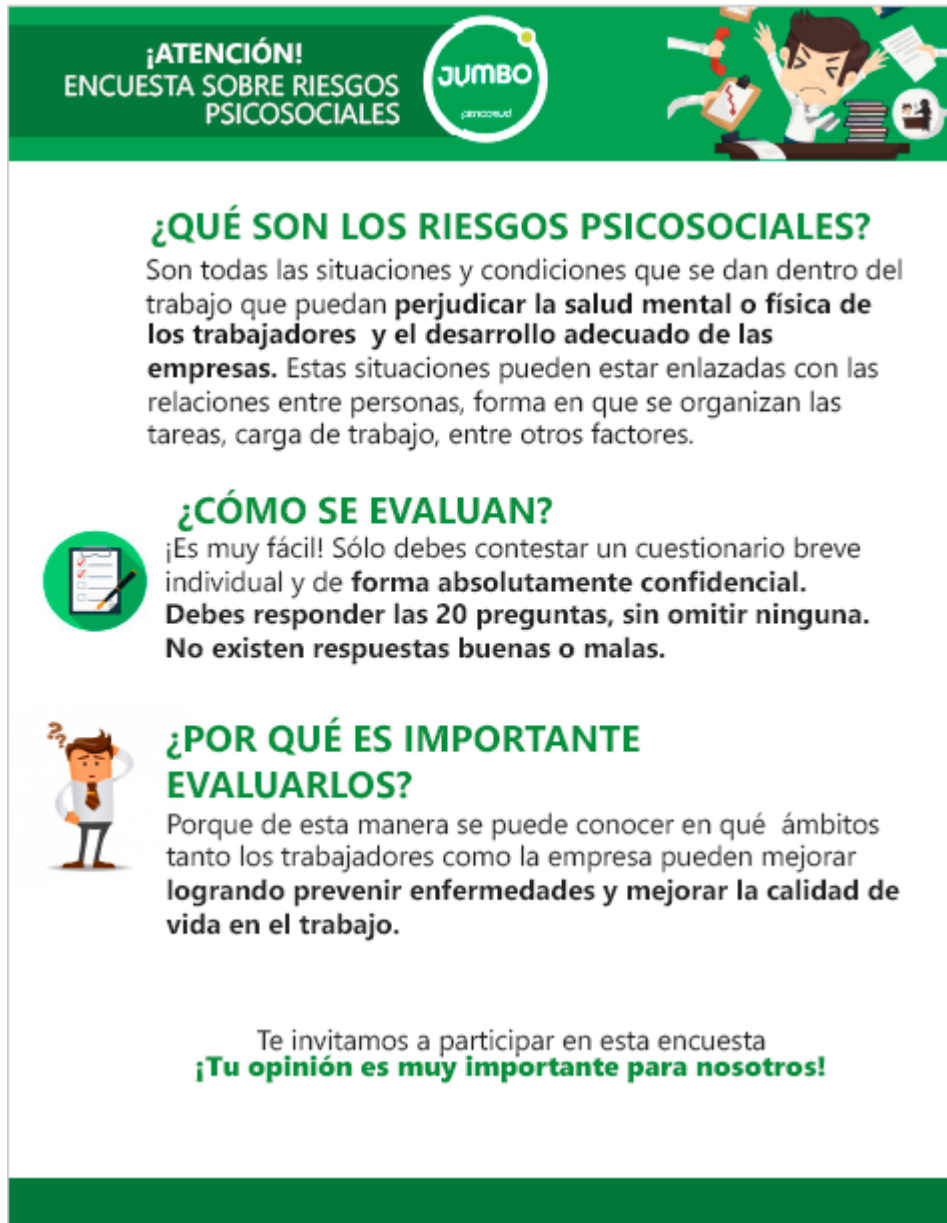
Los organismos administradores de la Ley 16.744 deben utilizar el instrumento SUSESO/ISTAS21 versión completa, previa autorización por parte de la Superintendencia de Seguridad Social.

La metodología de uso de estos instrumentos debe registrarse de acuerdo a sus manuales de utilización emanados desde la Superintendencia de Seguridad Social.

Fuente: MINSAL

Figura E-3. Ordenanza B33/1645 Entrada en vigencia del Protocolo

ANEXO G. TRIPTICO INFORMATIVO



¡ATENCIÓN!
ENCUESTA SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES

JUMBO
psicosocial

¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?
Son todas las situaciones y condiciones que se dan dentro del trabajo que puedan **perjudicar la salud mental o física de los trabajadores** y el **desarrollo adecuado de las empresas**. Estas situaciones pueden estar enlazadas con las relaciones entre personas, forma en que se organizan las tareas, carga de trabajo, entre otros factores.

¿CÓMO SE EVALUAN?
¡Es muy fácil! Sólo debes contestar un cuestionario breve individual y de **forma absolutamente confidencial**.
Debes responder las 20 preguntas, sin omitir ninguna.
No existen respuestas buenas o malas.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EVALUARLOS?
Porque de esta manera se puede conocer en qué ámbitos tanto los trabajadores como la empresa pueden mejorar **logrando prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida en el trabajo.**

Te invitamos a participar en esta encuesta
¡Tu opinión es muy importante para nosotros!

Fuente: Elaboración propia

Figura G-1. Portada afiche informativo riesgos psicosociales

¿CUÁLES SON LAS 5 DIMENSIONES QUE MIDE EL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21?

Exigencias psicológicas:

Cantidad de trabajo, tipo de tareas a realizar, necesidad de esconder emociones, etc.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades:

Posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo sentido del trabajo, entre otros.

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:

Claridad y conflicto de rol, calidad del liderazgo, refuerzo, apoyo social sentimiento de grupo dentro de la empresa, entre otros.

Compensaciones y estima:

Inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados

Doble presencia:

Influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo y carga de trabajo doméstica. ¿Me afectan negativamente en el trabajo diario?



¿QUÉ SE CONSIGUE OCUPÁNDOSE DE ESTOS FACTORES?

Mejorar la salud y relaciones sociales



Reducir la desmotivación y absentismo laboral



Aumentar la productividad



Desarrollar las habilidades profesionales




Generar conciencia

¡Todos somos parte de este proceso!

Fuente: Elaboración propia

Figura G-2. Contraportada afiche informativo riesgos psicosociales

ANEXO H. FORMATO TOMA DE CONOCIMIENTO ISTAS 21

	INFORMACIÓN		Ver.: 1 Pág. 1 de 1
	RIESGOS PSICOSOCIALES		
ISTAS-21			
Realizado por: DPR Fecha: Jul-16	Actualizado por: DPR Fecha: Jul-16	Aprobado por: DPR Fecha: Jul-16	

TOMA CONOCIMIENTO

**TOMO CONOCIMIENTO SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES
ISTAS-21**

Yo....., Rut:

Funcionario de la Sección / Empresa
.....,

Certifico que con fecha: .../...../....., he recibido conforme y me doy por informado


Sobre los **RIESGOS PSICOSOCIALES** **ISTAS-21**

.....
Firma del Trabajador

.....
Jefe De Sección

.....
Prevención de Riesgos

ANEXO J. INFORME TECNICO RIESGOS PSICOSOCIALES

	INFORME TÉCNICO RIESGOS PSICOSOCIALES	Ver.1 Pág. 132 de 143
Realizado por: DPR Fecha: Dic-16	Actualizado por: DPR Fecha: Dic-16	Aprobado por: DPR Fecha: Dic-16

1. ANTECEDENTES GENERALES

Tienda/local	: Jumbo Concon J739
Gerente/Administrador	: Cristian Rudloff Álvarez
Dirección	: Av. Concon Reñaca 3850, Concon
Efectuado por	: Luis Andrade Pérez
Fecha	: 6 de Diciembre de 2016
Objetivo	: Determinar medidas preventivas de acuerdo a resultados evaluación riesgos psicosociales.

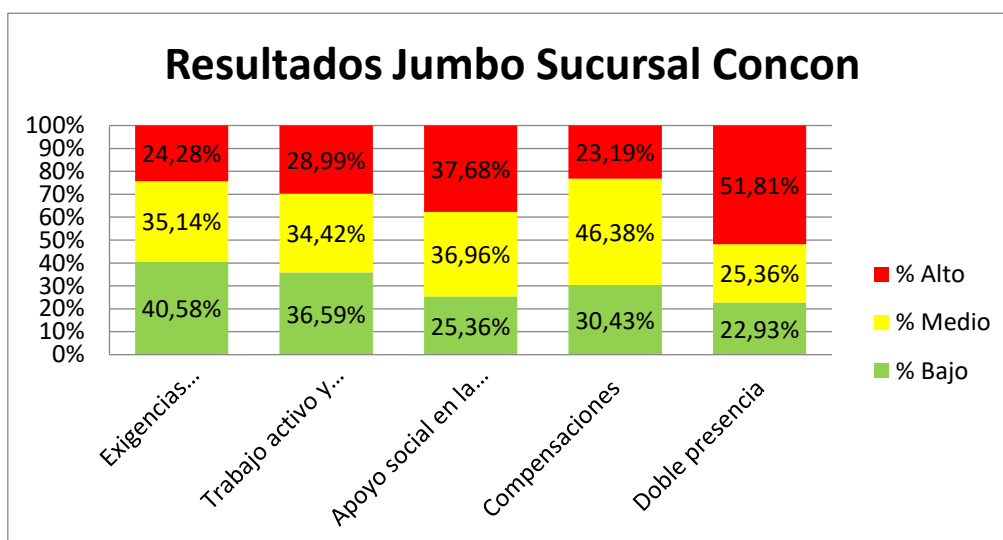
2. DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS

En Noviembre de 2016, Jumbo Supermercado Administradora Ltda., en su Local **Jumbo J739**, dio término el proceso de evaluación de riesgos psicosociales a través de la aplicación del cuestionario SUSES/ISTAS 21 versión breve, cuyo proceso fue apoyado por la Mutual de Seguridad de la C.CH.C. Las personas que respondieron la encuesta fueron:

276 personas de un total de 344 trabajadores que representan el 80,23% del Local

A continuación, se presentan los resultados generales obtenidos.

	D01	D02	D03	D04	D05
% ALTO	24,28%	28,99%	37,68%	23,19%	51,81%
% MEDIO	35,14%	34,42%	36,96%	46,38%	25,36%
% BAJO	40,58%	36,59%	25,36%	30,43%	22,83%
Nivel	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Alto



Los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos realizada de este Local, denota que los trabajadores presentan un **“Riesgo Alto/nivel 1”** y la dimensión con mayor nivel de riesgo es **Doble Presencia** con un **51,81% en nivel de riesgo alto**.

Este nivel de riesgos Alto / Nivel 1, establece un plazo de 3 meses para implementar las medidas correctivas locales para la dimensión en riesgo.

La fecha de reevaluación es en 6 meses después de ejecutar las acciones correctivas, para este efecto, sería el mes de **Septiembre 2017**. Se deberá volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el cuestionario SUSESO / ISTAS 21 versión breve.

3. MEDIDAS DE CONTROL

- **Dimensión: Doble presencia**

- Planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y las necesidades especiales de los trabajadores.
- Optimizar las disposiciones sobre el tiempo de trabajo para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares.
- Establecer de manera formal permisos especiales por: fallecimiento de familiares de segundo grado, matrimonio, examen de grado, cambio de domicilio.
- Involucrar a los trabajadores en el diseño de horarios de trabajo.
- Dar facilidades para que los trabajadores mantengan comunicación con sus familiares en caso de contingencia.
- Incorporar redes de apoyo social en la organización, como un espacio de ayuda permanente a los trabajadores.

- Establecer un banco de horas, en donde los colaboradores tengan la opción de intercambiar horas efectivas de trabajo por tiempo libre.

- **Dimensión: Apoyo social en la empresa**

- Difundir organigrama organizacional con el propósito de que no existan doble jefaturas sobre algún departamento o área.
- Establecer un buzón de sugerencias a través del cual cada colaborador pueda entregar recomendaciones sobre la organización del trabajo.
- Definir y difundir las descripciones de cargos de la organización, especialmente en lo referido a los niveles de autonomía esperados. Los que además deberán ser revisados y actualizados periódicamente.
- Delimitar tareas asociadas al cargo que ocupa cada trabajador en particular.
- Realizar capacitación a supervisores en base al rol del supervisor.
- Organizar los tiempos de trabajo con participación de los trabajadores.
- Realizar procedimientos de trabajo en aquellas áreas en los que no cuenten.
- Evitar designar tareas de manera informal.
- Incentivar un liderazgo visible y desplegado directamente en las áreas de trabajo.
- Abordar los problemas en el trabajo inmediatamente cuando se presentan.

- **Dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

- Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre cómo organizar el trabajo.
- Ajustar la duración y frecuencia de las pausas, y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo y el número de trabajadores.
- Generar mecanismos en donde los trabajadores antiguos puedan transmitir sus conocimientos a los nuevos.
- Establecer un programa anual de capacitación para los trabajadores.
- Organizar reuniones periódicas y/o facilitar canales de comunicación, para abordar los problemas en el lugar de trabajo y sus posibles soluciones.
- Mejorar el margen de libertad y control sobre los tiempos de trabajo de los trabajadores.
- Planificar los horarios de trabajo con anticipación y con criterios realistas para cumplir con los objetivos del trabajo, con el fin de adaptarse a las necesidades.
- Facilitar espacios donde los trabajadores puedan recibir capacitación y adquirir conocimientos nuevos.

- Fomentar la participación de los trabajadores en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad.

- **Dimensión: Compensaciones**

- Establecer política escrita de reconocimiento en el trabajo y difundir a los cargos de mando.
- Capacitar a directiva y jefatura en la aplicación de medidas de reconocimiento.
- Registrar acciones de reconocimiento en la hoja de vida de los trabajadores.
- Revisar regularidad de los despidos.
- Dar a los trabajadores información sobre los planes futuros y cambios en la organización.
- Garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores que toman licencia.
- Otorgar reconocimiento por aportes y desempeño de los trabajadores.

4 PLAN DE ACCIÓN

Dimensión	Solución Propuesta	Responsable	Plazo
Doble presencia	Planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y las necesidades especiales de los trabajadores.	Gerencia Recursos Humanos	Febrero 2017
	Optimizar las disposiciones sobre el tiempo de trabajo para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares.	Gerencia Recursos Humanos	
	Establecer de manera formal permisos especiales por: fallecimiento de familiares de segundo grado, matrimonio, examen de grado, cambio de domicilio.	Gerencia Recursos Humanos	
	Involucrar a los trabajadores en el diseño de horarios de trabajo.	Jefatura Directa Gerencia Recursos Humanos	
	Incorporar redes de apoyo social en la organización, como un espacio de ayuda permanente a los trabajadores.	Gerencia Recursos Humanos	

	Establecer un banco de horas	Gerencia Recursos Humanos Comité Riesgos Psicosociales	
Apoyo Social en la Empresa	Difundir organigrama organizacional con el propósito de que no existan doble jefaturas sobre algún departamento o área.	Jefatura Directa	Febrero 2017
	Establecer un buzón de sugerencias a través del cual cada colaborador pueda entregar recomendaciones sobre la organización del trabajo.	Comité Riesgos psicosociales	
	Definir y difundir las descripciones de cargos de la organización, especialmente en lo referido a los niveles de autonomía esperados. Los que además deberán ser revisados y actualizados periódicamente.	Gerencia Recursos Humanos	
	Realizar capacitación a supervisores en base al rol del supervisor.	Organismo Administrador	
	Realizar procedimientos de trabajo.	Departamento Prevención de Riesgos	
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Ajustar la duración y frecuencia de las pausas, y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo y el número de trabajadores.	Departamento Prevención de Riesgos	Marzo 2017
	Establecer un programa anual de capacitación para los trabajadores.	Departamento Prevención de Riesgos	
	Organizar reuniones periódicas y/o facilitar canales de comunicación, para abordar los problemas en el lugar de trabajo y sus posibles soluciones.	Jefatura Directa	
Compensaciones	Establecer política escrita de reconocimiento en el trabajo y difundir a los cargos de mando.	Gerencia Recursos Humanos	Marzo 2017

	Capacitar a directiva y jefatura en la aplicación de medidas de reconocimiento.	Departamento Prevención de Riesgos	
	Registrar acciones de reconocimiento en la hoja de vida de los trabajadores.	Jefatura directa	
	Garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores que toman licencia.	Gerencia Recursos Humanos	

Comité
Riesgos Psicosociales

Cristian Rudloff Álvarez
Gerente de Local