

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

**PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN ANTE FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES Y SALUD MENTAL EN EL TRABAJO A FUNCIONARIOS DE UNA
FARMACIA CRUZ VERDE SPA.**

Trabajo de Titulación para optar al Título de
INGENIERO EN PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES Y AMBIENTALES

Estudiante:

Srta. Paola Andrea Cerda Martínez

Profesor Guía:

Dr. Claudio Ramón Acuña Correa

RESUMEN

KEYWORDS: PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN, FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES, SALUD MENTAL, FUNCIONARIOS, FARMACIA.

El presente trabajo de título tiene como propósito elaborar propuestas de intervención ante factores de riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo a funcionarios de una Farmacia Cruz Verde SpA., específicamente en el Local CV-204. Para elaborar las propuestas de intervención se aplicó el instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo del ISP, que permite evaluar la presencia o ausencia de medidas de gestión relacionadas a la prevención de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

Se realizó una reunión con la Jefatura del local y los trabajadores para que conozcan los objetivos, los beneficios e importancia de este instrumento. Posteriormente, se concretó una capacitación para todos los trabajadores de la farmacia y se constituyó el Comité de Aplicación del instrumento de gestión preventiva de riesgos psicosociales, el cual llevó a cabo una campaña de sensibilización dirigida a los trabajadores utilizando afiches y dando una charla informativa para que los trabajadores sean partícipes durante todo el proceso de aplicación. Se seleccionaron 4 de los 10 trabajadores claves para ser entrevistados, quienes son los más idóneos al tener más información y conocimiento sobre la organización. Se realizaron las entrevistas a cada trabajador por separado, y una vez teniendo los resultados, el Comité de Aplicación las analizó y priorizó las dimensiones que pueden tener un alto impacto en la salud, las más críticas sin variables de gestión implementadas, y las que generan mayor preocupación en el trabajo.

Considerando lo anterior, se generó un informe con las propuestas de intervención que se presentaron a la Jefatura y a los trabajadores del local, junto con valores estimados en UF de los costos que tendrá la implementación de estas propuestas de mejora.

Finalmente, se recomienda a Farmacia Cruz Verde Spa, o al Local CV-204, que considere las propuestas de intervención preventivas planteadas, el local tiene una gran

cantidad de falencias en la gestión preventiva de los riesgos psicosociales que necesitan ser implementadas, debido a que no solo perjudica la salud mental de los trabajadores, sino que también la productividad y eficiencia del trabajo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS	3
ALCANCE DEL ESTUDIO	3
FUNDAMENTACIÓN.....	4
METODOLOGÍA.....	5
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA.....	7
1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	8
1.2. RESEÑA HISTÓRICA	9
1.3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	10
1.4. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	12
1.5. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	12
1.5.1. Actividades que se realizan en la empresa.....	13
1.5.2. Condiciones de trabajo	14
1.5.3. Descripción de las tareas que se realizan en la farmacia	18
1.5.4. Descripción de los ciclos de trabajo.....	21
1.6. GESTIÓN PREVENTIVA DESARROLLADA POR LA EMPRESA	21
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO Y LEGAL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	23
2.1. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.1. Factores psicosociales.....	24
2.1.2. Riesgo psicosocial en el trabajo.....	26
2.1.3. Efectos por la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.....	26
2.1.4. Estrés.....	28

2.1.5. Estrés laboral	29
2.1.6. Clasificación de los riesgos psicosociales	30
2.1.7. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.....	31
2.1.8. Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo	31
2.1.9. Conceptos claves y dimensiones del instrumento ISP-GRPS	32
2.1.10. Metodología de aplicación del instrumento ISP-GRPS.....	37
2.2. NORMATIVA DE REFERENCIA	43
CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS	48
3.1. PRESENTACION DEL INSTRUMENTO Y SENSIBILIZACIÓN	49
3.2. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN	51
3.2.1. Reunión del comité de aplicación	52
3.2.2. Campaña de difusión y sensibilización	54
3.3. DEFINICIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS.....	56
3.4. SELECCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS CLAVES	56
3.5. LAS ENTREVISTAS.....	56
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	59
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	60
4.1.1. Conclusiones por cada dimensión	60
4.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES DE GESTIÓN.....	68
4.3. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN	69
4.3.1. Propuestas de intervención por dimensión	69
4.4. INFORME DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS.....	76
4.4.1. Estimación de costos de aplicación de propuestas de mejora.....	77

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	82
ANEXO A: ACTA DE CAPACITACIÓN	83
ANEXO B: CARTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN	84
ANEXO C: CARTAS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE CADA ENTREVISTADO CLAVE.....	85
ANEXO D: INSTRUMENTO ISP-GRPS	89
ANEXO E: TABLAS RESUMEN DE RESULTADOS POR CADA DIMENSIÓN	95
ANEXO F: INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - 1. Frontis Local CV-204 a Evaluar.....	8
Figura 1 - 2. Organigrama de Farmacias Cruz Verde SpA.	12
Figura 1 - 3. Puesto de trabajo de Auxiliares de Farmacia (fuera).	14
Figura 1 - 4. Puesto de trabajo de Auxiliares de Farmacia (dentro).	15
Figura 1 - 5. Puesto de trabajo de Auxiliares de Farmacia (estanterías).....	15
Figura 1 - 6. Puesto de trabajo del Químico Farmacéutico.	16
Figura 1 - 7. Bodega del Local CV-204.	17
Figura 1 - 8. Sala de venta del Local CV-204.....	17
Figura 1 - 9. Cocina del Local CV-204.....	18
Figura 1-10. Mapa de proceso del Local CV-204.	19
Figura 3 - 1. Acta de Capacitación	50
Figura 3 - 2. Carta Conformación de Comité de Aplicación.....	52
Figura 3 - 3. Afiche informativo sobre Riesgos Psicosociales en el Diario Mural.	55
Figura 3 - 4. Consentimiento Informado para Entrevistado Clave.	57
Figura 3 - 5. Extracto del Instrumento ISP-GRPS.	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - 1: Ciclos de trabajo en los puestos a evaluar.	21
Tabla 3 – 1. Plan de aplicación del instrumento ISP-GRPS.	53
Tabla 4 - 1: Costos estimados de aplicación de propuestas de mejora.....	77

INTRODUCCIÓN

No es un desconocimiento que en Chile, se está en presencia de un problema de salud que afecta a muchas trabajadoras y trabajadores, derivado de los efectos de la pandemia, la sobrecarga de trabajo y las condiciones laborales adversas entre otros factores son los detonantes de un gran número de licencias médicas laborales por salud mental en Chile, estos estados y conductas pueden dar pie a problemas en salud mental incluidas reacciones de angustia y de comportamientos riesgosos para la salud como mayor uso de alcohol y tabaco, trastornos de ansiedad, depresión, y somatizaciones. (Urzúa et al, 2020).

De acuerdo con las estadísticas de la Superintendencia de Seguridad Social, dos de cada tres trabajadores que presentaron una enfermedad profesional de origen laboral en el año 2022, corresponden a diagnósticos de salud mental (SUSESO, 2023), esto corresponde al 67% del total, cifra que significó un incremento respecto al 52% registrado el año anterior.

El informe Anual 2022 de Seguridad y Salud en el Trabajo, indica que, en el caso de las mujeres, las enfermedades de salud mental alcanzan el 77% de todos los diagnósticos que las afectan, superando los niveles de pre pandemia y en los hombres, hay un alza de los diagnósticos confirmados de salud mental, alcanzando un 55% para el año 2022, por sobre el 40% del año 2019.

Los riesgos para la salud mental en el trabajo, pueden estar relacionados con el contenido o el horario del trabajo, las características específicas del lugar de trabajo o las oportunidades de desarrollo profesional, entre otras cosas. (OMS,2023).

Por lo anterior es primordial la prevención de dichas patologías, para esto se requiere un instrumento que permita evaluar la presencia o ausencia de medidas de gestión en la prevención de riesgos psicosociales. El Instituto de Salud Pública de Chile (ISP), diseñó un instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo (Instrumento ISP-GRPS), que puede ser utilizado en las empresas e instituciones como insumo para fines preventivos.

Para este estudio, es fundamental este instrumento, ya que permitirá establecer la situación actual de la empresa con respecto a la gestión de los riesgos psicosociales existentes en el trabajo, y así generar propuestas de intervención que ayuden a mejorar el ambiente laboral y profesional.

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar propuestas de intervención ante factores de riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo a funcionarios de una Farmacia Cruz Verde SpA.

Objetivos Específicos

- a) Realizar la aplicación del Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo del ISPCH en la Farmacia Cruz Verde SpA.
- b) Analizar los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento con el Comité de Aplicación para priorizar las dimensiones más críticas.
- c) Realizar un informe con los resultados y las propuestas de intervención planteadas ante los factores de riesgos psicosociales identificados.

ALCANCE DEL ESTUDIO

Las propuestas de intervención ante factores de riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo permitirán identificar, prevenir, controlar y aminorar los factores de riesgo psicosocial existentes en los trabajadores de Farmacias Cruz Verde SpA., específicamente en el local CV-204 de Calle Freire N°471, El Belloto, Quilpué, Región de Valparaíso; sin descartar la posible utilización de las recomendaciones obtenidas en esta aplicación en las demás sucursales de esta empresa.

El tiempo de estudio se efectuará durante los meses de octubre a diciembre del año 2023 debido a que en este período se concentra mayor flujo de clientes a causa de

las festividades del semestre, provocando un mayor desgaste de la salud mental en los funcionarios de la Farmacia Cruz Verde SpA.

FUNDAMENTACIÓN

La iniciativa de elaborar propuestas de intervención ante factores psicosociales y salud mental en esta farmacia, tiene su origen en dos causas, en primera instancia, se han presentado en reiteradas oportunidades licencias médicas, expresadas en ausencias laborales, las que según los comentarios de los trabajadores, son debido a diferentes tipos de molestias relacionadas al estrés laboral, que según la revista médica de Chile, no solo desencadena problemas en la salud mental y física de los individuos, sino que también tiene repercusiones económicas para las organizaciones (Guic S et al, 2002), para evitar este tipo de síntomas y consecuencias, existe el deber del empleador de medir la exposición a riesgos psicosociales en el ambiente laboral a los que se encuentran expuestos sus trabajadores (Departamento de salud ocupacional, 2013), como también contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos y así, conseguir un amplio rango de beneficios para la salud física y mental del trabajador.

Como segunda instancia, se hace alusión a que actualmente en la farmacia no cuenta con una anterior medición de los riesgos psicosociales en el trabajo, por lo que en un futuro se debe aplicar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, ya que por normativa legal chilena, principalmente en el artículo 184 del Código del Trabajo, el empleador está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, debido a esto es que se hace necesaria las propuestas de intervención ante estos factores psicosociales en la farmacia, y también sirve como ayuda para establecer una evaluación sobre estas medidas y entregar herramientas para orientar una acción colectiva de mejora en la gestión preventiva de riesgos psicosociales laborales.

METODOLOGÍA

La metodología contiene tres etapas que buscan explicar cómo se lleva a cabo el presente trabajo, estas etapas se detallan a continuación:

- **Etapla uno: Búsqueda y análisis de información referente a los factores de riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo.**

En esta etapa, se recopila la información bibliográfica respecto a los factores psicosociales y salud mental en el trabajo, para entender de que se tratan, la legislación involucrada y el cómo se evalúan. Esto ayuda a entender como estos factores se relacionan con distintas situaciones y condiciones de una organización, para así establecer una relación entre el tipo de organización, el trabajo realizado, y la forma en que se realizan las tareas, facilitando la identificación de los riesgos psicosociales que se puedan generar en el trabajo.

Además, esta etapa le permitirá al alumno desarrollar interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización, por una parte, y por otra, identificar las capacidades del trabajador, entender sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del lugar de trabajo.

- **Etapla dos: Aplicación del Instrumento ISP – GRPS.**

Esta etapa se enfoca en realizar la aplicación del instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo (Instrumento ISP – GRPS), se debe asistir al local CV-204 y acordar las fechas para la presentación del instrumento y sensibilización, establecer la conformación del comité de aplicación, seleccionar los entrevistados claves, y realizar la aplicación del instrumento.

- **Etapas tres: Análisis de los resultados obtenidos y propuesta de intervención.**

Una vez aplicados los cuestionarios, se analizan las respuestas con la participación activa de los miembros del comité de aplicación, lo primero que se realiza es un análisis por dimensión, en el que se llena una tabla con las respuestas de la totalidad de los entrevistados claves por cada variable de gestión del instrumento, se registran las observaciones emitidas sobre las variables y se realiza un breve análisis de estas observaciones, para luego, hacer una síntesis del análisis de cada dimensión.

Luego del análisis de las dimensiones, se elaboran conclusiones como una síntesis final para priorizar las dimensiones que pueden tener mayores consecuencias negativas, las dimensiones más críticas que no tienen variables de gestión implementadas y sobre aquellas que han sido poco abordadas y han generado mayor preocupación. Para finalizar, se elabora un plan de trabajo y orientaciones generales para la intervención, esta tarea la realiza el entrevistador en conjunto con el comité de aplicación, quienes, basados en sus conocimientos sobre la empresa y los resultados obtenidos de los análisis, son idóneos de responder estas interrogantes.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

Dentro del presente capítulo se abarcan los antecedentes generales de farmacias Cruz Verde SpA., además se describen las funciones que se realizan dentro de ella y la situación actual de la organización.

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

A continuación, se presentan los datos generales de la empresa farmacias Cruz Verde SpA.:

- Razón Social: Farmacias Cruz Verde SpA.
- RUT: 89.907.200-2.
- Representante Legal: Sr. José Ignacio Larrondo Concha.

En la figura 1-1 se muestra el frontis del Local CV-204, es la sucursal donde se aplicará el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.



Fuente: Fotografía de elaboración propia obtenida en diciembre 2023.

Figura 1 - 1. Frontis Local CV-204 a Evaluar.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

Un día 2 de enero del año 1984, fue fundado por Guillermo Harding, el primer local de la cadena de Farmacias Cruz Verde como una farmacia independiente en el centro de la ciudad de Viña del Mar, continuando con la apertura de otros 5 locales en un periodo de 8 meses.

En la década de 1990, se crea en conjunto de otras cadenas nacionales de farmacias un plan de acción de creación de cadenas naciones, es ahí donde surgen grandes cadenas actuales como lo son “Farmacias Ahumada”, “Farmacias Salcobrand” y “Farmacias Cruz Verde”. A finales de esta década, con la ampliación del retail en ciudades pequeñas y medianas, las farmacias aprovecharon y potenciaron sus negocios, comenzaron a ampliarse y convertirse en focos de negocios cada vez más amplios, es por esto que entre los años 2002 y 2006, Cruz Verde apoyada principalmente por las empresas “Almacenes París” y “Cencosud”, se expandió a casi la totalidad de ciudades y pueblos de Chile.

La acogida y preferencia de los clientes, luego de 30 años, la convierte en la cadena de farmacias con mayor y destacada presencia física a lo largo del país, se encuentran Farmacias Cruz Verde en los lugares más distantes y de difícil acceso, como lo es Castro, Chiloé, y también es la única farmacia con sucursales en Isla de Pascua y Cerro Sombrero. Desde el 2011, cumpliendo su compromiso de servicio, se acerca a zonas que no cuentan con acceso a la salud, a través de una Farmacia Móvil, con equipamiento humano y físico de excelencia.

En el año 2015, el grupo mexicano FEMSA adquiere el 60% de Socofar, que es la Sociedad Comercial Farmacéutica, matriz de Cruz Verde, que incluye también a las perfumerías “Maicao” y el laboratorio “Mintlab”. En diciembre de 2019, Guillermo Harding vendió el 40% restante, convirtiéndose FEMSA en la única controladora a enero de 2020.

Actualmente, es la cadena de farmacias líder en Chile, con más de 30 años en el mercado, cuentan con más de 700 locales y 6.300 trabajadores a lo largo de todo el país.

1.3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

El objetivo de farmacias Cruz Verde es la intención de establecer fuertes lazos a largo plazo con sus empleados y clientes, otorgando un ambiente de confianza y respeto por las personas, se valora el talento y mérito de ellas, así como la diversidad cultural de los países en las que operan. En farmacias Cruz Verde, no discriminan por género, edad, raza, creencia religiosa, ideología política, condición socioeconómica, discapacidad ni orientación sexual, y ponen en el centro de la organización a las personas, es por esto que se compromete a impulsar la diversidad y promover un ambiente de trabajo inclusivo que potencie la innovación, colaboración y la creatividad, y que considere el mérito como única variable de desarrollo y crecimiento personal.

El foco de esta cadena farmacéutica es acercarse a las personas de manera de entregar mayor confianza y seguridad a sus clientes, accediendo así de una manera fácil y cómoda a los medicamentos, productos naturales, higiene, belleza y salud.

Para presentar el objetivo y foco, farmacias Cruz Verde tiene el siguiente lema: “Somos Cruz Verde, un centro de salud al servicio de las personas”.

Cruz Verde ha fijado como Misión: “Entregar un servicio de salud y bienestar, en un ambiente de cordialidad y respeto por las personas, con el propósito de cimentar relaciones de largo plazo con nuestros colaboradores y clientes”.

También, farmacias Cruz Verde tiene una visión: “Queremos ser la cadena de farmacias más reconocida en Chile, por trabajar con la más alta calidad hacia nuestra comunidad, colaboradores y clientes, y que, como consecuencia de lo anterior, cuando una persona piense en farmacias, piense en Cruz Verde”.

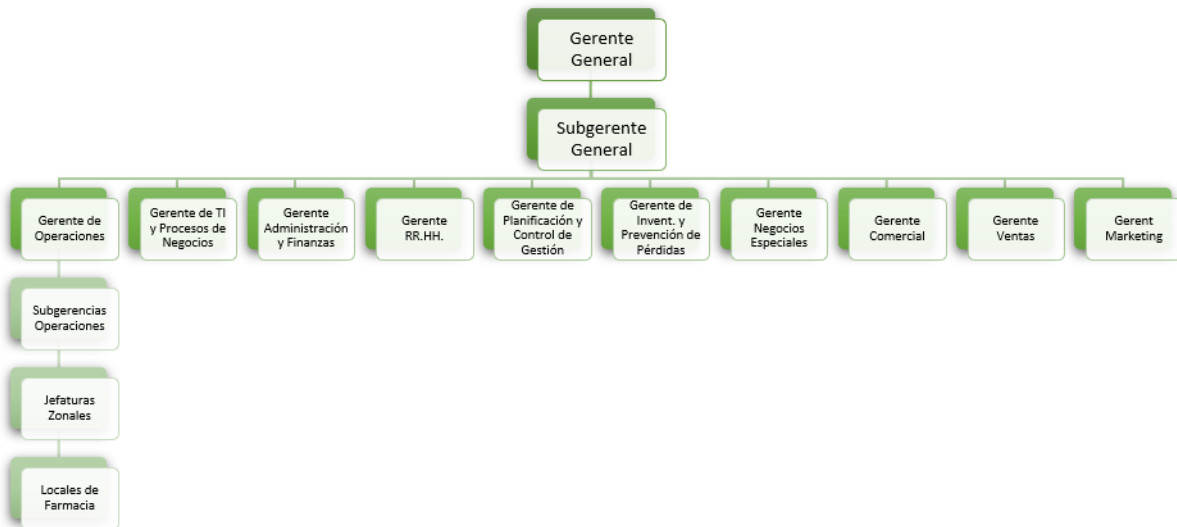
Para llevar a cabo la Misión y la Visión, Cruz Verde tiene como pilares fundamentales, mantener una política de precios bajos, mayor y mejor cobertura, además de una calidad de servicio de su personal expresando amabilidad y confianza.

Dentro de la organización, Cruz Verde tiene valores corporativos, los cuales son los que impulsan la manera en la que trabajan, estos son los siguientes:

- **Integridad:** Somos personas honestas y transparentes en nuestro comportamiento y mantenemos un trato respetuoso y digno con todas las personas.
- **Trabajo en equipo:** Nuestros logros son fruto del aporte de cada persona. Fomentamos la coordinación fluida y el apoyo entre equipos en busca del bien mayor.
- **Pasión:** Nos movilizan los desafíos, nos encanta lo que hacemos y damos siempre lo mejor.
- **Responsabilidad:** Somos personas comprometidas, medimos, reconocemos y nos hacemos cargo de nuestras acciones.
- **Sencillez:** Reconocemos que todas las personas somos valiosas e importantes. Tenemos un trato cercano y accesible.
- **Agilidad:** Trabajamos de forma enfocada, práctica y nos adaptamos con rapidez a los cambios.
- **Inclusión y diversidad:** Valoramos la diversidad y promovemos ambientes de trabajo inclusivos.
- **Empatía con el cliente:** Nos ponemos en el lugar de nuestros clientes. Conocemos y satisfacemos sus necesidades brindándoles una experiencia de servicio excepcional.

1.4. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

En la figura 1-2 se muestra el organigrama de farmacias Cruz Verde SpA., donde se puede apreciar que los locales de farmacias se encuentran en la última posición de la jerarquía organizacional.



Fuente: Fotografía de elaboración propia.

Figura 1 - 2. Organigrama de Farmacias Cruz Verde SpA.

Actualmente el número estimado de trabajadoras y trabajadores con que cuenta la empresa Farmacias Cruz Verde SpA., es de más de 6.300, a lo largo de todo el país, y específicamente en la farmacia, el Local CV-204, se cuenta con 10 trabajadoras y trabajadores.

1.5. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Una farmacia se encarga de realizar principalmente las siguientes actividades: adquisición, custodia, control y venta de medicamentos y perfumería, y también servicios de enfermería como inyecciones, curaciones simples, test de glicemia, colesterol y triglicéridos, control y toma de presión, y extracciones de puntos.

El local CV-204, tiene a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) como su organismo administrador, que realiza sus labores a nivel de empresa Cruz Verde SpA., es por ello que dentro del local no existe un departamento de prevención de riesgos o un comité paritario de higiene y seguridad. Este organismo administrador realiza las capacitaciones a los trabajadores de manera on-line, y cada dos meses asiste presencialmente un funcionario para realizar charlas de seguridad a los colaboradores, por lo que no se sabe realmente si los trabajadores tienen conocimiento sobre los riesgos que conllevan sus labores.

A continuación, se describirá brevemente las actividades que se realizan en farmacias Cruz Verde, y las condiciones de trabajo que actualmente se presentan en el lugar de evaluación.

1.5.1. Actividades que se realizan en la empresa

La farmacia CV-204 cuenta con 6 auxiliares de farmacia, 2 químicos farmacéuticos y 2 asistentes de logística e inventarios (ALI).

- Químicos Farmacéuticos: Se encargan de autorizar ventas de medicamentos con receta médica, administración de la sucursal y orientar a los clientes y auxiliares cuando se requiere.
- Auxiliar de Farmacia: Se encarga de reponer las estanterías de medicamentos, revisión de vencimiento de los medicamentos, atención al público y ventas de medicamentos e insumos, además de mantener ordenado su puesto de trabajo.
- Asistente de logística e inventario: Se encarga de reponer las estanterías de productos de aseo personal dentro y fuera de la bodega, mantiene el orden y limpieza en la farmacia, realiza inventario de los productos y recibe los productos para bodega.

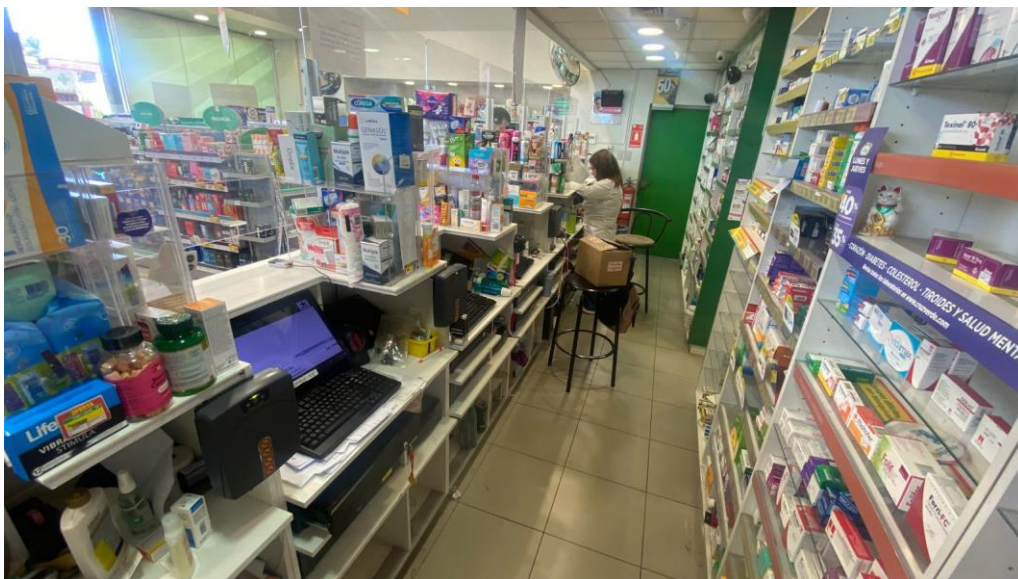
1.5.2. Condiciones de trabajo

El lugar de trabajo de los auxiliares de farmacia dispone de 6 mostradores, estos cuentan con un monitor de computador, un teclado, un scanner de productos y la caja registradora que se utiliza para la venta de productos. En las figuras 1-3 y 1-4 se visualiza de mejor manera el puesto de trabajo.



Fuente: Fotografía de elaboración propia obtenida en diciembre 2023.

Figura 1 - 3. Puesto de trabajo de Auxiliares de Farmacia (fuera).



Fuente: Fotografía de elaboración propia obtenida en diciembre 2023.

Figura 1 - 4. Puesto de trabajo de Auxiliares de Farmacia (dentro).

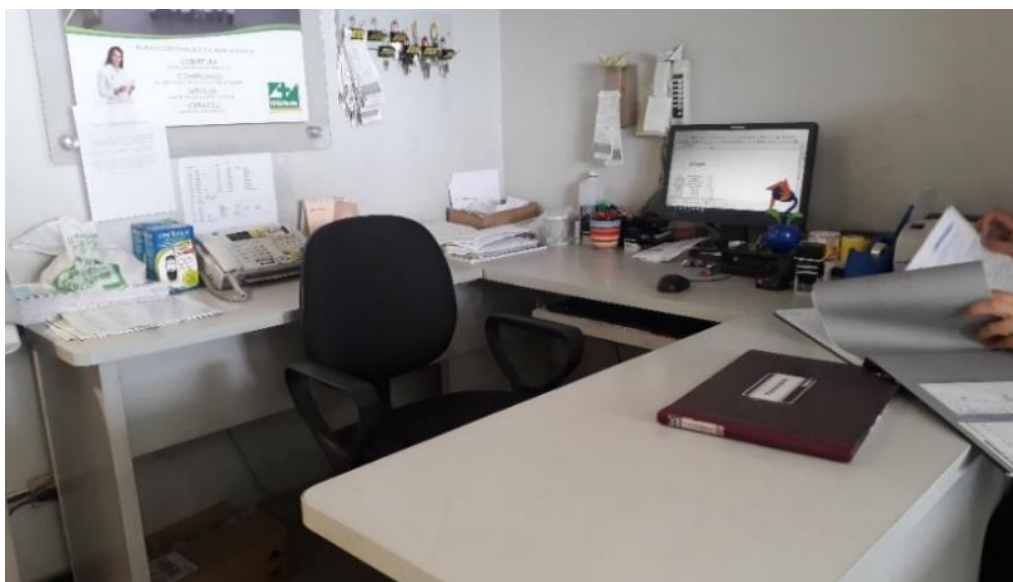
Detrás de los mostradores se encuentran las estanterías con los medicamentos que se venden en la farmacia como se muestra en las figuras 1-4 y 1-5, es ahí donde los auxiliares de farmacia deben buscar los medicamentos que necesitan los clientes.



Fuente: Fotografía de elaboración propia obtenida en diciembre 2023.

Figura 1 - 5. Puesto de trabajo de Auxiliares de Farmacia (estanterías).

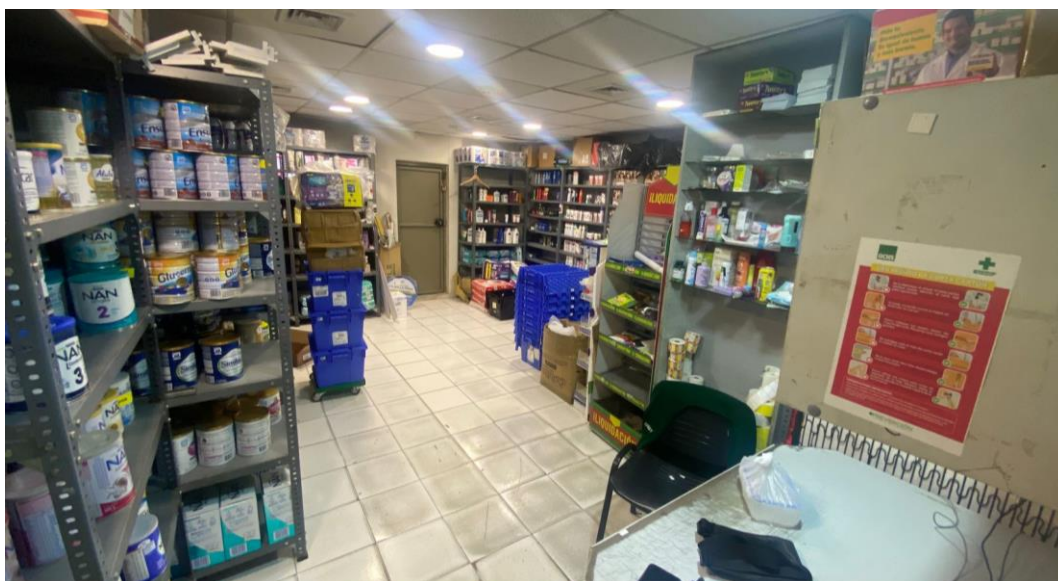
El sector de los químicos farmacéuticos, como se muestra en la figura 1-6, cuenta con un amplio escritorio donde está ubicado un computador con sus accesorios y los documentos necesarios para administrar la farmacia, su lugar de trabajo se encuentra cerca de los auxiliares de farmacia.



Fuente: Fotografía de elaboración propia obtenida en diciembre 2023.

Figura 1 - 6. Puesto de trabajo del Químico Farmacéutico.

La zona de trabajo de los ALI se puede visualizar en la figura 1-7, esta bodega tiene una dimensión de 2,30 mt de altura, 5 mt de ancho y 6,20 mt de largo, pero los estantes donde se almacenan los productos y las cubetas donde se encuentran los medicamentos y productos de perfumería, hacen que este espacio se reduzca.



Fuente: Fotografía de elaboración propia obtenida en diciembre 2023.

Figura 1 - 7. Bodega del Local CV-204.

El otro lugar de trabajo de los ALI es la sala de venta donde se encuentran las góndolas como se muestra en la figura 1-8, en ellas se reponen los productos de aseo personal, higiene bucal, perfumería y productos de bebés.



Fuente: Fotografía de elaboración propia obtenida en diciembre 2023.

Figura 1 - 8. Sala de venta del Local CV-204.

Otro espacio en donde todos los colaboradores se reúnen, es la cocina, como se puede ver en la figura 1-9, en ella, además de ser usada para que los trabajadores se tomen su tiempo de colación, es utilizada para realizar reuniones de carácter laboral o no laboral.

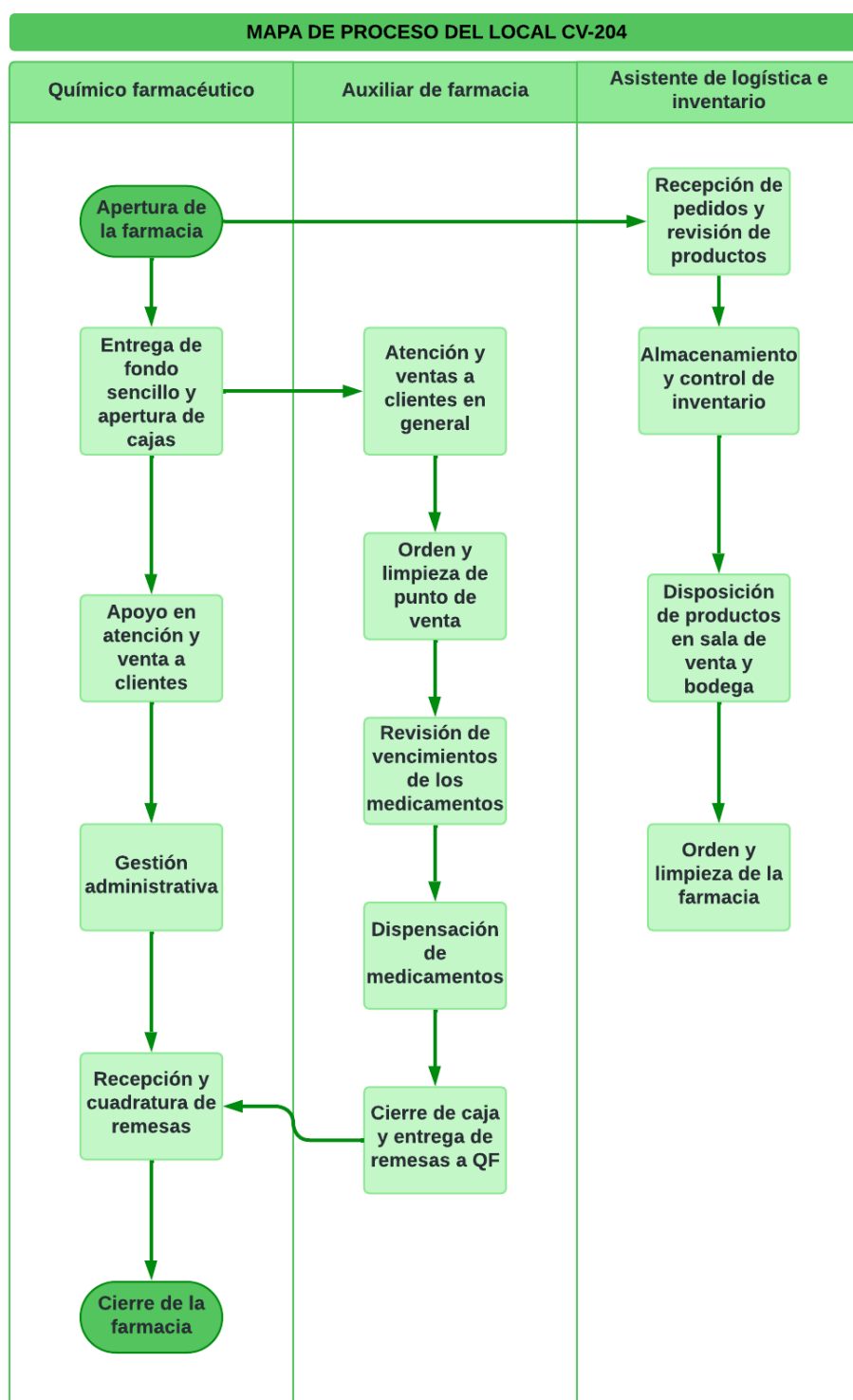


Fuente: Fotografía de elaboración propia obtenida en diciembre 2023.

Figura 1 - 9. Cocina del Local CV-204.

1.5.3. Descripción de las tareas que se realizan en la farmacia

Para entender de mejor manera las tareas que se realizan en la farmacia, se muestra en la figura 1-10 su mapa de proceso. Este mapa de proceso del Local CV-204 involucra a tres grupos de trabajadores: el químico farmacéutico, el auxiliar de farmacia y el asistente de logística e inventario, ellos hacen que las funciones de la farmacia se desarrollen de manera eficiente. El proceso comienza con la apertura de la farmacia, y finaliza con el cierre de la farmacia.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 1-10. Mapa de proceso del Local CV-204.

Dentro de la farmacia se realizan distintos tipos de tareas que se describirán a continuación:

- Químico farmacéutico:

El químico farmacéutico es responsable de administrar la farmacia, por lo que se encuentra durante toda la jornada laboral realizando actividades de oficina, hay ocasiones que también realiza atención de clientes y ayuda a los auxiliares con los medicamentos.

- Auxiliar de farmacia:

El auxiliar de farmacia se encuentra la mayor parte de la jornada laboral de 8 horas de pie, con descansos en horario de colación de 1 hora, en su puesto de trabajo no cuentan con una silla individual en cada mostrador. Además, al momento de atención de clientes, deben dirigirse a las estanterías o a la bodega para encontrar los productos solicitados. Otra tarea que realizan los auxiliares de farmacia es la revisión de vencimiento de los medicamentos, cada auxiliar tiene a cargo estanterías donde deben revisar mensualmente la caducidad e informar los que están pronto a vencer y los que están vencidos. También deben mantener su puesto de trabajo, el mostrador, en completo orden y limpieza para que haya una buena impresión visual por parte de los clientes hacia los auxiliares.

- Asistente de logística e inventario:

El ALI debe recibir, organizar, almacenar y reponer los productos que llegan a la farmacia, dentro de estas tareas debe realizar manejo manual de carga constante, debido a que las cubetas que se utilizan para transportar los productos tienen un peso aproximado de 4 Kg y otros que tienen un peso mucho menor. Hay ocasiones en donde las cubetas sobrepasan los 20 Kg y se utiliza un carro de movimiento mecánico para

transportarlas. Otras de las tareas que se realizan en bodega es la de registrar la cantidad de productos y la organización de ellos cuando llegan a la farmacia.

1.5.4. Descripción de los ciclos de trabajo

La farmacia CV-204 cuenta con distintos horarios en su jornada laboral como se muestra en la tabla 1-1, esto debido a que los trabajadores tienen turnos de mañana y noche; cuando la farmacia esta de turno de noche, solo se encuentra trabajando un auxiliar de farmacia y un químico farmacéutico desde que se hace el cambio de turno de la tarde con el turno de noche, a las 21:00 horas hasta las 09:00 horas del día siguiente, cuando el nuevo turno de la mañana abre la atención al público.

Tabla 1 - 1: Ciclos de trabajo en los puestos a evaluar.

Puesto de Trabajo	Tiempo de duración en el puesto de trabajo (Hr)	
Auxiliar de Farmacia	Jornadas de:	• 09.00 • 09.30 • 11.00
Asistente de Logística e Inventario	Jornadas de:	• 05.00 • 08.00 • 09.00
Químico Farmacéutico	Jornadas de:	• 09.00 • 11.00

Fuente: Elaboración propia.

1.6. GESTIÓN PREVENTIVA DESARROLLADA POR LA EMPRESA

La empresa cuenta con un Departamento de Prevención de Riesgos, el que está conformado por un equipo de expertos en prevención de riesgos, que se desempeñan en

la región metropolitana, y visitan farmacias Cruz Verde en diversas regiones y comunas del país. Además, en la empresa cuenta con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, y la administración de la empresa y sus colaboradoras/es se esfuerzan por cumplir con toda la legislación y normativa vigente en prevención de riesgos.

Asimismo, la empresa, está asociada a la ACHS como Organismo Administrador de la Ley N°16.744/1968 (OAL), que en conjunto desarrollan diversas actividades enfocadas en la prevención de riesgos.

CAPITULO 2: **MARCO TEÓRICO Y LEGAL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**
EN EL TRABAJO

2. MARCO TEÓRICO Y LEGAL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Este capítulo se enfoca en los conceptos básicos teóricos y legales relacionados a la gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, y destaca la importancia de implementar medidas preventivas para mejorar el bienestar en la salud mental de los trabajadores.

2.1. MARCO TEÓRICO

Los factores psicosociales en el trabajo son un conjunto de factores relacionados con la organización, el contenido, el ambiente laboral, entre otros, que pueden generar un impacto positivo o negativo en la salud física y psicológica del trabajador. Cuando estos factores, son impactos negativos, se generan riesgos psicosociales, los que pueden ser el estrés laboral, el acoso, tanto laboral como sexual, la sobrecarga del trabajo u otros.

Para comprender de mejor manera los riesgos psicosociales en el trabajo, es importante entender estos conceptos, para que así, en la gestión preventiva, se garantice un impacto positivo a los trabajadores, se minimicen los efectos negativos y se promueva un ambiente de trabajo saludable y equilibrado para la organización.

2.1.1. Factores psicosociales

Los factores psicosociales se entienden como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud de los trabajadores. (García, R. F. 2013). Es importante considerar que hablamos de riesgos psicosociales cuando un factor tiene la capacidad de tener un impacto negativo.

Según el comité mixto OIT/OMS (1986), los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

La definición anterior refleja el énfasis de la OIT en los trabajadores reales y concretos y sus necesidades reales. También sostiene que las consecuencias de ignorar estos factores pueden afectar no sólo a la salud de los trabajadores, sino también a la empresa.

La Superintendencia de Seguridad Social de Chile (2023) indica que los factores de riesgo psicosocial se pueden diferenciar entre:

- Las condiciones y entorno de trabajo, incluidas las tareas en sí, las condiciones físicas del lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración.
- Los factores individuales o personales del trabajador, incluyen sus capacidades y limitaciones en relación con las exigencias de su trabajo.
- Los factores externos al lugar de trabajo, incluido el entorno familiar o la vida privada, factores culturales, nutrición, medios de transporte y vivienda.

La salud de las personas se ve afectada por diversos factores, pero modificar las condiciones y el entorno laboral puede ser crucial para prevenir riesgos laborales, ya que pueden tener una influencia significativa en la salud de los trabajadores, al igual que evaluar otros factores de riesgo.

2.1.2. Riesgo psicosocial en el trabajo

La OSHA establece que el riesgo psicosocial “surge de una mala concepción, organización y gestión del trabajo, así como de un contexto social deficiente del trabajo, y pueden entrañar resultados psicológicos, físicos y sociales negativos”. Esto, a una mayor exposición con el tiempo genera tensión psíquica que afecta negativamente el rendimiento y la productividad, lo que una acumulación residual, es precursora de los trastornos o problemas de salud.

Los factores psicosociales se pueden encontrar en cualquier organización laboral, ya que son parte de la cultura laboral, las relaciones y las características del lugar de trabajo que pueden afectar el bienestar de los trabajadores. Esto significa que el Riesgo Psicosocial en el Trabajo existe en todos los lugares de trabajo, independientemente de la naturaleza de su cultura u organización laboral.

La salud de las personas puede verse favorecida o puesta en riesgo dependiendo de la forma en que se organice el trabajo y se gestione la relación laboral.

Cuando los trabajadores se enfrentan a exigencias excesivas que les cuesta gestionar, suelen experimentar un estrés que puede dañar su salud mental. Además de los problemas de salud mental, los períodos prolongados de este estrés también pueden provocar problemas graves de salud física, como enfermedades cardíacas o problemas músculo esqueléticos.

2.1.3. Efectos por la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo

El Departamento de Salud Ocupacional de Chile (2013) indica que, los efectos o consecuencias que podrían causar los riesgos psicosociales, que interactúan entre sí y pueden llegar a potenciarse, serían los siguientes:

a) 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 psicosomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

b) Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores:

Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; desánimo; insatisfacción; burnout; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; 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.

c) 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.

2.1.4. Estrés

La OMS define el estrés como “un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil” (OMS, 2013). Cada persona experimenta cierto grado de estrés, ya que es una respuesta natural ante las amenazas u otros estímulos. Sin embargo, es nuestra reacción al estrés lo que determina cómo influye en nuestro bienestar.

También describe que tanto la mente como el cuerpo se ven afectados por el estrés, que, si bien puede ser útil en cantidades moderadas, puede causar efectos negativos cuando se vuelve demasiado difícil de manejar. Cuando el estrés alcanza niveles excesivos, puede tener repercusiones tanto físicas como psicológicas. No obstante, se encuentran métodos para controlar el estrés, lo que permite sentir más control y mejorar el estado físico y mental general.

A menudo es difícil relajarse y concentrarse cuando se enfrenta al estrés, lo que puede provocar sentimientos de ansiedad o frustración. El estrés también puede traer dolor de cabeza o de otras partes del cuerpo, malestar gástrico, así como alteraciones del sueño o alteraciones del apetito. Al volverse crónico, el estrés podría empeorar los problemas de salud existentes y aumentar hábitos poco saludables, como el consumo excesivo de tabaco, bebidas alcohólicas y otras sustancias.

La atención médica suele ser necesaria para problemas de salud mental, como ansiedad o depresión, que pueden ser causados o empeorados por el estrés. La persistencia del estrés puede derivar en problemas de salud mental que afecten a nuestro rendimiento académico o laboral y a nuestra vida diaria.

2.1.5. Estrés laboral

En situaciones en que las exigencias del trabajo superan las capacidades del trabajador, puede surgir estrés ocupacional o estrés laboral. El estrés no es completamente negativo ya que tiene efectos tanto positivos como negativos. De hecho, “los efectos del estrés pueden ser positivos y dar motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea y los efectos negativos del estrés se producen cuando los recursos de la persona y las exigencias de la tarea son discordantes”. (Dirección del Trabajo, 2001).

Las estrategias para gestionar el estrés son únicas para cada individuo y se desarrollan a partir de sus propias experiencias. Estos métodos se vuelven habituales para afrontar diversos obstáculos de la vida. Sin embargo, cuando se presentan desafíos desconocidos, las estrategias personales pueden fallar y el estrés puede servir como un mecanismo de alerta.

La Dirección del Trabajo indica que los principales síntomas asociados al estrés ocupacional son los siguientes:

- Síntomas físicos: problemas cardiovasculares, alergias, problemas a la piel, migrañas, dificultades respiratorias, problemas de sueño, problemas gastrointestinales.
- Síntomas psicológicos: ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, pérdida de memoria.
- Síntomas conductuales: agresividad, abuso de alcohol o drogas, trastornos alimenticios, conflictos, ausentismo laboral, disminución de la producción, mayor predisposición a tener accidentes.

2.1.6. Clasificación de los riesgos psicosociales

El Departamento de Salud Ocupacional (2013) generó una lista con los factores de riesgo psicosocial que están evaluados y validados de acuerdo a la realidad de nuestro país. Para simplificar su identificación, se han agrupado estos factores, debido a que cada uno de estos instrumentos tiene su propia selección, agrupación y coherencia interna. A continuación, se entregan los factores mínimos necesarios para abordar los principales ámbitos de riesgo psicosocial laboral:

- Organización y condiciones del empleo: Se refiere a la seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; relación trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
- 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.
- Demandas psicológicas: Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
- Violencia y acoso: Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
- Relaciones al interior del trabajo: Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de roles; evalúa la calidad del liderazgo; la calidad de la relación con los superiores; el apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.

- Doble presencia: Apunta a las preocupaciones que las tareas domésticas y/o del ambiente familiar producen en el trabajador(a).

2.1.7. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

El objetivo de este protocolo es establecer procedimientos, criterios y la obligatoriedad de uso de un instrumento para identificar, evaluar, controlar y monitorear factores de riesgo psicosocial presentes en los centros de trabajo, y así proteger la salud de los trabajadores/as y prevenir la aparición de enfermedades mentales de origen laboral.

En el actual protocolo se indica la utilización del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental (CEAL-SM/SUSESO), y hace referencia también al “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, versión anterior del “Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgos Psicosocial en el Trabajo (ISP - GRSP)”. En conjunto, estos instrumentos son útiles para la vigilancia de los riesgos psicosociales.

2.1.8. Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo

Tradicionalmente, a la hora de medir los riesgos psicosociales laborales se han adoptado enfoques basados en las propias percepciones de los trabajadores mediante el uso de instrumentos o encuestas individuales y/o colectivas. Es en este contexto que el instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo (Instrumento ISP - GRPS) contribuye incorporando “medios de verificación” como una innovadora herramienta de evaluación.

El Instrumento ISP - GRPS, como instrumento de observación externa, permite evaluar la presencia o ausencia de medidas de gestión en el marco de la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, y está diseñado para ser utilizado en las empresas

e instituciones como insumo para fines preventivos. Su uso, requiere conocimiento y formación en áreas como la prevención de riesgos, la salud mental y/o riesgos psicosociales laborales de parte de quienes lo aplican.

El instrumento tiene un enfoque claramente preventivo y destacan tres aspectos diferenciadores, los que son:

- El rol de un informante clave (entrevistado clave, representante de la empresa y trabajadores) que tienen una mejor comprensión de la situación organizacional.
- La entrevista directa con el entrevistado clave.
- El uso de medio de verificación para respaldar o corroborar la respuesta entregada.

El alcance de este instrumento es contribuir a la gestión de los riesgos psicosociales laborales en las empresas e instituciones del país, permitiendo su uso en todo tipo de organizaciones laborales, independiente de su rubro y tamaño, con fines de evaluación, prevención e investigación, entregando orientaciones útiles y actualizadas.

2.1.9. Conceptos claves y dimensiones del instrumento ISP-GRPS

Las definiciones seleccionadas contribuyen a una mejor comprensión de los conceptos y tienen como objetivo facilitar el uso del instrumento. También se incorporan las definiciones de las 16 dimensiones que tiene este instrumento.

2.1.9.1. Acoso laboral

La Dirección del Trabajo de Chile, considera que el acoso laboral es "...todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación

a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados”.

2.1.9.2. Acoso Sexual

Según el Art. N° 2 del Código del Trabajo, que tipifica y sanciona el acoso sexual en Chile, “las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”. El Acoso Sexual es fundamentalmente un abuso de poder. Expresa desigualdades entre hombres y mujeres en el lugar de trabajo y se ejerce sobre quienes carecen de poder y se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

2.1.9.3. Apoyo social

Se refiere a las interacciones sociales que tienen compañeros de trabajo, supervisores y jefaturas en el trabajo. Estos se expresan en formas de comunicación, como la posibilidad de recibir ayuda laboral en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

Alude a dos aspectos, por una parte, el apoyo de los compañeros de trabajo entendido como el grado de integración social, emocional y práctico, para colaborar, propender al trabajo en equipo, y favorecer la asociatividad entre otras cosas, y también apoyo de las jefaturas y supervisores para estar disponible a resolver problemas, dar

consejos, confianza y crédito a los trabajadores para formar equipos y mantener una comunicación fluida con el personal con quien trabaja.

2.1.9.4. Definición de las dimensiones del instrumento

- **Dimensión N°1 – Estabilidad del empleo:** Se refiere a la situación de estabilidad en materias de relaciones contractuales, remuneraciones, beneficios sociales, así como a la mantención de empleos y despidos recientes; que sirvan para implementar gestión en este ámbito.
- **Dimensión N°2 – Ausentismo por enfermedad:** Se refiere a datos que posee la empresa en relación al ausentismo de los trabajadores/as por motivos de salud, excluyendo permisos maternales o enfermedad de hijos. El manejo de esta información sirve para implementar estrategias para su gestión.
- **Dimensión N°3 – Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo:** Son todos aquellos programas de prevención y promoción en el ámbito de la salud de los trabajadores/as, al bienestar y la calidad de vida laboral.
- **Dimensión N°4 – Programas preventivos contra el acoso laboral:** Se refiere a los lineamientos generales que orientan los programas, planes y normativas que establecen un procedimiento de acciones preventivas, denuncia y sanción e incluye la mediación de conflictos interpersonales para evitar su cronificación, por parte de la empresa, del acoso de carácter laboral.
- **Dimensión N°5 – Programas preventivos contra el acoso sexual:** Se refiere a los procedimientos y acciones preventivas, denuncia y sanción, por parte de la empresa, frente a casos (denunciados o sin denuncia formal) o sospechas de situaciones que impliquen requerimientos de carácter sexual, por cualquier medio

y no consentidos por quien los recibe y que amenazan su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

- **Dimensión N°6 – Programas preventivos contra la violencia física:** Programas y/o acciones de prevención y apoyo frente a la violencia física en el ámbito laboral, siendo esta la exposición a agresiones intencionales, causadas por personas que pertenecen a la empresa o externas a la misma.
- **Dimensión N°7 – Actividades o programas de reintegro al trabajo:** Se refiere a las acciones y/o programas para facilitar la reincorporación al trabajo después de un periodo de ausencia prolongada por enfermedad, accidente (de origen laboral o común) o postnatal parental.
- **Dimensión N°8 – Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar:** Programas y acciones por parte de la empresa, que facilitan a trabajadores y trabajadoras, la compatibilidad de las obligaciones laborales con las obligaciones personales y familiares.
- **Dimensión N°9 – Carga de trabajo:** Se refiere a cómo la institución se organiza y regula los aspectos relacionados con la cantidad de trabajo a realizar por un periodo de tiempo determinado, asimilando la demanda de esfuerzo físico y/o psicológico (cognitivo, sensorial y emocional).
- **Dimensión N°10 – Reconocimiento en el trabajo:** Son las medidas formales y acciones informales, institucionalizadas por parte del empleador, existentes para reconocer el esfuerzo de trabajadores y trabajadoras, pudiendo ser medidas salariales, afectivas y promocionales, entre otras.

- **Dimensión N°11 – Apoyo social de las jefaturas:** Se refiere a las acciones y recursos formales e informales que aplican las jefaturas, para facilitar la solución de problemas laborales y extra laborales de los trabajadores.
- **Dimensión N°12 – Apoyo social de los compañeros de trabajo:** Se refiere a las acciones y recursos, formales e informales, que facilitan el apoyo entre compañeros de trabajo para solucionar problemas laborales y extra laborales.
- **Dimensión N°13 – Autonomía para la toma de decisiones:** Se refiere en qué medida la organización del trabajo permite al trabajador/a ejercer control sobre la tarea, los ritmos y métodos de trabajo, así como la posibilidad de organizar y planificar la tarea.
- **Dimensión N°14 – Información y comunicación:** Se refiere a la existencia de canales efectivos de comunicación y mecanismos de consulta para que los trabajadores/as se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se puedan comunicar entre ellos y con las jefaturas.
- **Dimensión N°15 – Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo:** Estrategias adoptadas formalmente por la organización para posibilitar el desarrollo, promoción y carrera dentro de la empresa, generando conocimiento acorde a los requerimientos del cargo.
- **Dimensión N°16 – Claridad del rol:** Se refiere a las medidas formales implementadas por la organización, que aportan información sobre el rol del trabajador/a, dándole claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tareas y que estas se respeten en forma habitual.

2.1.10. Metodología de aplicación del instrumento ISP-GRPS

La importancia del método de aplicación del instrumento ISP-GRPS está en su facilidad de ejecución y está orientado a determinar la existencia de procedimientos o medidas implementadas por la empresa o institución en materia de riesgos psicosociales laborales, a través de información proporcionada por entrevistados claves y apoyado por un medio de verificación.

La metodología de aplicación, considera la conformación de un comité que gestionará el proceso de aplicación y será responsable de las distintas etapas que deben realizarse antes de emitir un informe que contenga los resultados y conclusiones.

2.1.10.1. Etapas en la metodología de aplicación

Las etapas para la aplicación del instrumento ISP-GRPS son 6, y se detallan a continuación:

Etapas 1 – Presentación del instrumento y sensibilización:

En esta etapa inicial, el objetivo es sensibilizar a los miembros de la organización, tanto a la dirección como a los propios trabajadores.

La primera parte del proceso implica que los empleadores y los directivos comprendan los objetivos y el alcance del instrumento, así como su potencial para aportar beneficios a la propia empresa y a los trabajadores.

La segunda parte consiste en convocar a una reunión a los trabajadores y sus representantes, con el objetivo de explicar los beneficios y la importancia de su aplicación, teniendo en cuenta los mismos aspectos informados a los directivos. Se les debe brindar información clara sobre las etapas consideradas en su desarrollo para que estén

informados y puedan participar activamente, ya sea como parte del comité de aplicación del instrumento o como entrevistados claves.

Etapas 2 – Conformación y funciones del comité de aplicación del instrumento:

Una vez informados y sensibilizados los directivos y trabajadores, es importante formar un comité para aplicar el instrumento. Este comité será responsable de las actividades de implementación del instrumento.

El comité debe estar conformado por:

- Dos representantes de los trabajadores, idealmente miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) y un representante sindical o de la asociación de funcionarios de la empresa o institución.
- Dos representantes del empleador, pudiendo delegar esta función en un profesional del área de prevención de riesgos o de una unidad afín o la participación de un representante del área de recursos humanos, o encargado del personal.

En el comité de aplicación debe existir un criterio de paridad de género. En caso de no ser posible, es necesario que se encuentre al menos un representante de ambos géneros. En su defecto, debe quedar estipulada por escrito tal situación.

Las funciones del comité son:

- Elaborar un cronograma de aplicación del Instrumento.
- Difundir, informar y sensibilizar a los trabajadores/as y a sus representantes, sobre la importancia de aplicar el instrumento teniendo en cuenta sus objetivos y alcances.

- Definir la forma de aplicación del instrumento y del cómo se garantizará la confidencialidad de la información entregada por los entrevistados claves.
- Determinar quiénes serán los encargados de realizar las entrevistas.
- Analizar la información luego de aplicado el instrumento y elaborar un informe con los resultados y conclusiones.
- Difundir los resultados y conclusiones.
- Participar en la implementación de las gestiones a través de la formulación de recomendaciones, en base a los resultados y conclusiones.
- Hacer seguimiento de las gestiones recomendadas.

Etapas 3 – Definición de la unidad de análisis:

La unidad de análisis es aquella en la cual se aplicará el instrumento y sobre la cual se analizarán los resultados para implementar medidas de gestión. Para efectos de la aplicación de este instrumento, la unidad de análisis generalmente es la propia empresa o institución en su totalidad. Pero también pueden ser departamentos, unidades, centros de trabajo. En las empresas con varias sucursales, faenas o centros de trabajo, es conveniente jerarquizar la elección de la unidad o aplicar el instrumento de manera descentralizada.

En empresas con menos de 50 trabajadores, es conveniente seleccionar la totalidad de la organización o empresa, independiente que posea más de una faena, sucursal o centro de trabajo.

Etapas 4 – Selección de los entrevistados claves:

Los entrevistados claves son aquellos que mejor comprenden la situación de la organización y pueden colaborar mejor utilizando su conocimiento de lo que hace la empresa. Para su selección, el comité de aplicación deberá tener en cuenta los criterios

de representatividad tanto de los trabajadores como de los empleadores y seleccionar al menos dos personas que representen a ambas partes.

Representantes del empleador o dueño de la empresa:

- Un representante de la empresa o institución del área administrativa (dueño, representante directivo, encargado de recursos humanos o del personal).
- Un representante de la empresa o institución relacionado a la prevención de riesgos (encargado del departamento de prevención de riesgos o bien un asesor o prevencionista de riesgos de la empresa).

Representantes de los trabajadores:

- Un representante de los trabajadores miembro del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Un representante de los trabajadores, proveniente del sindicato o asociación más representativa de la empresa u organización.

Se sugiere que, para las empresas con menos de 100 trabajadores, se entreviste al menos a cuatro personas. Pueden ser más en caso de existir varias faenas o locales, o distintas administraciones o jefaturas:

- Integrante del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Asesor en el área de prevención de riesgos y salud ocupacional.
- Representante de los trabajadores que integren el o los sindicatos o asociaciones de funcionarios.
- Representante(s) de la administración de acuerdo a las actividades de la empresa (área de administración, área de recursos humanos, área de servicios, etc.).

En la elección de los entrevistados claves, es muy relevante considerar el criterio de paridad de género y la participación de mujeres.

Etapas 5 – Aplicación del instrumento:

Para que este instrumento sea aplicado de la mejor manera posible, se deben realizar 3 pasos, estos consisten en:

Paso 1 – Contactar a los entrevistados claves: El Comité deberá contactar a los entrevistados claves y les deberá explicar los objetivos del instrumento, así como la importancia de su participación y los pasos a seguir. Se le debe asegurar que la información que proporcione y sus respuestas se mantendrán confidenciales y que en el momento de la entrevista se le hará entrega de una carta de consentimiento informado.

Paso 2 - Citar al entrevistador clave: Se deberá citar al entrevistado a una hora y lugar acordado, en dependencias de la misma empresa o institución. La entrevista se debe realizar en el horario laboral del entrevistado. En esta instancia, se le debe recordar lo que ya se le explicó cuando fue contactado, y también se le debe entregar la carta de consentimiento informado donde indique que su participación es voluntaria, indicando claramente la confidencialidad de sus respuestas, que sólo serán conocidas por el entrevistador y el comité de aplicación, cuyos miembros serán responsables de que se respete la confidencialidad.

Paso 3 – Realizar la entrevista: Las respuestas a cada una de las variables, deberán quedar consignadas en la grilla del Instrumento de la siguiente forma:

- Columna SI: Se debe marcar esta opción cuando el entrevistado confirme positivamente la existencia de la variable o gestión por parte de la empresa o institución y señalando el medio de verificación.

- Columna NO: Se debe marcar esta opción cuando el entrevistado confirme negativamente la existencia de la variable o gestión por parte de la empresa o institución.
- Columna NO SABE: En esta columna se marca cuando el entrevistado no sabe y no tiene información ni conocimiento sobre la variable de gestión en cuanto a su implementación.
- Columna Medio de Verificación: En esta columna se ingresan los antecedentes que, según el entrevistado clave, respaldan o corroboran la implementación de la variable de gestión. Esta puede ser un medio de verificación de tipo documental o formal, o bien de tipo verbal el cual consiste en la descripción de una situación o de una implementación específica relacionada a la variable de gestión consultada.

Etapas 6 – Análisis y presentación de resultados:

El comité de aplicación debe discutir y evaluar la información entregada por las distintas entrevistas. En esta etapa se recomienda analizar los resultados mediante la participación activa de los miembros del comité.

El proceso de análisis contiene 3 niveles:

1. Análisis por dimensión: Para este nivel, se deberá llenar una tabla con la totalidad de las respuestas de los entrevistados claves por dimensión, acorde a las opciones “SI”, “NO”, “NO SABE” y el medio de verificación correspondiente. El comité de aplicación deberá realizar una síntesis de la dimensión, haciendo énfasis en aquellas variables de gestión no implementadas y, también tratando con mayor detalle aquellas variables de gestión en que no existe claridad de su implementación.

2. Priorización de variables de gestión: Luego de evaluar las dimensiones, se realiza una síntesis que oriente a la empresa o institución por donde comenzar la implementación de las medidas de gestión. El comité de aplicación debe elaborar las conclusiones como una síntesis final, priorizando:

- Las dimensiones que pudieran tener mayores consecuencias negativas, o de alto impacto en la salud (acoso laboral, acoso sexual, violencia física).
- Las dimensiones más críticas que no tienen variables de gestión implementadas.
- Las tres dimensiones que, por acuerdo del comité de aplicación, han generado mayor preocupación.

3. Plan de trabajo y propuestas de intervención: De acuerdo al análisis anterior, se elaborará un plan de trabajo que considere las orientaciones generales propuestas para la gestión de las variables evaluadas por el instrumento. Estas orientaciones se organizan en 5 categorías:

- Registros y estudios.
- Normas, procedimientos, mecanismo, protocolos y reglamentos.
- Programas y políticas.
- Aspectos legales, estructurales y culturales.
- Implementación de medidas y buenas prácticas.

2.2. NORMATIVA DE REFERENCIA

En Chile, los factores de riesgos psicosociales tienen una gran importancia a nivel laboral, es por aquello que se han creado distintas leyes, normas y protocolos que ayudan a mejorar la calidad de vida del trabajador, a continuación, se describirán cada una de ellas:

- **Constitución Política de la República de Chile de 2005 del ministerio secretaría general de la presidencia.**

Capítulo III De los derechos y deberes constitucionales.

- Inciso n°9: El derecho a la protección de la salud.

“El estado protege el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo; Le corresponderá, asimismo, la coordinación y control de las acciones relacionadas con la salud; Es deber preferente del Estado garantizar la ejecución de las acciones de salud, sea que se presten a través de instituciones públicas o privadas, en la forma y condiciones que determine la ley, la que podrá establecer cotizaciones obligatorias; Cada persona tendrá el derecho a elegir el sistema de salud al que desee acogerse, sea éste estatal o privado”.

Este apartado destaca y afirma el derecho de las personas a la protección de su salud, destacando la importancia de resguardar la integridad de los trabajadores en el país.

- **Código Sanitario de 1967 del ministerio de salud pública.**

- Artículo 1: “El Código Sanitario rige todas las cuestiones relacionadas con el fomento, protección y recuperación de la salud de los habitantes de la República, salvo aquellas sometidas a otras leyes”.

Este código refuerza la importancia de proteger la salud de las personas, mediante el control y la prevención de los riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores del país, incluyendo los riesgos psicosociales.

- **Código del trabajo de 2002 del ministerio del trabajo y previsión social; subsecretaría del trabajo.**

- Artículo 184: “El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”.

Este artículo establece que el empleador debe adoptar todos los resguardos necesarios para garantizar un entorno laboral óptimo, protegiendo la integridad física y mental del trabajador, y que además debe facilitar los implementos necesarios para prevenir accidentes y, en este caso, las enfermedades profesionales.

- **Ley N°16.744/68 del ministerio del trabajo y previsión social; Establece normas sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.**

Título VII: Prevención de Riesgos Profesionales.

- Artículo 65: “Corresponderá al Servicio Nacional de Salud la competencia general en materia de supervigilancia y fiscalización de la prevención, higiene y seguridad de todos los sitios de trabajo, cualesquiera que sean las actividades que en ellos se realicen”.

En este artículo se autoriza el inicio de una fiscalización en la empresa, en este caso enfocada en los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral, en particular, si se ha implementado el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, asegurando que dichos riesgos hayan sido evaluados y controlados adecuadamente.

- Artículo 68: “Las empresas o entidades deberán implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que les prescriban directamente el Servicio Nacional de Salud o, en su caso, el respectivo organismo administrador a que se encuentren afectas, el que deberá indicarlo de acuerdo con las normas y reglamentaciones vigentes”.

Este artículo tiene como propósito integrar diversas medidas preventivas para prevenir enfermedades profesionales derivadas de la exposición a factores de riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo, los que pueden afectar la salud y bienestar de los trabajadores.

- **Decreto supremo N°594/99 del ministerio de salud.**

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

El propósito de este artículo es la de garantizar que los lugares de trabajo cuenten con las condiciones sanitarias y ambientales adecuadas para proteger la vida y salud de todos los trabajadores en la empresa, en este caso, con atención en la prevención de riesgos psicosociales que puedan afectar el bienestar físico y mental de los trabajadores.

- **Resolución exenta N°336 de 2013 del ministerio de salud.**

- Esta resolución aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo con el objetivo de proporcionar un instrumento con orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición a riesgos psicosociales dentro de las empresas y organizaciones del país.

- **Resolución exenta N°1448 de 2022 del ministerio de salud.**
 - Mediante esta resolución se actualiza el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo con el objetivo de generar una mejor identificación, evaluación y gestión del riesgo psicosocial en el ambiente laboral, junto con orientar acciones preventivas y de mitigación en los lugares de trabajo.

- **Resolución exenta N°2580 de 2018 del ministerio de salud; instituto de salud pública.**
 - Esta resolución aprueba el documento “Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo”, cuyo objetivo es entregar una mayor orientación a empresas e instituciones públicas o privadas con respecto a la gestión de sus riesgos psicosociales, con este instrumento se identifica la presencia o ausencia de medidas de gestión de estos riesgos, para así establecer una evaluación de estas medidas y entregar herramientas para orientar una mejora en la gestión preventiva de los riesgos psicosociales en el trabajo.

CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

3. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

Este capítulo se orienta en la aplicación del Instrumento ISP-GRPS en la farmacia Cruz Verde SpA. específicamente en el local CV-204, en donde se evaluará la presencia o no presencia de medidas de gestión en el área de la prevención de riesgos psicosociales, para así generar propuestas que ayuden a mejorar estas medidas identificadas.

3.1. PRESENTACION DEL INSTRUMENTO Y SENSIBILIZACIÓN

Para la correcta aplicación del instrumento, en primera instancia se realizó una reunión con la jefatura del local CV-204, para que conozcan los objetivos y alcance del instrumento, los potenciales beneficios que la aplicación de este instrumento aportará al lugar de trabajo y a los trabajadores. Luego se convocó a una reunión de carácter informativa con los trabajadores con el objetivo de explicar los beneficios y la importancia de este instrumento, como también se presentó información sobre las etapas que se desarrollarán durante la aplicación, con la finalidad de que estén informados y puedan participar activamente en el proceso.

Posterior a las reuniones informativas con la jefatura del local y los trabajadores, se acordó una capacitación para todos los trabajadores de la farmacia, la información fue presentada mediante una Presentación en PowerPoint, en donde se mencionan los siguientes puntos:

- Definición de riesgo psicosocial.
- Factores de riesgo psicosocial.
- Efectos por exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo.
- Instrumento ISP-GRPS.
- Dimensiones evaluadas.
- Beneficios de la aplicación del instrumento en el lugar de trabajo.

Para el registro de esta reunión informativa se confeccionó un acta de capacitación, que se muestra en la figura 3-1, y en el Anexo A se encuentra registrado la asistencia de los trabajadores a la capacitación. Cabe destacar que en esta capacitación no se encuentran la totalidad de trabajadores, esto porque al momento de la reunión uno de los trabajadores se encontraba de vacaciones y otro con licencia médica.

		ACTA DE CAPACITACIÓN	
TEMA CAPACITACIÓN:			
Fecha:		Hora Inicio:	Hora Término:
Lugar:		Expositor:	
PARTICIPANTES			
N°	Nombres	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
TEMAS TRATADOS			

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3 - 1. Acta de Capacitación

3.2. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN

Cumpliendo con lo que se indica en el instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo, se constituyó un comité de aplicación del instrumento, para generar una correcta participación entre los trabajadores del local CV-204.

El criterio para la selección de cada participante fue el indicado en el instrumento ISP-GRPS, en el cual se estipula que el comité debe estar conformado por dos representantes de los trabajadores, idealmente miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad y un representante sindical o de la asociación de funcionarios de la empresa, y dos representantes del empleador, que pueden ser un profesional del área de prevención de riesgos o de una unidad afín o un representante del área de recursos humanos, o encargado del personal.

De acuerdo a lo mencionado, se confeccionó la carta de conformación del comité de aplicación del instrumento ISP-GRPS como se ve en la figura 3-2, el registro de la conformación del comité de aplicación se adjunta en el Anexo B.

		CARTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP - GRPS	
			Fecha:
Nombre de la Empresa:			
Dirección:			
Unidad de Análisis:			
Número de trabajadores/as:		Mujeres:	Hombres:
En la fecha señalada, se conforma el Comité para la Aplicación del “Instrumento para la Gestión del Riesgo Psicosocial en el trabajo” (Instrumento ISP - GRPS), que tendrá las funciones de informar, sensibilizar y aplicar el citado instrumento, de acuerdo a lo señalado en la metodología de aplicación.			
Nombre: _____	Cargo: _____	Firma: _____	
Nombre: _____	Cargo: _____	Firma: _____	
Nombre: _____	Cargo: _____	Firma: _____	
Nombre: _____	Cargo: _____	Firma: _____	
Nombre: _____	Cargo: _____	Firma: _____	
Nombre: _____	Cargo: _____	Firma: _____	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3 - 2. Carta Conformación de Comité de Aplicación.

3.2.1. Reunión del comité de aplicación

Una vez conformado el comité de aplicación, se realizó una charla informativa con las funciones que deben realizar los integrantes para la correcta aplicación del instrumento, en el cual se informaron los siguientes puntos:

- Elaboración de un cronograma para la aplicación del instrumento.
- Establecer la forma de difusión, información y sensibilización de los trabajadores sobre la importancia de aplicar este instrumento.
- Definir el modo de aplicación del instrumento y como será garantizada la confidencialidad de la información entregada por los entrevistados claves.
- Determinar quien o quienes se encargarán de realizar las entrevistas.
- Analizar la información obtenida luego de la aplicación del instrumento y elaborar un informe con los resultados y conclusiones.
- Difusión de los resultados y conclusiones.
- Hacer seguimiento de las gestiones recomendadas.

Uno de los puntos tratados en esta reunión fue la elaboración del cronograma para la aplicación del instrumento, donde se tomaron en consideración los días en los que se encuentran la gran mayoría de los trabajadores en la farmacia, además de las fechas festivas 24, 25 y 31 de diciembre del año 2023, y el día 1 de enero del año 2024, en los que la farmacia se encuentra con mucha afluencia de público o se encuentra cerrada, en base a esto se elaboró el cronograma que se muestra en la tabla 3-1.

Tabla 3 – 1. Plan de aplicación del instrumento ISP-GRPS.

	Plan de aplicación del instrumento ISP-GRPS				
	Diciembre 2023			Enero 2024	
	Semana día 11 a 17	Semana día 18 a 24	Semana día 25 a 31	Semana día 1 a 7	Semana día 8 a 14
Campaña difusión y sensibilización.					
Aplicación del instrumento ISP-GRPS a los entrevistados claves.					
Análisis de información obtenida y elaboración de informe.					
Difusión de resultados y recomendaciones.					

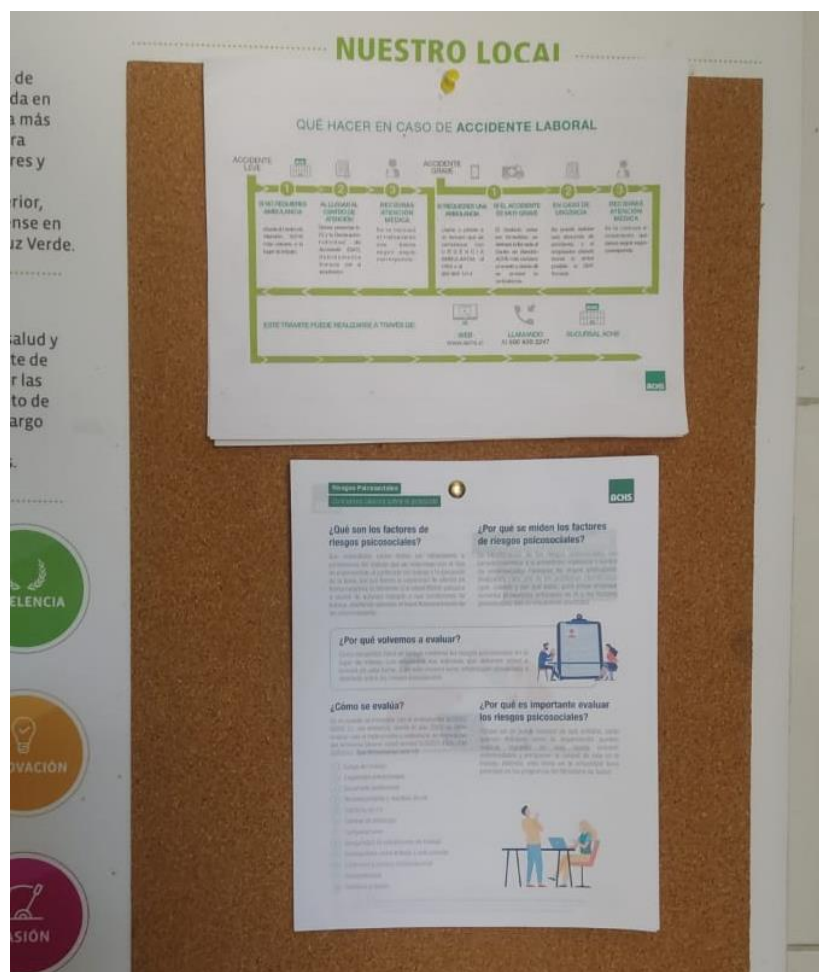
Fuente: Elaboración propia.

Otro punto que se definió, fue la forma de aplicación del instrumento, se decidió entre los integrantes del comité de aplicación que la cocina de la farmacia es el lugar más adecuado para la realización de las entrevistas, debido a que es cómodo y se tiene más privacidad al estar alejado de las áreas de trabajo.

También se estableció quién será el encargado de realizar las entrevistas, entre los integrantes del comité de aplicación se estuvo de acuerdo en que la persona idónea para esta función es el asesor en prevención de riesgos, ya que está más capacitado con respecto a los riesgos psicosociales y con conocimiento en la aplicación del instrumento.

3.2.2. Campaña de difusión y sensibilización

Para el proceso de difusión y sensibilización a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y la importancia de la aplicación del instrumento, se utilizaron dos medios distintos, el primero consistió en un afiche informativo de la ACHS sobre los riesgos psicosociales, el que fue posicionado con una semana de anticipación a la aplicación del instrumento en los diarios murales ubicados en la cocina y bodega de la farmacia, como se puede ver en la figura 3-3.



Fuente: Fotografía de elaboración propia obtenida en diciembre 2023.

Figura 3 - 3. Afiche informativo sobre Riesgos Psicosociales en el Diario Mural.

El segundo medio de sensibilización consistió en una charla informativa a todos los trabajadores realizada por el asesor en prevención de riesgos miembro del comité de aplicación, esta charla se realizó el día de la aplicación del instrumento, previo a las entrevistas, en donde los temas tratados fueron los siguientes:

- Riesgos psicosociales.
- Importancia de la aplicación del instrumento.
- Confidencialidad de las respuestas.
- Anonimato de los entrevistados claves.
- La no obligatoriedad de participación.

3.3. DEFINICIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS

El instrumento ISP-GRPS establece que la unidad de análisis es el lugar donde se aplicará el instrumento y sobre la cual se analizarán los resultados, también indica que el análisis se debe realizar en su totalidad a empresas o instituciones con menos de 50 trabajadores, es por esto que se definió que el local CV-204 en su totalidad sea analizado, debido a que esta sucursal cuenta solo con 10 funcionarios.

3.4. SELECCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS CLAVES

Como establece el instrumento ISP-GRPS los entrevistados claves son aquellas personas que tienen más información y conocimiento de la organización, para que así puedan colaborar de la mejor manera en las gestiones realizadas en la empresa, es por esto que los entrevistados claves elegidos por el comité de aplicación son cuatro funcionarios del local CV-204, uno de ellos representa al empleador y los otros tres representan a los trabajadores.

3.5. LAS ENTREVISTAS

Antes de la entrevista y aplicación del instrumento ISP-GRPS se contactó a los entrevistados claves para recordarles que al día siguiente se realizará la entrevista y también se le explicó los objetivos, la importancia de su participación, los pasos a seguir, y asegurar que la información entregada junto con sus respuestas será confidencial, como también informar que se les entregará una carta de consentimiento informado que deberán firmar antes de comenzar la entrevista.

El siguiente paso es citar a los entrevistados claves a una hora y lugar acordado, el día elegido por los integrantes del comité de aplicación fue el día 18 de diciembre de 2023, todos los entrevistados claves se presentaron ese día a distintas horas, se dividieron en dos jornadas, cada jornada tuvo dos entrevistados claves.

Una vez citados, a los entrevistados se les recordó individualmente lo explicado al momento de contactarlos y se les entregó la carta de consentimiento informado, como se ve en la figura 3-4, en ella se señala que la participación es voluntaria, sin presiones, y se estipula explícitamente que sus respuestas son confidenciales y que solo serán conocidas por el entrevistador y el comité de aplicación, quienes serán responsables de que la confidencialidad se respete. El registro del consentimiento informado de cada entrevistado clave se encuentra en el Anexo C.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTADO (A) CLAVE		
Este documento tiene como fin ayudarlo(a) a tomar la decisión informada y libre de participar o no como entrevistado(a) en el Instrumento para la Gestión del Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Este instrumento ha sido elaborado por el ISP para ayudar a las empresas a evaluar la gestión del riesgo psicosocial laboral y entregar orientaciones útiles y actualizadas.			
En caso de desear participar, usted deberá responder una serie de preguntas relacionadas con la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo.			
Asimismo, le garantizamos que sus respuestas serán confidenciales y sus datos personales protegidos.			
Su participación no tiene costo de ningún tipo para usted, así como tampoco compensación alguna. Además, se respeta su derecho a retirarse de este proceso cuando usted lo estime conveniente, sin tener que dar explicación alguna y sin que ello le signifique ningún perjuicio.			
Esta carta deberá ser firmada por usted y el entrevistador(a), con fecha y hora en que se tomó el consentimiento, dejando como constancia de que el entrevistador(a) conversó con usted, le explicó de que se trata el Instrumento ISP - GRPS y que la decisión de participar ha sido libre y sin ningún tipo de presiones.			
Datos de los entrevistadores:			
NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA
Datos del entrevistado clave:			
NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3 - 4. Consentimiento Informado para Entrevistado Clave.

Luego de que los entrevistados claves firmaron el consentimiento informado se les realizó la entrevista individualmente, las respuestas de los entrevistados a cada una de las variables quedan consignadas en la grilla del instrumento ISP-GRPS, estas respuestas pueden ser “SI”, “NO” o “NO SABE”, además de responder el “Medio de Verificación” que respalda o corrobora la respuesta del entrevistado clave, la figura 3-5 muestra un extracto de este instrumento, y en el Anexo D se puede ver el instrumento completo.

INSTRUMENTO ISP – GRPS					
N°	NOMBRE DIMENSIÓN	RESPUESTAS			
1	ESTABILIDAD DEL EMPLEO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1.1	Los contratos de trabajo en su mayoría son del tipo indefinido.				
1.2	Todos los contratos están en forma escrita.				
1.3	Existen trabajadores subcontratados.				
1.4	Existen trabajadores contratados a tiempo parcial.				
1.5	Han ocurrido despidos o reducción de personal en el último año.				
1.6	Existen puestos de trabajo o trabajadores que son temporales en la empresa.				
1.7	La mayor parte del salario de los trabajadores/as es fija.				
2	AUSENTISMO POR ENFERMEDAD	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
2.1	La empresa posee registro oficial de las ausencias por enfermedad.				
2.2	La empresa mantiene un registro de los tipos de licencia médica.				
2.3	El ausentismo por enfermedad en el último año se ha caracterizado por una reducción.				
2.4	Se han implementado medidas de apoyo para reducir el ausentismo por enfermedad.				
2.5	Se han realizado estudios relacionados a las causas del ausentismo.				

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3 - 5. Extracto del Instrumento ISP-GRPS.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Dentro de este capítulo se analizan y discuten los resultados obtenidos a través de la aplicación del Instrumento ISP-GRPS, para obtener propuestas de intervención que beneficien positivamente a las trabajadoras y los trabajadores del Local CV-204 de la Farmacia Cruz Verde SpA.

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez realizada las entrevistas, el comité de aplicación se reunió para analizar las entrevistas en su totalidad, se llenó una tabla resumen con el registro de la cantidad de respuestas por variable con su medio de verificación y se agregó una nueva columna con las observaciones de la variable o pregunta, estas tablas resumen con los resultados por cada dimensión se muestran en el Anexo E. Una vez obtenida toda esta información se generaron conclusiones por cada dimensión.

4.1.1. Conclusiones por cada dimensión

- **Dimensión N°1: Estabilidad del empleo:**

Todos los trabajadores de la farmacia tienen contratos indefinidos y sus salarios son fijos, esta documentación se encuentra en la carpeta de registro personal de cada trabajador ubicado en la oficina del jefe del local. Los trabajadores subcontractados son los guardias de seguridad. Los auxiliares de farmacia y químico farmacéuticos reciben bonos por cumplimiento de metas, y los asistentes de logística e inventario reciben bonos según el orden en el trabajo que realizan. Dentro de la empresa no existen trabajadores contratados a tiempo parcial o trabajadores temporales, y no han ocurrido despidos o reducción de personal en el último año.

- **Dimensión N°2: Ausentismo por enfermedad:**

Todos los trabajadores indican que existe un registro oficial de las ausencias por enfermedad, estos registros son las licencias médicas, pero no hay o no saben si se mantiene un registro del tipo de cada licencia. Todos los trabajadores están de acuerdo en que en el último año no ha habido reducción en el ausentismo por enfermedad y que tampoco se han implementado medidas de apoyo para reducir esta situación. No existen estudios relacionados a las causas del ausentismo, ni conocimiento respecto a ello por parte de los trabajadores.

- **Dimensión N°3: Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo:**

Todos los trabajadores saben de la existencia del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) y pueden revisarlo cuando lo requieran. Los trabajadores tienen conocimiento de que se cumplen con las obligaciones legales básicas, de que existe un departamento de prevención de riesgos y que su organismo administrador es la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y que estos realizan capacitaciones o cursos sobre los riesgos asociados a su trabajo. Los trabajadores indican que no existe un programa escrito y difundido para la prevención de riesgos del trabajo, más bien es el organismo administrador quién asiste al local, pero no hay nada estipulado de por medio, estas visitas no son periódicas. Los trabajadores no saben si la empresa realiza atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes, debido a que en ningún momento se les ha informado la posibilidad de realizarlos. Hay trabajadores que indican que no existe un programa de bienestar o no saben la existencia de este. Trabajadores indican que, si se facilita que puedan asistir a exámenes y/o controles de salud por parte de la jefatura, pero la empresa no promueve la asistencia a ellos. No se sabe por parte de los trabajadores si la empresa lleva la información básica de las tasas de frecuencia y gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales, pero según jefatura si lo hay, aun así, no hay difusión de ellos por parte de la empresa.

- **Dimensión N°4: Programas preventivos contra el acoso laboral:**

Los trabajadores indican que en el RIOHS se cuenta con una política para la prevención del acoso laboral, y que en él están definidas las conductas físicas, verbales y no verbales que manifiestan acoso laboral, el código de conducta que indica las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables, como también se encuentran las medidas y sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral, pero que no son conocidas por todos los trabajadores, por lo que se considera necesario que esta información sea comunicada y conocida por todo el local. Trabajadores indican que se encuentran afiches informativos con respecto al acoso laboral en los diarios murales existentes en el local, como también números telefónicos para la denuncia de acoso laboral. No existen o no se saben de programas que consideren actividades para la prevención del acoso laboral, ni procedimientos para la investigación del acoso laboral y que aseguren confidencialidad, ni la existencia de mecanismos para la mediación y resolución en caso de acoso laboral, y tampoco existe un registro de procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas. Los trabajadores no saben si existen personas que actúan como garantes para asegurar la imparcialidad en las investigaciones de acoso laboral.

- **Dimensión N°5: Programas preventivos contra el acoso sexual:**

Todos los trabajadores indican que en el RIOHS se encuentra una política para la prevención del acoso sexual, como también se encuentran definidas las conductas no verbales, verbales y físicas consideradas como manifestación de acoso sexual. También se realizan cursos o capacitaciones a los trabajadores una vez al año sobre el acoso sexual y se publican afiches informativos del tema en los diarios murales del local. Hay dos trabajadores que se han enterado por otros compañeros de trabajo sobre casos de acoso sexual en la empresa, mientras que los otros dos desconocen la existencia de estos registros. En la empresa se desconoce o no existe un reglamento, programas preventivos y/o procedimientos sobre el acoso sexual, también se desconoce por parte

de los trabajadores la existencia de registros de denuncias en la empresa. Tres de los trabajadores comentan que no saben si los casos comprobados de acoso sexual son denunciados como corresponden, pero uno de ellos dice que no son denunciados como corresponde. Tres de los trabajadores están de acuerdo en que los casos de acoso sexual comprobados no son objeto de sanción, son cambiados de local para no despedir al personal. Los trabajadores no saben si la empresa proporciona ayuda a las víctimas o definitivamente no lo hacen.

- **Dimensión N°6: Programas preventivos contra la violencia física:**

Todos los trabajadores indican que en el RIOHS se encuentra la política para la prevención de la violencia física y que también se realizan actividades informativas una vez al año para la prevención de la violencia física a todos los trabajadores por parte del organismo administrador de la empresa, pero no saben si se realiza también a los niveles gerenciales. Los trabajadores indican que no saben o que no existe un programa que considere actividades para la prevención de la violencia física, como tampoco hay existencia de programas y/o mecanismos para prevenir esta violencia por parte de terceros ajenos a la empresa, y que no hay un registro de exposición a violencia por parte de terceros. Uno de los trabajadores indica que no hay un registro de casos de violencia física y sus consecuencias y los demás no saben de la existencia. Los trabajadores indican que no existe un mecanismo formalizado en relación a las denuncias de violencia física y no saben si hay un mecanismo que garanticen la confidencialidad frente a estas denuncias. Los trabajadores dicen que no hay o que no existen medidas de apoyo posterior a una posible violencia física, al igual que no existe un mecanismo para la mediación y resolución de estos conflictos.

- **Dimensión N°7: Actividades o programas de reintegro al trabajo:**

No saben o no existe en la empresa una política para el reintegro al trabajo después de licencias médicas. No hay existencia de un programa para el reintegro

gradual luego de licencias médicas prolongadas, por lo que tampoco hay un reintegro gradual al puesto de trabajo como lo indican los trabajadores. No saben si la empresa reubica en caso de situaciones especiales que lo requieran. La empresa facilita jornadas parciales de trabajo en casos especiales, en donde se trabaja medio turno. Las jefaturas se contactan con los trabajadores en caso de licencias médicas para saber de su estado a través de llamadas telefónicas. No hay antecedentes de trabajadores que al volver de una licencia médica hayan sufrido perjuicio o menoscabo.

- **Dimensión N°8: Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar:**

La jefatura otorga facilidades de tiempo a los trabajadores para realizar trámites personales y en caso de enfermedad de algún familiar, pero se debe dar aviso antes, como también otorga a los trabajadores un número determinado de días anuales, que son las vacaciones, para atender asuntos familiares o personales, que se deben avisar con anticipación a la jefatura. También la empresa autoriza permisos para alimentar a los hijos menores de 2 años, adecuando los horarios. Al ser una farmacia no es posible que los trabajadores se lleven trabajo para sus casas, ya que además hay cierre de cajas al término de cada turno. En la empresa existe un registro de huellas al inicio y término de la jornada laboral por lo que no se excede el horario normal de salida. La jefatura permite a los trabajadores recibir llamadas personales al número telefónico del trabajo. La empresa si ofrece el beneficio de sala cuna tomando en cuenta las necesidades de los trabajadores/as, como también proporciona jardín infantil debido a que tiene convenios con jardines infantiles. La empresa no tiene un sistema de horario de entrada y salida flexible. Tres de los trabajadores desconocen si hay una política en la que no se pueden contactar con los trabajadores fuera de sus horarios laborales establecidos y uno de ellos dice que no existe.

- **Dimensión N°9: Carga de trabajo:**

La empresa no tiene evaluaciones de la carga física y carga mental del trabajo, ni de los factores físicos y ambientales en el trabajo a los que están sometidos los trabajadores, tampoco se evalúan las tareas donde se realizan movimientos repetitivos. No existe consideración de las capacidades individuales de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar. En la empresa no se realizan horas extraordinarias, no existen reemplazos para cubrir las tareas en caso de ausencias por vacaciones o licencias médicas de trabajadores y no existen pausas programadas para que sean utilizadas por los trabajadores durante la jornada laboral. La empresa no evalúa el manejo manual de carga, pero si aplica límites de peso máximo permitido realizando capacitaciones por parte del organismo administrador sobre el tema y fomentando el uso de carros de arrastre para manipular la carga cuando sea necesario. Cuando se realizan turnos nocturnos, la empresa establece días de descanso antes y después del turno, y no todos los trabajadores realizan estos turnos.

- **Dimensión N°10: Reconocimiento en el trabajo:**

No existe una política escrita de reconocimiento en el trabajo, pero si se aplican medidas, aunque no regulares, de reconocimiento en la empresa como un premio anual por la cantidad de años trabajados en la empresa con galardones, o por desempeño como Gift Card con dinero o días libres. La jefatura realiza evaluaciones a los trabajadores por desempeño y cumplimientos, y éstas quedan registradas en la hoja de vida del trabajador en su carpeta personal. La jefatura no tiene formación sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimientos en forma habitual, pero si realiza convivencias con los trabajadores para reconocer el desempeño y cumplimiento en su trabajo.

- **Dimensión N°11: Apoyo social de las jefaturas:**

No existen procedimientos escritos para solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales. La jefatura no ha recibido formación acerca de la importancia del apoyo social. La jefa de local realiza gestión para que los trabajadores puedan ser atendidos por las jefaturas. La jefatura informa a los trabajadores de cualquier cambio que se produzca en el trabajo realizando reuniones informativas. No hay un procedimiento, pero los trabajadores saben que el jefe del local es quién media los conflictos entre trabajadores y con clientes una vez que se informa sobre la situación en conflicto.

- **Dimensión N°12: Apoyo social de los compañeros de trabajo:**

No existe una política explícita para promover el trabajo en equipo y no se promueven actividades grupales extralaborales para los trabajadores. En la empresa existen sindicatos de trabajadores. El jefe de local autoriza y da facilidades de tiempo para que los trabajadores se puedan reunir, se realizan en la bodega del local. Se promueve el compañerismo con afiches informativos relacionados al tema y capacitaciones.

- **Dimensión N°13: Autonomía para la toma de decisiones:**

La empresa no tiene mecanismos para consultar la opinión de los trabajadores sobre cómo realizar el trabajo, ni existe un mecanismo formal para estimular la creatividad de los trabajadores. Los trabajadores si participan activamente en la organización de los tiempos de trabajo cuando el jefe de local les pregunta por ello, además los trabajadores pueden variar el ritmo de trabajo y hacer pausas cuando lo requieran, esto porque pueden descansar en cualquier momento y también entre clientes atendidos.

- **Dimensión N°14: Información y comunicación:**

No saben si existe un mecanismo formal para realizar consultas a los trabajadores. Si hay una política de información y comunicaciones, también existen mecanismo de información y comunicación que aseguran que todos los trabajadores se enteren cuando haya cambios que afectan a la empresa, como el envío de correos electrónicos, además se utilizan periódicamente medios de comunicación como mensajes a los teléfonos en el grupo de WhatsApp del local, y se realizan reuniones antes de la apertura del local para transmitir y recibir información a todos los trabajadores. Se entregan folletos o afiches y también accesorios con frases para difundir la visión, misión y valores de la empresa.

- **Dimensión N°15: Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo:**

La política de la empresa incluye el desarrollo y promoción y estas son conocidas por todos los trabajadores. Existen programas de capacitación para los trabajadores, son programas de E-learning llamados “Bienestar” y “Vive más”, para realizar estos cursos o capacitaciones, la jefatura autoriza permisos en horario laboral a los trabajadores. Para acceder a estos cursos los trabajadores realizan postulaciones online, también se realizan postulaciones cuando los trabajadores quieren acceder a promoción o ascenso.

- **Dimensión N°16: Claridad de rol:**

En el RIOHS de la empresa están establecidos todos los perfiles de cargo y los procedimientos de trabajo para todos los cargos de la empresa. El local cuenta con un organigrama mensual que es conocido y está disponible para todos los trabajadores. Se realizan inducciones al ingresar a la empresa para que los trabajadores conozcan su rol en el local, y también la jefatura realiza actualizaciones en el sistema sobre los perfiles de cargo de cada trabajador.

4.2. PRIORIZACIÓN DE VARIABLES DE GESTIÓN

Una vez obtenidas las conclusiones de cada dimensión, el comité de aplicación, priorizó las dimensiones teniendo en cuenta aquellas que pueden tener mayores consecuencias negativas o con un alto impacto en la salud, luego las dimensiones más críticas sin variables de gestión implementadas y las dimensiones que hayan generado mayor preocupación en el local. Esta priorización orienta a la empresa por donde comenzar la implementación de las medidas de gestión. La priorización de las dimensiones quedó de la siguiente manera:

- I. Programas preventivos contra el acoso laboral.
- II. Programas preventivos contra el acoso sexual.
- III. Programas preventivos contra la violencia física.
- IV. Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo.
- V. Carga de trabajo.
- VI. Actividades o programas de reintegro al trabajo.
- VII. Ausentismo por enfermedad.
- VIII. Apoyo social de los compañeros de trabajo.
- IX. Autonomía para la toma de decisiones.
- X. Apoyo social de las jefaturas.
- XI. Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar.
- XII. Reconocimiento en el trabajo.
- XIII. Información y comunicación.

Las dimensiones de estabilidad del empleo; programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo; y claridad de rol, tienen variables de gestión implementadas, y todos los trabajadores están al tanto de ellas, por lo que no se consideran en la priorización de variables de gestión.

4.3. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

Luego de haber priorizado las dimensiones, en donde las medidas de gestión de las variables han sido deficientes, se elaboraron las siguientes propuestas de intervención con el objetivo de orientar a la empresa en la implementación de las medidas de gestión que se han identificado como sin gestión o críticas, y generar acciones que ayuden a la empresa a obtener una mejora en la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo en beneficio a sus trabajadores y trabajadoras.

4.3.1. Propuestas de intervención por dimensión

Para la gestión preventiva de la organización, es de vital importancia generar propuestas de intervención para abordar y mitigar el problema o la deficiencia en la gestión de manera efectiva, es por aquello que en conjunto con el comité de aplicación se presentaron las siguientes propuestas por dimensión:

4.3.1.1. Programas preventivos contra el acoso laboral:

El acoso laboral es un problema serio que puede tener consecuencias negativas, no solo para las víctimas, también para la organización en general. Es por esto que se proponen las siguientes intervenciones:

- Crear registros de los procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas.
- Diseñar y difundir un procedimiento para realizar una investigación interna del acoso laboral y que asegure la confidencialidad.
- Diseñar y difundir un mecanismo de denuncia del acoso laboral que garantice la confidencialidad.
- Implementar un mecanismo para la mediación y resolución en casos de acoso laboral.

- Difusión en forma escrita, de las conductas físicas, verbales y no verbales que se consideran como manifestaciones de acoso laboral.
- Difusión escrita de los procedimientos existentes y nuevos, de manera que todos los trabajadores puedan conocerlos y quede registros de ellos en el local, para que así los trabajadores puedan consultarlos cuando lo requieran.
- Establecer personas que sean garantes para asegurar la imparcialidad en la investigación del acoso laboral, e informar a los trabajadores la selección de ellos.
- Difusión del código de conducta con respecto a las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables.
- Confeccionar un programa que considere actividades concretas para la prevención del acoso laboral.
- Difusión de las medidas y las sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral.

4.3.1.2. Programas preventivos contra el acoso sexual:

Es importante tener una gestión preventiva contra el acoso sexual, no solo para proteger la integridad física y emocional de los trabajadores, sino también para dar cumplimiento a las leyes vigentes del país, es por aquello que se propone lo siguiente:

- Diseñar e implementar un registro de denuncias de acoso sexual en la empresa.
- Diseñar e implementar un registro de casos comprobados de acoso sexual denunciados ante los organismos competentes.
- Confeccionar un reglamento sobre el acoso sexual, en el que se debe incluir las sanciones en caso de conductas de acoso sexual comprobadas.
- Elaborar y difundir un procedimiento para realizar investigación interna del acoso sexual y que se asegure la confidencialidad, también se debe incluir, que

en los casos comprobados de acoso sexual se deben denunciar ante los organismos competentes.

- Diseñar e implementar un programa para la prevención del acoso sexual.
- Implementar medidas para apoyar a las víctimas de acoso sexual, para así mantener su trabajo y bienestar.

4.3.1.3. Programas preventivos contra la violencia física:

La violencia física en el lugar de trabajo puede generar consecuencias negativas para los trabajadores y la organización, y para garantizar la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras del local, se proponen las siguientes medidas de intervención:

- Crear un registro de la exposición a violencia por parte de terceros y evaluar dichos registros para prevenir que ocurran nuevamente estas situaciones.
- Crear un registro de casos de violencia física y sus consecuencias, y así, saber la forma de actuar en caso que ocurra una situación similar.
- Confeccionar e implementar un procedimiento y un programa para prevenir la violencia por parte de terceros ajenos a la empresa.
- Diseñar y difundir un procedimiento sobre las denuncias de violencia física y que garantice la confidencialidad de quienes realizan las denuncias.
- Crear un mecanismo para la mediación y resolución de violencia física.
- Elaborar y difundir un programa que considere actividades para la prevención de la violencia física.
- Implementar medidas de apoyo posterior al posible episodio de violencia física, que incluya derivación a centros de salud de apoyo psicológico al trabajador o trabajadora que lo requiera.

4.3.1.4. Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo:

Las actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo son esenciales para promover un ambiente laboral saludable y proactivo donde los trabajadores y trabajadoras se sientan valorados y apoyados en su bienestar físico y mental, debido a esto se propone lo siguiente:

- Implementar los protocolos de evaluación de los puestos de trabajo de acuerdo a los riesgos existentes.
- Confeccionar y difundir un programa para la prevención de riesgos del trabajo con ayuda del organismo administrador de la ley.
- Crear programas para la implementación de los protocolos y su respectiva evaluación.
- Elaborar y difundir un programa de bienestar orientado a todos los trabajadores.
- Los trabajadores deben recibir atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes.
- Llevar registros de la información básica de las tasas de frecuencia y gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales.

4.3.1.5. Carga de trabajo:

La gestión adecuada de la carga de trabajo es primordial para garantizar la salud y bienestar de todos los trabajadores, así como también para mantener un ambiente laboral positivo, es por aquello que se presentan las siguientes propuestas de intervención:

- Implementar el protocolo de vigilancia ocupacional por exposición a TMERT y la guía técnica de manejo manual de carga, para evaluar la carga física del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.

- Evaluar las tareas con movimientos repetitivos de extremidades superiores y de manejo manual de carga.
- Implementar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo para evaluar la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.
- Realizar evaluaciones de los factores físicos y ambientales en el trabajo.
- Implementar medidas para considerar las capacidades individuales de los trabajadores, y así determinar el tipo y la distribución de las tareas que se realizan.
- Implementar medidas de reemplazos para cubrir tareas en caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias médicas.
- Implementar pausas programadas para que sean utilizadas por los trabajadores durante la jornada laboral.

4.3.1.6. Actividades o programas de reintegro al trabajo:

Las actividades o programas de reintegro al trabajo son fundamentales para apoyar a los trabajadores y trabajadoras que han estado ausentes del trabajo por diversas causas, es por esto que se indican las siguientes propuestas:

- Establecer una política que considere el reintegro gradual al trabajo después de licencias médicas prolongadas.
- Diseñar e implementar un programa para el reintegro gradual al trabajo luego de licencias médicas prolongadas.
- Implementar medidas de reintegro gradual al puesto de trabajo a aquellos trabajadores/as que han estado con una licencia médica prolongada.
- Implementar medidas de reubicación en forma definitiva en caso de situaciones especiales que así lo requieran.

4.3.1.7. Ausentismo por enfermedad:

El ausentismo por enfermedad es un problema significativo, debido a que puede afectar la salud de los trabajadores y la productividad de la organización, para mantener un entorno de trabajo saludable se tiene que reducir el ausentismo por enfermedad, por eso se propone lo siguiente:

- Diseñar e implementar un registro de los tipos de licencias médicas.
- Realizar un estudio sobre las causas del ausentismo.
- Implementar medidas de apoyo para reducir el ausentismo por enfermedad, basado en los resultados del estudio relacionado a las causas del ausentismo.

4.3.1.8. Apoyo social de los compañeros de trabajo:

El apoyo social de los compañeros de trabajo es muy importante para crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, en base a esto se proponen las siguientes intervenciones:

- Establecer una política que promueva el trabajo en equipo.
- Implementar medidas que promuevan actividades grupales extralaborales para los trabajadores como deportes, recreación y cultura.

4.3.1.9. Autonomía para la toma de decisiones:

Fomentar la autonomía en la toma de decisiones dentro del entorno de trabajo es fundamental para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores y trabajadoras, no solo impulsa la motivación, sino que también puede mejorar la innovación y la eficiencia de la organización, es por aquello que se propone lo siguiente:

- Diseñar y difundir un mecanismo para consultar la opinión de los trabajadores sobre la forma de cómo realizar el trabajo.
- Realizar actividades que estimulen la creatividad de los trabajadores/as.

4.3.1.10. Apoyo social de las jefaturas:

Para construir un ambiente de trabajo saludable es fundamental el apoyo de las jefaturas, no solo influyen en la moral y la satisfacción de los trabajadores y trabajadoras, sino que también contribuyen al éxito general en el lugar de trabajo. De acuerdo a esto se generan las siguientes propuestas de intervención:

- Difundir el procedimiento establecido en el RIOHS que indica dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de tener problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.
- Realizar capacitación a jefaturas sobre la importancia del apoyo social.

4.3.1.11. Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar:

La conciliación del trabajo con la vida personal y familiar es importante para el bienestar de los trabajadores/as y la eficiencia de la organización, para crear un ambiente de trabajo que respete y apoye las necesidades personales y familiares se propone lo siguiente:

- Establecer una política en donde se indique que no se debe contactar a sus trabajadores/as fuera de sus horarios laborales establecidos.
- Diseñar un sistema de horarios de entrada y salidas flexibles para los trabajadores que así lo requieran.

4.3.1.12. Reconocimiento en el trabajo:

El reconocimiento en el trabajo es crucial para mantener la motivación, la satisfacción y el compromiso de los trabajadores/as, reconocer y valorar los logros y esfuerzos no solo mejora el ambiente laboral, sino que aumenta la productividad, es por aquello que se proponen las siguientes intervenciones:

- Establecer una política en donde se indique el reconocimiento en el trabajo.
- Realizar capacitaciones de formación a los niveles gerenciales y jefaturas sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimiento a los trabajadores/as en forma habitual.

4.3.1.13. Información y comunicación:

La comunicación entre la jefatura y los trabajadores y trabajadoras es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, mantener a los colaboradores informados y fomentar una comunicación participativa puede mejorar la eficiencia y reducir malentendidos, es debido a esto que se propone lo siguiente:

- Implementar un mecanismo para que se realicen consultas a todos los trabajadores/as de la organización.

4.4. INFORME DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

Por último, es importante dejar un registro sobre el proceso de aplicación del instrumento ISP-GRPS, es por aquello que se confeccionó un informe a partir de la evaluación realizada, en donde se detallan los resultados y conclusiones por dimensión, la priorización de las dimensiones que no tienen variables de gestión implementadas, y el plan de trabajo con las propuestas de intervención, como también se adjuntan los registros de capacitación, conformación del Comité de Aplicación y carta de

consentimiento informado (Anexos A, B y C). Este informe, que se encuentra en el Anexo F, se presentó a todos los trabajadores y trabajadoras, y a la jefatura del local, para así difundir los resultados y propuestas de intervención, con respecto a las deficiencias en la implementación de medidas de gestión relacionadas a los factores de riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo.

4.4.1. Estimación de costos de aplicación de propuestas de mejora

Se realizó un estudio con valores estimados en UF (unidad de fomento chilena), el valor utilizado es de 1UF equivalente a \$36.679,62 pesos chilenos a la fecha del 09 de febrero del año 2024, que debe costear el local CV-204 para implementar las propuestas de intervención recomendadas. En la tabla 4-1 se muestra el valor total, y se detalla el valor de las propuestas de mejora presentadas en cada dimensión.

Tabla 4 - 1: Costos estimados de aplicación de propuestas de mejora

PROPUESTA DE MEJORA	VALOR UF
Programas preventivos contra el acoso laboral.	40
Programas preventivos contra el acoso sexual.	20
Programas preventivos contra la violencia física.	30
Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo.	30
Carga de trabajo.	40
Actividades o programas de reintegro al trabajo.	15
Ausentismo por enfermedad.	5
Apoyo social de los compañeros de trabajo.	5
Autonomía para la toma de decisiones.	4
Apoyo social de las jefaturas.	5
Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar.	5
Reconocimiento en el trabajo.	5
Información y comunicación.	2
TOTAL	206

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso de aplicación del instrumento ISP-GRPS inició con la conformación de un Comité de Aplicación con la participación de 4 trabajadores de Farmacias Cruz Verde Spa, específicamente del Local CV-204, y la participación de un Experto en Prevención de Riesgos, quien se encargó de aplicar el instrumento a 4 de los 10 trabajadores de esta farmacia, a través del cual, se determinó la inexistencia en la implementación de medidas de gestión preventivas para los factores de riesgos psicosocial en el trabajo y que pueden afectar negativamente a los trabajadores de la empresa, principalmente en las dimensiones de programas preventivos contra el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia física en el trabajo, y también en las dimensiones, actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo, y carga de trabajo.

Posterior a la aplicación del instrumento, el Comité de Aplicación se reunió para analizar los resultados y priorizar las dimensiones que pueden tener un alto impacto en la salud, luego las más críticas sin variables de gestión implementadas, como ya se mencionó antes, y las que generan mayor preocupación en el lugar de trabajo, como las dimensiones de programas de reintegro al trabajo, ausentismo por enfermedad, apoyo social de los compañeros de trabajo y de las jefaturas, autonomía para la toma de decisiones, actividades para la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar, reconocimiento en el trabajo, e información y comunicación. Las dimensiones que si tienen medidas de gestión implementadas son las de estabilidad del empleo, programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo, y claridad de rol. Estas dimensiones no son consideradas para las propuestas de intervención debido a que todos los trabajadores tienen conocimiento de la implementación de ellas.

Frente a esto, es importante mejorar la gestión de las dimensiones de programas preventivos contra el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia física en el trabajo, la de actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo, ya que son las dimensiones que pueden llegar a tener un alto impacto y son las más críticas según el Comité de Aplicación, es por esto que se generaron propuestas de intervención como la creación y

difusión de procedimientos para realizar investigaciones internas y frente a denuncias por acoso laboral, sexual o violencia física en el trabajo, la confección de programas de trabajo e implementación de medidas de apoyo para la prevención del acoso laboral, sexual y violencia física en el trabajo, creación y difusión de un programa de trabajo para la prevención de riesgos en el trabajo y que incluyan la implementación de protocolos de evaluación de los puestos de trabajo, entre otras propuestas, que si bien no son críticas, si generan mayor preocupación y su gestión es igual de importante para generar un ambiente laboral que beneficie positivamente a todos los/as trabajadores/as del local.

Tomando en consideración lo anterior, se generó un informe con propuestas de intervención con el objetivo de orientar, a la jefatura del local o la empresa en general, la implementación de las medidas de gestión preventivas que no se han identificado o son críticas, con el fin de ayudar a la empresa a obtener una mejora en la gestión de los riesgos psicosociales y la salud mental y beneficiar a sus trabajadores/as.

La implementación de estas propuestas de intervención en la gestión preventiva de los riesgos psicosociales en la farmacia, beneficiará a los trabajadores debido a que se han presentado en reiteradas oportunidades licencias médicas, lo que se expresa en ausencias laborales, las que en su mayoría son causadas por diferentes tipos de molestias relacionadas al entorno de trabajo, y también porque no se cuenta con una evaluación anterior de los riesgos psicosociales en la farmacia, por lo que probablemente los trabajadores se encuentren expuestos a riesgos psicosociales en el ambiente laboral.

Finalmente, se recomienda a Farmacia Cruz Verde Spa, o en su defecto, el Local CV-204, tomen en cuenta estas propuestas de intervención preventivas y ejecute todas las medidas planteadas. Como se ve en los resultados del instrumento ISP-GRPS, el local de esta farmacia tiene una gran cantidad de falencias en la gestión preventiva de los riesgos psicosociales, que son de vital importancia y, que necesitan ser implementadas debido a que no solo perjudica la salud mental de los trabajadores, sino que también la productividad y eficiencia del trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (s.f.). *Riesgos psicosociales y salud mental*.

<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>

Astudillo, P. (2014). *Factores psicosociales en el trabajo: ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas? Instituto de Salud Pública de Chile, Departamento de Salud Ocupacional. Nota técnica (004-2014)*.

Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*.

<https://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Departamento Salud Ocupacional. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Ministerio de Salud de Chile*.

<https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Dirección del Trabajo. (2001). *Estrés Laboral*.

https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-86559_recurso_1.pdf

García, R. F. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial Club Universitario*.

Guic S, Eliana, Bilbao R, Angeles, & Bertin, Camilo. (2002). *Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. Revista médica de Chile*.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872002001000004>

Instituto de Salud Pública de Chile. (2018). *Instrumento ISP-GRPS: Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo.*

<https://www.ispch.cl/sites/default/files/InstrumentoISPGRPS.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2011). *Factores y riesgos psicosociales: Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.*

<https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/factores-y-riesgos-psicosociales-formas-consecuencias-medidas-y-buenas-practicas-2011>

Organización Mundial de la Salud. (2023). *Estrés.*

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

Organización Mundial de la Salud. (2023). *Salud mental en el trabajo.*

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Superintendencia de Seguridad Social. (2023). *Adelanto de cifras de informe de seguridad y salud en el trabajo.*

<https://www.suseso.cl/605/w3-article-705997.html>

Superintendencia de Seguridad Social. (2023). *Manual del método cuestionario CEAL-SM/SUSESO.*

https://cealsm.suseso.cl/Manual_Metodo_Cuestionario_CEAL_vigente.pdf

Urzúa, Alfonso, Vera-Villarroel, Pablo, Caqueo-Úrizar, Alejandra, & Polanco-Carrasco, Roberto. (2020). *La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial.*

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082020000100103>

ANEXOS

ANEXO A: ACTA DE CAPACITACIÓN

		ACTA DE CAPACITACIÓN	
TEMA CAPACITACIÓN: Factores de Riesgos Psicosociales.			
Fecha: 08-12-2023	Hora Inicio: 10:25 hrs	Hora Término: 11:30 hrs	
Lugar: CV-204	Expositor: Paola Cerda.		
PARTICIPANTES			
N°	Nombres	Cargo	Firma
1	Juan Alberto Rojas	AUX. DE FARMACIA	
2	Jaleska Martínez	aux. de farmacia	
3	Elizabeth Pacheco Azola	AUX. FARMACIA	
4	Rocío Botrán Díaz	AN.	
5	Diego Muñoz Vengara	AUX. DE FARMACIA	
6	Paola Quintanilla	Q.F.	
7	Ramiro Chacón	pli	
8	Katherine Galleguillos	Aux. Farmacia	
9			
10			
TEMAS TRATADOS			
- Definición de riesgo psicosocial. - Factores de Riesgo Psicosocial. - Efectos por exposición en los riesgos psicosociales en el trabajo. - Instrumento JSP-GRPS. - Dimensiones evaluadas. - Beneficios de la aplicación del instrumento en el lugar de trabajo.			

ANEXO B: CARTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN

		CARTA DE CONFORMACIÓN DEL COMITÉ PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP - GRPS	
		Fecha: 08-12-2023	
Nombre de la Empresa:	Formación Cruz Verde SpA.		
Dirección:	Calle Foyeire N° 471, El Belloto, Quilpué		
Unidad de Análisis:	Local CV-204		
Número de trabajadores/as:	10	Mujeres:	8
		Hombres:	2

En la fecha señalada, se conforma el Comité para la Aplicación del "Instrumento para la Gestión del Riesgo Psicosocial en el trabajo" (Instrumento ISP - GRPS), que tendrá las funciones de informar, sensibilizar y aplicar el citado instrumento, de acuerdo a lo señalado en la metodología de aplicación.

Nombre: <u>Diego Muñoz Vergara</u>	Cargo: <u>AUX. DE FARMACIA</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Pedro Muñoz</u>	Cargo: <u>A.F.</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Laura García</u>	Cargo: <u>pli</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Katherine Galliquillo</u>	Cargo: <u>Aux Farmacia</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Paola Cordera</u>	Cargo: <u>Prev. Riesgos</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: _____	Cargo: _____	Firma: _____

ANEXO C: CARTAS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE CADA ENTREVISTADO

CLAVE

	CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTADO (A) CLAVE
---	---

Este documento tiene como fin ayudarlo(a) a tomar la decisión informada y libre de participar o no como entrevistado(a) en el Instrumento para la Gestión del Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Este instrumento ha sido elaborado por el ISP para ayudar a las empresas a evaluar la gestión del riesgo psicosocial laboral y entregar orientaciones útiles y actualizadas.

En caso de desear participar, usted deberá responder una serie de preguntas relacionadas con la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Asimismo, le garantizamos que sus respuestas serán confidenciales y sus datos personales protegidos.

Su participación no tiene costo de ningún tipo para usted, así como tampoco compensación alguna. Además, se respeta su derecho a retirarse de este proceso cuando usted lo estime conveniente, sin tener que dar explicación alguna y sin que ello le signifique ningún perjuicio.

Esta carta deberá ser firmada por usted y el entrevistador(a), con fecha y hora en que se tomó el consentimiento, dejando como constancia de que el entrevistador(a) conversó con usted, le explicó de que se trata el Instrumento ISP - GRPS y que la decisión de participar ha sido libre y sin ningún tipo de presiones.

Datos de los entrevistadores:

NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA
Rueda Andrea Cordero Martínez	19.746.978-3	18/12/23 - 10:30hs	

Datos del entrevistado clave:

NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA
Juan Alberto Rojas Quilones	13.227.634-K	18/12/23 10:30	



Cruz Verde

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTADO (A) CLAVE

Este documento tiene como fin ayudarlo(a) a tomar la decisión informada y libre de participar o no como entrevistado(a) en el Instrumento para la Gestión del Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Este instrumento ha sido elaborado por el ISP para ayudar a las empresas a evaluar la gestión del riesgo psicosocial laboral y entregar orientaciones útiles y actualizadas.

En caso de desear participar, usted deberá responder una serie de preguntas relacionadas con la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Asimismo, le garantizamos que sus respuestas serán confidenciales y sus datos personales protegidos.

Su participación no tiene costo de ningún tipo para usted, así como tampoco compensación alguna. Además, se respeta su derecho a retirarse de este proceso cuando usted lo estime conveniente, sin tener que dar explicación alguna y sin que ello le signifique ningún perjuicio.

Esta carta deberá ser firmada por usted y el entrevistador(a), con fecha y hora en que se tomó el consentimiento, dejando como constancia de que el entrevistador(a) conversó con usted, le explicó de que se trata el Instrumento ISP - GRPS y que la decisión de participar ha sido libre y sin ningún tipo de presiones.

Datos de los entrevistadores:

NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA
Rocío Gorda Martínez	18.746.978-3	18/12/23 - 14:30 hrs	Rocío Gorda

Datos del entrevistado clave:

NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA
Elizabeth Pacheco Azola	13651111-2	18/12/23 14:30	Elizabeth Pacheco



Cruz Verde

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTADO (A) CLAVE

Este documento tiene como fin ayudarlo(a) a tomar la decisión informada y libre de participar o no como entrevistado(a) en el Instrumento para la Gestión del Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Este instrumento ha sido elaborado por el ISP para ayudar a las empresas a evaluar la gestión del riesgo psicosocial laboral y entregar orientaciones útiles y actualizadas.

En caso de desear participar, usted deberá responder una serie de preguntas relacionadas con la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Asimismo, le garantizamos que sus respuestas serán confidenciales y sus datos personales protegidos.

Su participación no tiene costo de ningún tipo para usted, así como tampoco compensación alguna. Además, se respeta su derecho a retirarse de este proceso cuando usted lo estime conveniente, sin tener que dar explicación alguna y sin que ello le signifique ningún perjuicio.

Esta carta deberá ser firmada por usted y el entrevistador(a), con fecha y hora en que se tomó el consentimiento, dejando como constancia de que el entrevistador(a) conversó con usted, le explicó de que se trata el Instrumento ISP - GRPS y que la decisión de participar ha sido libre y sin ningún tipo de presiones.

Datos de los entrevistadores:

NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA
Rebeca Andrea Borda Portín	18.946.948-3	18/12/23 11:45 hrs	

Datos del entrevistado clave:

NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA
Romina Guevara	18.819.235-2	18/12/23 11:45 hrs	



Cruz Verde

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTADO (A) CLAVE

Este documento tiene como fin ayudarlo(a) a tomar la decisión informada y libre de participar o no como entrevistado(a) en el Instrumento para la Gestión del Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Este instrumento ha sido elaborado por el ISP para ayudar a las empresas a evaluar la gestión del riesgo psicosocial laboral y entregar orientaciones útiles y actualizadas.

En caso de desear participar, usted deberá responder una serie de preguntas relacionadas con la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Asimismo, le garantizamos que sus respuestas serán confidenciales y sus datos personales protegidos.

Su participación no tiene costo de ningún tipo para usted, así como tampoco compensación alguna. Además, se respeta su derecho a retirarse de este proceso cuando usted lo estime conveniente, sin tener que dar explicación alguna y sin que ello le signifique ningún perjuicio.

Esta carta deberá ser firmada por usted y el entrevistador(a), con fecha y hora en que se tomó el consentimiento, dejando como constancia de que el entrevistador(a) conversó con usted, le explicó de que se trata el Instrumento ISP - GRPS y que la decisión de participar ha sido libre y sin ningún tipo de presiones.

Datos de los entrevistadores:

NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA
Rueden Andrea Corda Yartinez	18.74.978-3	18/12/23-16:00hs	

Datos del entrevistado clave:

NOMBRES Y APELLIDOS	R.U.T.	FECHA Y HORA	FIRMA
José María Martínez	207062462	18/12/23 16:00	

ANEXO D: INSTRUMENTO ISP-GRPS

INSTRUMENTO ISP – GRPS					
Nº	NOMBRE DIMENSIÓN	RESPUESTAS			
1	ESTABILIDAD DEL EMPLEO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1.1	Los contratos de trabajo en su mayoría son del tipo indefinido.				
1.2	Todos los contratos están en forma escrita.				
1.3	Existen trabajadores subcontratados.				
1.4	Existen trabajadores contratados a tiempo parcial.				
1.5	Han ocurrido despidos o reducción de personal en el último año.				
1.6	Existen puestos de trabajo o trabajadores que son temporales en la empresa.				
1.7	La mayor parte del salario de los trabajadores/as es fija.				
2	AUSENTISMO POR ENFERMEDAD	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
2.1	La empresa posee registro oficial de las ausencias por enfermedad.				
2.2	La empresa mantiene un registro de los tipos de licencia médica.				
2.3	El ausentismo por enfermedad en el último año se ha caracterizado por una reducción.				
2.4	Se han implementado medidas de apoyo para reducir el ausentismo por enfermedad.				
2.5	Se han realizado estudios relacionados a las causas del ausentismo.				
3	POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
3.1	Se cuenta con un reglamento interno de higiene y seguridad (para 1 a 9 trabajadores) o bien, el reglamento interno de orden, higiene y seguridad (para 10 o más trabajadores).				
3.2	La empresa cumple con las obligaciones legales básicas (Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Departamento de Prevención de Riesgos).				
3.3	Se cumple con el procedimiento legal del deber de informar o derecho a saber, de acuerdo a los riesgos existentes.				
3.4	Existe un programa escrito y difundido para la prevención de riesgos del trabajo.				
3.5	Se cumplen los programas periódicos de evaluación de los riesgos de acuerdo a la normativa.				
3.6	Los trabajadores, en los casos que corresponda, han recibido atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes, en el marco de la ley N°16.744 (seguro de accidentes y enfermedades profesionales).				
3.7	Existe un programa de bienestar orientado y conocido por todos los trabajadores.				

3.8	Se promueve y facilita que los trabajadores/as hagan uso y puedan asistir a los exámenes preventivos y/o controles de salud.				
3.9	La empresa lleva la información básica de las tasas de frecuencia y de gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales.				
4	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO LABORAL	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
4.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso laboral.				
4.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención del acoso laboral.				
4.3	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso laboral en el último año y dirigidas a toda la empresa.				
4.4	Existe un mecanismo formal y conocido por todos para la denuncia de acoso laboral.				
4.5	Existen procedimientos establecidos para la investigación interna de acoso laboral y que además aseguren la confidencialidad.				
4.6	El mecanismo de denuncia existente garantiza la confidencialidad.				
4.7	Se encuentran establecidas las medidas y las sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral.				
4.8	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de acoso laboral.				
4.9	Están definidas en forma escrita las conductas físicas, verbales y no verbales que se consideran como manifestaciones de acoso laboral.				
4.10	Los procedimientos existentes, son de fácil acceso para quien desee conocerlos o consultarlos.				
4.11	Existen personas que actúen como garantes, para asegurar la imparcialidad en la investigación del acoso laboral.				
4.12	Existe un registro de procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas.				
4.13	Se cuenta con un código de conducta, que incorpore las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables.				
5	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
5.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso sexual.				
5.2	Existe en la empresa un reglamento conocido por todos sobre el acoso sexual.				
5.3	Existe un programa para la prevención del acoso sexual.				
5.4	Existen registros o se conocen casos de acoso sexual hacia trabajadoras/es.				
5.5	Existe un registro de denuncias de acoso sexual en la empresa.				
5.6	Están definidas las conductas no verbales, verbales y físicas, que se consideran como manifestaciones de acoso sexual.				
5.7	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso sexual y su reglamentación en el último año y para toda la empresa.				

5.8	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos para la denuncia del acoso sexual.				
5.9	Existe un procedimiento para realizar una investigación interna del acoso sexual que asegure confidencialidad.				
5.10	Los casos comprobados de acoso sexual son denunciados ante los organismos competentes.				
5.11	Las conductas de acoso sexual comprobadas, son objeto de sanción administrativa por parte de la empresa.				
5.12	Las víctimas de acoso sexual reciben apoyo de la empresa para mantener su trabajo y bienestar.				
6	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA LA VIOLENCIA FÍSICA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
6.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención de la violencia física.				
6.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención de la violencia física.				
6.3	La empresa cuenta con programas y/o mecanismos para prevenir la violencia por parte de terceros ajenos a la empresa.				
6.4	La empresa ha evaluado el registro de exposición a violencia por parte de terceros (ej: Usuarios, clientes o proveedores).				
6.5	Existe un registro de los casos de violencia física y sus consecuencias.				
6.6	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención de la violencia física en el último año dirigida a todos los trabajadores, incluyendo los niveles gerenciales, directivos y jefaturas.				
6.7	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos en relación a las denuncias de violencia física.				
6.8	Los mecanismos existentes garantizan confidencialidad frente a las denuncias de violencia física.				
6.9	En la empresa existen medidas de apoyo posterior a un posible episodio de violencia física (ej.: derivación a un centro de salud de apoyo psicológico al trabajador (a) o a su familia, etc.).				
6.10	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de violencia física.				
7	ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE REINTEGRO AL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
7.1	La empresa tiene una política escrita para el reintegro al trabajo después de licencias médicas prolongadas.				
7.2	La empresa tiene un programa establecido y operativo para el reintegro al trabajo luego de licencias médicas prolongadas.				
7.3	Existe el reintegro gradual al puesto de trabajo a aquellos trabajadores/as que han estado con una licencia médica prolongada.				
7.4	La empresa reubica en forma definitiva en caso de situaciones especiales que así lo requieran.				
7.5	La empresa facilita jornadas parciales de trabajo en casos especiales.				
7.6	Las jefaturas se contactan con los trabajadores en caso de licencias médicas para conocer su estado y prestarles asistencia u apoyo.				

7.7	Hay antecedentes de que trabajadores/as al retorno de una licencia médica hayan sufrido perjuicio o menoscabo.				
8	ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN DEL TRABAJO, CON LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
8.1	La empresa otorga facilidades de tiempo para que las personas puedan efectuar trámites personales.				
8.2	La empresa tiene un sistema de horarios de entrada y salida flexibles.				
8.3	La empresa otorga a trabajadores y trabajadoras un número determinado de días anuales para atender asuntos familiares o personales, los cuales son acordados previamente y autorizados por la jefatura.				
8.4	La empresa propicia que los trabajadores no lleven trabajo para su casa.				
8.5	La empresa propicia que los trabajadores no excedan el horario de su jornada laboral, respetando el horario de salida normal.				
8.6	La empresa permite que los trabajadores/as reciban llamados personales en su lugar de trabajo.				
8.7	La empresa tiene como política no contactar a sus trabajadores/as fuera de sus horarios laborales establecidos.				
8.8	Se otorgan facilidades conocidas por todos en caso de enfermedad de algún familiar.				
8.9	La empresa ofrece el beneficio de sala cuna tomando en cuenta las necesidades de las/los trabajadores/as (por ejemplo: horarios adecuados, cercanía con el lugar del trabajo o casa u otras situaciones).				
8.10	La empresa da facilidades en cuanto a horarios adecuados para alimentar a los hijos menores de 2 años.				
8.11	La empresa proporciona jardín infantil.				
9	CARGA DE TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
9.1	La empresa realiza evaluaciones de la carga física del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.				
9.2	La empresa realiza evaluaciones de la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.				
9.3	La empresa realiza evaluaciones de los factores físicos y ambientales en el trabajo (por ejemplo, de temperatura, humedad y ruido).				
9.4	Existe consideración de las capacidades individuales de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar.				
9.5	Se realizan horas extraordinarias solo ocasionalmente.				
9.6	En caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias médicas, existen reemplazos para cubrir las tareas.				
9.7	Existen pausas programadas, para que sean utilizadas por los trabajadores/as durante la jornada laboral.				
9.8	La empresa evalúa el manejo manual de carga y aplica los límites de peso máximo permitido.				
9.9	La empresa ha evaluado las tareas donde se realizan movimientos repetitivos con las extremidades superiores.				

9.10	La empresa dispone de medios mecánicos para manipular la carga cada vez que son necesarios de utilizar.				
9.11	En caso de existir turnos nocturnos, la empresa implementa acciones dirigidas a minimizar sus efectos en los trabajadores/as.				
10	RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
10.1	Existe una política escrita de reconocimiento en el trabajo.				
10.2	Se aplican regularmente medidas de reconocimiento en la empresa.				
10.3	Las acciones de reconocimiento quedan registradas en la hoja de vida del trabajador/a.				
10.4	Los niveles gerenciales y las jefaturas han recibido formación sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimiento en forma habitual.				
10.5	Los trabajadores reciben reconocimientos materiales que implican beneficios (ej.: dinero, premios materiales o capacitaciones especiales) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.				
10.6	Los trabajadores reciben reconocimientos simbólicos (ej.: afectivas, galardones, felicitaciones públicas) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.				
10.7	En la empresa existe un mecanismo de evaluación continua (ej.: desempeño, cumplimientos, etc) de los trabajadores/as.				
11	APOYO SOCIAL DE LAS JEFATURAS	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
11.1	Existen procedimientos escritos que indican dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.				
11.2	La empresa tiene mecanismos (formales y/o informales) para que cualquier trabajador/a pueda ser atendido por las jefaturas.				
11.3	Las jefaturas han recibido formación acerca de la importancia del apoyo social.				
11.4	Las jefaturas informan directa y oportunamente a los trabajadores/as, de cualquier cambio que se produzca en las unidades de trabajo.				
11.5	Las jefaturas median los conflictos entre trabajadores y con clientes o usuarios, basados en un procedimiento conocido por todos los miembros de la empresa.				
12	APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
12.1	Existe una política explícita para promover el trabajo en equipo.				
12.2	Se permite y facilita la existencia de sindicatos o asociaciones de trabajadores.				
12.3	Se dan facilidades de tiempo para que los trabajadores se puedan reunir.				
12.4	Se dispone de un lugar que permita realizar reuniones y/o encuentros de grupos de trabajadores/as.				
12.5	Existen acciones formales e informales para promover el compañerismo.				
12.6	Se promueven actividades grupales extralaborales para los trabajadores (deporte-recreación-cultura).				

13	AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
13.1	La organización de los tiempos de trabajo se realiza con la participación activa de los trabajadores/as.				
13.2	La empresa tiene mecanismo para consultar la opinión de los trabajadores sobre la forma de cómo realizar el trabajo.				
13.3	Se cuenta con mecanismos formales para estimular la creatividad de los trabajadores.				
13.4	Los trabajadores pueden variar el ritmo del trabajo.				
13.5	Los trabajadores pueden hacer pausas cuando lo requieran.				
14	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
14.1	La empresa cuenta con una política de información y comunicaciones.				
14.2	Existen mecanismos formales para realizar consultas a los trabajadores.				
14.3	Existen mecanismos de información y comunicación que aseguren que todos los trabajadores se enteren cuando hay cambios que afectan o repercuten en la empresa o institución.				
14.4	Se utilizan de forma periódica canales o medios de comunicación hacia los trabajadores/as.				
14.5	Se organizan reuniones para transmitir y recibir información considerando a todos los trabajadores.				
14.6	Se toman las medidas para difundir entre los trabajadores la visión, misión y valores de la empresa o institución.				
15	PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN EN EL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
15.1	Existe una política escrita de desarrollo y promoción, dirigida a los trabajadores.				
15.2	Existe un programa de capacitación dirigido a los trabajadores.				
15.3	Las políticas de promoción o ascenso son conocidas y utilizadas por los trabajadores.				
15.4	Se otorgan permisos para la realización de cursos, capacitaciones y perfeccionamiento.				
15.5	Existen mecanismos de postulación o concurso interno para capacitación de los trabajadores(as).				
15.6	Existen mecanismos de postulación o concursos internos para la promoción o ascenso de los trabajadores(as).				
16	CLARIDAD DE ROL	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
16.1	Están establecidos todos los perfiles de cargo en la empresa.				
16.2	Se cuenta con un organigrama conocido y disponible para todos los trabajadores.				
16.3	Se realizan acciones y medidas formales para asegurar que todos los trabajadores/as conozcan su rol.				
16.4	Se cuenta con mecanismos para actualizar los perfiles de cargo a los roles que realmente se cumplen.				
16.5	Existen procedimientos de trabajo, definidos y explícitos para todos los cargos en la empresa.				

ANEXO E: TABLAS RESUMEN DE RESULTADOS POR CADA DIMENSIÓN

DIMENSIÓN ESTABILIDAD DEL EMPLEO						
N°1	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1.1	Los contratos de trabajo en su mayoría son del tipo indefinido.	4	0	0	Contratos de trabajo.	
1.2	Todos los contratos están en forma escrita.	4	0	0	Cada trabajador tiene una carpeta con sus documentos, en ella se encuentra una copia de los contratos de trabajo.	
1.3	Existen trabajadores subcontratados.	4	0	0	Los guardias de seguridad son de una empresa externa.	
1.4	Existen trabajadores contratados a tiempo parcial.	0	4	0		
1.5	Han ocurrido despidos o reducción de personal en el último año.	0	4	0		
1.6	Existen puestos de trabajo o trabajadores que son temporales en la empresa.	0	4	0		
1.7	La mayor parte del salario de los trabajadores/as es fija.	4	0	0	Se pueden ver en las liquidaciones de sueldo.	Además del salario fijo, todos los funcionarios reciben bonos monetarios según el trabajo realizado.

DIMENSIÓN AUSENTISMO POR ENFERMEDAD						
N°2	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
2.1	La empresa posee registro oficial de las ausencias por enfermedad.	4	0	0	Se registran las licencias médicas en el sistema de la empresa.	
2.2	La empresa mantiene un registro de los tipos de licencia médica.	0	1	3		Se registran las licencias médicas, pero no registran el tipo.
2.3	El ausentismo por enfermedad en el último año se ha caracterizado por una reducción.	0	4	0		
2.4	Se han implementado medidas de apoyo para reducir el ausentismo por enfermedad.	0	3	1		
2.5	Se han realizado estudios relacionados a las causas del ausentismo.	0	2	2		

DIMENSIÓN POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO						
Nº3	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
3.1	Se cuenta con un reglamento interno de higiene y seguridad (para 1 a 9 trabajadores) o bien, el reglamento interno de orden, higiene y seguridad (para 10 o más trabajadores).	4	0	0	El reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa.	El RIOHS se encuentra en la documentación de la empresa y los trabajadores lo pueden leer cuando lo requieran.
3.2	La empresa cumple con las obligaciones legales básicas (Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Departamento de Prevención de Riesgos).	4	0	0	Prevencionista de riesgos de la empresa visita el local regularmente.	La empresa tiene como organismo administrador a la ACHS.
3.3	Se cumple con el procedimiento legal del deber de informar o derecho a saber, de acuerdo a los riesgos existentes.	4	0	0	La empresa realiza capacitaciones junto al organismo administrador.	
3.4	Existe un programa escrito y difundido para la prevención de riesgos del trabajo.	0	3	1		Solo es el organismo administrador es quien tiene el programa, pero no está escrito y ni se ha difundido.
3.5	Se cumplen los programas periódicos de evaluación de los riesgos de acuerdo a la normativa.	0	4	0		
3.6	Los trabajadores, en los casos que corresponda, han recibido atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes, en el marco de la ley N°16.744 (seguro de accidentes y enfermedades profesionales).	0	1	3		Los trabajadores indican que en ningún momento se les ha comentado algo relacionado a ello.
3.7	Existe un programa de bienestar orientado y conocido por todos los trabajadores.	0	2	2		
3.8	Se promueve y facilita que los trabajadores/as hagan uso y puedan asistir a los exámenes preventivos y/o controles de salud.	4	0	0	Jefatura autoriza para que trabajadores puedan asistir a exámenes y/o controles de salud.	Jefatura autoriza permisos para asistir a los exámenes y/o controles, pero la empresa no promueve a que hagan uso y puedan asistir a ellos.
3.9	La empresa lleva la información básica de las tasas de frecuencia y de gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales.	0	1	3		

DIMENSIÓN PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO LABORAL						
Nº4	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
4.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso laboral.	4	0	0	Se puede revisar en el RIOHS de la empresa	
4.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención del acoso laboral.	0	2	2		
4.3	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso laboral en el último año y dirigidas a toda la empresa.	4	0	0	Se publican afiches informativos del tema en el diario mural del local.	
4.4	Existe un mecanismo formal y conocido por todos para la denuncia de acoso laboral.	4	0	0	En los afiches se encuentran números telefónicos para denunciar.	
4.5	Existen procedimientos establecidos para la investigación interna de acoso laboral y que además aseguren la confidencialidad.	0	3	1		
4.6	El mecanismo de denuncia existente garantiza la confidencialidad.	0	3	1		
4.7	Se encuentran establecidas las medidas y las sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral.	2	0	2	Se pueden revisar en el RIOHS de la empresa.	
4.8	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de acoso laboral.	0	3	1		
4.9	Están definidas en forma escrita las conductas físicas, verbales y no verbales que se consideran como manifestaciones de acoso laboral.	2	0	2	Se puede revisar en el RIOHS de la empresa.	Dos trabajadores indican que si están definidas las conductas, dos no saben de la existencia.
4.10	Los procedimientos existentes, son de fácil acceso para quien desee conocerlos o consultarlos.	0	4	0		
4.11	Existen personas que actúen como garantes, para asegurar la imparcialidad en la investigación del acoso laboral.	0	0	4		
4.12	Existe un registro de procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas.	0	3	1		
4.13	Se cuenta con un código de conducta, que incorpore las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables.	3	0	1	Se puede revisar en el RIOHS de la empresa.	

DIMENSIÓN PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL						
N°5	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
5.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso sexual.	4	0	0	Se puede revisar en el RIOHS de la empresa.	
5.2	Existe en la empresa un reglamento conocido por todos sobre el acoso sexual.	0	2	2		
5.3	Existe un programa para la prevención del acoso sexual.	0	3	1		
5.4	Existen registros o se conocen casos de acoso sexual hacia trabajadoras/es.	2	0	2	Se conocen casos de acoso sexual.	Dos de los trabajadores conocen casos de acoso sexual por comentarios de otros trabajadores de la empresa.
5.5	Existe un registro de denuncias de acoso sexual en la empresa.	0	0	4		
5.6	Están definidas las conductas no verbales, verbales y físicas, que se consideran como manifestaciones de acoso sexual.	4	0	0	Se pueden revisar en el RIOHS de la empresa.	
5.7	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso sexual y su reglamentación en el último año y para toda la empresa.	4	0	0	Se realizan cursos o capacitaciones.	Los cursos o capacitaciones son implementados por el organismo administrador de la empresa y se realizan una vez al año.
5.8	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos para la denuncia del acoso sexual.	4	0	0	Se publican afiches informativos del tema en los diarios murales del local.	
5.9	Existe un procedimiento para realizar una investigación interna del acoso sexual que asegure confidencialidad.	0	2	2		
5.10	Los casos comprobados de acoso sexual son denunciados ante los organismos competentes.	0	1	3		
5.11	Las conductas de acoso sexual comprobadas, son objeto de sanción administrativa por parte de la empresa.	0	3	1		Dos trabajadores indican que los acosadores son cambiados de local, pero no despedidos.
5.12	Las víctimas de acoso sexual reciben apoyo de la empresa para mantener su trabajo y bienestar.	0	2	2		

DIMENSIÓN PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA LA VIOLENCIA FÍSICA						
N°6	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
6.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención de la violencia física.	4	0	0	Se puede verificar en el RIOHS de la empresa.	
6.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención de la violencia física.	0	2	2		
6.3	La empresa cuenta con programas y/o mecanismos para prevenir la violencia por parte de terceros ajenos a la empresa.	0	0	4		
6.4	La empresa ha evaluado el registro de exposición a violencia por parte de terceros (ej: Usuarios, clientes o proveedores).	0	0	4		
6.5	Existe un registro de los casos de violencia física y sus consecuencias.	0	1	3		
6.6	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención de la violencia física en el último año dirigida a todos los trabajadores, incluyendo los niveles gerenciales, directivos y jefaturas.	4	0	0	Se realizan cursos o capacitaciones.	Los cursos o capacitaciones los realiza el organismo administrador, pero no saben si están dirigidas también a los niveles gerenciales de la empresa. Se realizan una vez al año.
6.7	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos en relación a las denuncias de violencia física.	0	3	1		
6.8	Los mecanismos existentes garantizan confidencialidad frente a las denuncias de violencia física.	0	0	4		
6.9	En la empresa existen medidas de apoyo posterior a un posible episodio de violencia física (ej.: derivación a un centro de salud de apoyo psicológico al trabajador (a) o a su familia, etc.).	0	2	2		
6.10	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de violencia física.	0	2	2		

DIMENSIÓN ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE REINTEGRO AL TRABAJO						
Nº7	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
7.1	La empresa tiene una política escrita para el reintegro al trabajo después de licencias médicas prolongadas.	0	2	2		
7.2	La empresa tiene un programa establecido y operativo para el reintegro al trabajo luego de licencias médicas prolongadas.	0	4	0		
7.3	Existe el reintegro gradual al puesto de trabajo a aquellos trabajadores/as que han estado con una licencia médica prolongada.	0	4	0		Todos indican que cuando han tenido licencias médicas, al volver trabajan de forma normal.
7.4	La empresa reubica en forma definitiva en caso de situaciones especiales que así lo requieran.	0	1	3		
7.5	La empresa facilita jornadas parciales de trabajo en casos especiales.	4	0	0	Trabajadores conocen casos en el que se trabaja medio turno.	
7.6	Las jefaturas se contactan con los trabajadores en caso de licencias médicas para conocer su estado y prestarles asistencia u apoyo.	4	0	0	La jefa del local llama por teléfono a los trabajadores para conocer su estado.	
7.7	Hay antecedentes de que trabajadores/as al retorno de una licencia médica hayan sufrido perjuicio o menoscabo.	0	4	0		

DIMENSIÓN ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN DEL TRABAJO, CON LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR						
Nº8	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
8.1	La empresa otorga facilidades de tiempo para que las personas puedan efectuar trámites personales.	4	0	0	La jefatura otorga permisos por horas a quienes lo necesiten, previo aviso.	
8.2	La empresa tiene un sistema de horarios de entrada y salida flexibles.	0	4	0		
8.3	La empresa otorga a trabajadores y trabajadoras un número determinado de días anuales para atender asuntos familiares o personales, los cuales son acordados previamente y autorizados por la jefatura.	4	0	0	Los trabajadores indican que tienen días de vacaciones una vez al año y que estas se deben avisar con anticipación a la jefatura.	
8.4	La empresa propicia que los trabajadores no lleven trabajo para su casa.	4	0	0	Los trabajadores indican que no se llevan trabajo para sus casas.	Por ser farmacia todo se realiza en el lugar, por las ventas hay cierre de caja en cada turno.
8.5	La empresa propicia que los trabajadores no excedan el horario de su jornada laboral, respetando el horario de salida normal.	4	0	0	Registro de huellas al inicio y término de la jornada laboral.	
8.6	La empresa permite que los trabajadores/as reciban llamados personales en su lugar de trabajo.	4	0	0	La jefatura permite redibir llamados al teléfono del trabajo.	
8.7	La empresa tiene como política no contactar a sus trabajadores/as fuera de sus horarios laborales establecidos.	0	1	3		
8.8	Se otorgan facilidades conocidas por todos en caso de enfermedad de algún familiar.	4	0	0	La jefatura otorga permisos previo aviso.	Dos trabajadores indican que, en caso de urgencias, jefatura da permiso para salir del trabajo.
8.9	La empresa ofrece el beneficio de sala cuna tomando en cuenta las necesidades de las/los trabajadoras/as (por ejemplo: horarios adecuados, cercanía con el lugar del trabajo o casa u otras situaciones).	4	0	0	Todos indican que una compañera de trabajo usa el beneficio.	
8.10	La empresa da facilidades en cuanto a horarios adecuados para alimentar a los hijos menores de 2 años.	4	0	0	Jefatura autoriza permisos, adecuando horarios.	
8.11	La empresa proporciona jardín infantil.	4	0	0	La empresa tiene convenio con jardines infantiles.	

DIMENSIÓN CARGA DE TRABAJO						
Nº9	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
9.1	La empresa realiza evaluaciones de la carga física del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.	0	4	0		
9.2	La empresa realiza evaluaciones de la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.	0	4	0		
9.3	La empresa realiza evaluaciones de los factores físicos y ambientales en el trabajo (por ejemplo, de temperatura, humedad y ruido).	0	4	0		
9.4	Existe consideración de las capacidades individuales de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar.	0	1	3		
9.5	Se realizan horas extraordinarias solo ocasionalmente.	0	4	0		No se realizan horas extra por ningún motivo.
9.6	En caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias médicas, existen reemplazos para cubrir las tareas.	0	4	0		
9.7	Existen pausas programadas, para que sean utilizadas por los trabajadores/as durante la jornada laboral.	0	4	0		
9.8	La empresa evalúa el manejo manual de carga y aplica los límites de peso máximo permitido.	2	2	0	Se aplican los límites de peso máximo, utilizando carros.	La empresa no evalúa el manejo manual de carga, pero si realiza capacitaciones con la mutual respecto a eso.
9.9	La empresa ha evaluado las tareas donde se realizan movimientos repetitivos con las extremidades superiores.	0	4	0		
9.10	La empresa dispone de medios mecánicos para manipular la carga cada vez que son necesarios de utilizar.	4	0	0	El local tiene carros de arrastre para manipular la carga.	
9.11	En caso de existir turnos nocturnos, la empresa implementa acciones dirigidas a minimizar sus efectos en los trabajadores/as.	4	0	0	Días de descanso antes y después del turno nocturno.	No todos los trabajadores realizan turnos nocturnos.

DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO						
Nº10	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
10.1	Existe una política escrita de reconocimiento en el trabajo.	0	2	2		
10.2	Se aplican regularmente medidas de reconocimiento en la empresa.	4	0	0	Reconocimientos con premio por años trabajando en la empresa.	Solo existen reconocimientos anuales, por lo que no es algo regular.
10.3	Las acciones de reconocimiento quedan registradas en la hoja de vida del trabajador/a.	4	0	0	La carpeta personal de cada trabajador.	
10.4	Los niveles gerenciales y las jefaturas han recibido formación sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimiento en forma habitual.	0	1	3		No hay formación, pero si la jefatura realiza convivencias con los trabajadores por el desempeño y cumplimiento de su trabajo.
10.5	Los trabajadores reciben reconocimientos materiales que implican beneficios (ej.: dinero, premios materiales o capacitaciones especiales) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.	4	0	0	Premios monetarios como Gift Card o días libres.	
10.6	Los trabajadores reciben reconocimientos simbólicos (ej.: afectivas, galardones, felicitaciones públicas) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.	4	0	0	Reciben galardones.	Se reciben por los años trabajados en la empresa.
10.7	En la empresa existe un mecanismo de evaluación continua (ej.: desempeño, cumplimientos, etc) de los trabajadores/as.	4	0	0	Evaluaciones personales por jefatura a cargo.	

DIMENSIÓN APOYO SOCIAL DE LAS JEFATURAS						
Nº11	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
11.1	Existen procedimientos escritos que indican dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.	0	4	0		
11.2	La empresa tiene mecanismos (formales y/o informales) para que cualquier trabajador/a pueda ser atendido por las jefaturas.	4	0	0	La jefa del local realiza la gestión con jefaturas.	
11.3	Las jefaturas han recibido formación acerca de la importancia del apoyo social.	0	1	3		
11.4	Las jefaturas informan directa y oportunamente a los trabajadores/as, de cualquier cambio que se produzca en las unidades de trabajo.	4	0	0	Reuniones informativas con los trabajadores.	
11.5	Las jefaturas median los conflictos entre trabajadores y con clientes o usuarios, basados en un procedimiento conocido por todos los miembros de la empresa.	4	0	0	Se avisa al jefe de local para mediar conflictos con los clientes.	No hay un procedimiento, pero se sabe en el local que se debe hacer.

DIMENSIÓN APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						
Nº12	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
12.1	Existe una política explícita para promover el trabajo en equipo.	0	1	3		
12.2	Se permite y facilita la existencia de sindicatos o asociaciones de trabajadores.	4	0	0	Existen sindicatos en la empresa.	
12.3	Se dan facilidades de tiempo para que los trabajadores se puedan reunir.	4	0	0	Autorización de jefe de local.	
12.4	Se dispone de un lugar que permita realizar reuniones y/o encuentros de grupos de trabajadores/as.	4	0	0	Las reuniones se realizan en la bodega del local.	
12.5	Existen acciones formales e informales para promover el compañerismo.	4	0	0	Afiches informativos en diario mural del local y capacitaciones.	
12.6	Se promueven actividades grupales extralaborales para los trabajadores (deporte-recreación-cultura).	0	4	0		

DIMENSIÓN AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES						
Nº13	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
13.1	La organización de los tiempos de trabajo se realiza con la participación activa de los trabajadores/as.	4	0	0	Jefe de local pregunta a los trabajadores.	
13.2	La empresa tiene mecanismo para consultar la opinión de los trabajadores sobre la forma de cómo realizar el trabajo.	0	4	0		
13.3	Se cuenta con mecanismos formales para estimular la creatividad de los trabajadores.	0	4	0		
13.4	Los trabajadores pueden variar el ritmo del trabajo.	4	0	0	Descansos en cualquier momento.	
13.5	Los trabajadores pueden hacer pausas cuando lo requieran.	4	0	0	Descansos entre clientes atendidos.	

DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N°14	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
14.1	La empresa cuenta con una política de información y comunicaciones.	4	0	0	Se puede verificar en el RIOHS de la empresa.	
14.2	Existen mecanismos formales para realizar consultas a los trabajadores.	0	1	3		
14.3	Existen mecanismos de información y comunicación que aseguren que todos los trabajadores se enteren cuando hay cambios que afectan o repercuten en la empresa o institución.	4	0	0	Envían correos electrónicos para que todos reciban la información.	
14.4	Se utilizan de forma periódica canales o medios de comunicación hacia los trabajadores/as.	4	0	0	Se envían correos electrónicos o mensajes por teléfono en grupo de WhatsApp.	
14.5	Se organizan reuniones para transmitir y recibir información considerando a todos los trabajadores.	4	0	0	Se realizan reuniones antes de la apertura del local.	
14.6	Se toman las medidas para difundir entre los trabajadores la visión, misión y valores de la empresa o institución.	4	0	0	Se entregan folletos o afiches, y accesorios con frases.	

DIMENSIÓN PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN EN EL TRABAJO						
N°15	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
15.1	Existe una política escrita de desarrollo y promoción, dirigida a los trabajadores.	4	0	0	En las políticas de la empresa.	
15.2	Existe un programa de capacitación dirigido a los trabajadores.	4	0	0	E-learning llamado "Bienestar" y "Vive más".	
15.3	Las políticas de promoción o ascenso son conocidas y utilizadas por los trabajadores.	4	0	0	Los trabajadores realizan cursos o capacitaciones.	
15.4	Se otorgan permisos para la realización de cursos, capacitaciones y perfeccionamiento.	4	0	0	Jefatura autoriza permisos en horario de trabajo.	
15.5	Existen mecanismos de postulación o concurso interno para capacitación de los trabajadores(as).	4	0	0	Se realizan postulaciones online.	
15.6	Existen mecanismos de postulación o concursos internos para la promoción o ascenso de los trabajadores(as).	4	0	0	Se realizan postulaciones online.	

DIMENSIÓN CLARIDAD DE ROL						
N°16	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
16.1	Están establecidos todos los perfiles de cargo en la empresa.	4	0	0	En el RIOHS de la empresa.	
16.2	Se cuenta con un organigrama conocido y disponible para todos los trabajadores.	4	0	0	Organigramas mensuales del local.	
16.3	Se realizan acciones y medidas formales para asegurar que todos los trabajadores/as conozcan su rol.	4	0	0	Inducción al ingresar a la empresa.	
16.4	Se cuenta con mecanismos para actualizar los perfiles de cargo a los roles que realmente se cumplen.	4	0	0	Jefatura actualiza en sistema el rol de cada trabajador.	
16.5	Existen procedimientos de trabajo, definidos y explícitos para todos los cargos en la empresa.	4	0	0	En el RIOHS de la empresa.	

ANEXO F: INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

1. DATOS DE LA EMPRESA

Empresa: Farmacias Cruz Verde SpA.

RUT: 89.907.200-2

Afiliación a Ley N° 16.744: Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Dirección: Calle Freire N° 471, El Belloto, Quilpué, Región de Valparaíso.

Número de trabajadores: 10 trabajadores (8 mujeres y 2 hombres).

2. PRESENTACIÓN

Farmacias Cruz Verde SpA es una cadena de farmacias líder en Chile con más de 30 años en el mercado, que tiene como compromiso entregar acceso a medicamentos y productos de higiene, cuidado personal, belleza y bienestar, de calidad y a precios convenientes.

Actualmente el número estimado de trabajadoras y trabajadores con que cuenta la empresa Farmacias Cruz Verde SpA, es de más de 6.300, a lo largo de todo el país, y específicamente en la farmacia, el Local CV-204, se cuenta con 10 trabajadoras y trabajadores.

Dentro de la farmacia se realizan las funciones de químicos farmacéuticos, auxiliares de farmacia y asistentes de logística e inventarios (ALI), que serán los puestos de trabajos que se evaluarán en este informe.

El Instrumento ISP - GRPS, permite evaluar la presencia o ausencia de medidas de gestión en el marco de la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, y está diseñado para ser utilizado en las empresas e instituciones como insumo para fines preventivos. Su uso, requiere conocimiento y formación en áreas como la prevención de riesgos, la salud mental y/o riesgos psicosociales laborales de parte de quienes lo aplican.

3. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

- Evaluar la presencia o ausencia de medidas de gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo.

4. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

El ISP-GRPS se aplica en 6 etapas:

- Etapa 1: Presentación y sensibilización.
- Etapa 2: Conformación y funciones del Comité de aplicación del ISP-GRPS.
- Etapa 3: Definición de la unidad de análisis.
- Etapa 4: Selección de los entrevistados claves.
- Etapa 5: Aplicación del ISP-GRPS.
- Etapa 6: Análisis y presentación de resultados.



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

5. ENTREVISTADOS

Los entrevistados claves elegidos por el comité de aplicación son cuatro funcionarios del local CV-204, uno de ellos representa al empleador y los otros tres representan a los trabajadores, cuyos cargos son los siguientes:

1. Empleador: Químico farmacéutico.
2. Trabajador: Auxiliar de farmacia.
3. Trabajador: Auxiliar de farmacia.
4. Trabajador: Asistente de logística e inventario.

6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES POR DIMENSIÓN

1. DIMENSIÓN ESTABILIDAD DEL EMPLEO:

DIMENSIÓN ESTABILIDAD DEL EMPLEO						
Nº1	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1.1	Los contratos de trabajo en su mayoría son del tipo indefinido.	4	0	0	Contratos de trabajo.	
1.2	Todos los contratos están en forma escrita.	4	0	0	Cada trabajador tiene una carpeta con sus documentos, en ella se encuentra una copia de los contratos de trabajo.	
1.3	Existen trabajadores subcontratados.	4	0	0	Los guardias de seguridad son de una empresa externa.	
1.4	Existen trabajadores contratados a tiempo parcial.	0	4	0		
1.5	Han ocurrido despidos o reducción de personal en el último año.	0	4	0		
1.6	Existen puestos de trabajo o trabajadores que son temporales en la empresa.	0	4	0		
1.7	La mayor parte del salario de los trabajadores/as es fija.	4	0	0	Se pueden ver en las liquidaciones de sueldo.	Además del salario fijo, todos los funcionarios reciben bonos monetarios según el trabajo realizado.

Conclusión: Todos los trabajadores de la farmacia tienen contratos indefinidos y sus salarios son fijos, esta documentación se encuentra en la carpeta de registro personal de cada trabajador ubicado en la oficina del jefe del local. Los trabajadores subcontratados son los guardias de seguridad. Los auxiliares de farmacia y químico farmacéuticos reciben bonos por cumplimiento de metas, y los bodegueros reciben bonos según el orden en el trabajo que realizan. Dentro de la empresa no existen trabajadores contratados a tiempo parcial o trabajadores temporales, y no han ocurrido despidos o reducción de personal en el último año.



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

2. DIMENSIÓN AUSENTISMO POR ENFERMEDAD:

DIMENSIÓN AUSENTISMO POR ENFERMEDAD						
Nº2	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
2.1	La empresa posee registro oficial de las ausencias por enfermedad.	4	0	0	Se registran las licencias médicas en el sistema de la empresa.	
2.2	La empresa mantiene un registro de los tipos de licencia médica.	0	1	3		Se registran las licencias médicas, pero no registran el tipo.
2.3	El ausentismo por enfermedad en el último año se ha caracterizado por una reducción.	0	4	0		
2.4	Se han implementado medidas de apoyo para reducir el ausentismo por enfermedad.	0	3	1		
2.5	Se han realizado estudios relacionados a las causas del ausentismo.	0	2	2		

Conclusión: Todos los trabajadores indican que existe un registro oficial de las ausencias por enfermedad, estos registros son las licencias médicas, pero no hay o no saben si se mantiene un registro del tipo de cada licencia. Todos los trabajadores están de acuerdo en que en el último año no ha habido reducción en el ausentismo por enfermedad y que tampoco se han implementado medidas de apoyo para reducir esta situación. No existen estudios relacionados a las causas del ausentismo, ni conocimiento respecto a ello por parte de los trabajadores.

3. DIMENSIÓN POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO:

DIMENSIÓN POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO						
Nº3	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
3.1	Se cuenta con un reglamento interno de higiene y seguridad (para 1 a 9 trabajadores) o bien, el reglamento interno de orden, higiene y seguridad (para 10 o más trabajadores).	4	0	0	El reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa.	El RIOHS se encuentra en la documentación de la empresa y los trabajadores lo pueden leer cuando lo requieran.
3.2	La empresa cumple con las obligaciones legales básicas (Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Departamento de Prevención de Riesgos).	4	0	0	Prevencionista de riesgos de la empresa visita el local regularmente.	La empresa tiene como organismo administrador a la ACHS.
3.3	Se cumple con el procedimiento legal del deber de informar o derecho a saber, de acuerdo a los riesgos existentes.	4	0	0	La empresa realiza capacitaciones junto al organismo administrador.	
3.4	Existe un programa escrito y difundido para la prevención de riesgos del trabajo.	0	3	1		Solo es el organismo administrador es quien tiene el programa, pero no está escrito y ni se ha difundido.



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

3.5	Se cumplen los programas periódicos de evaluación de los riesgos de acuerdo a la normativa.	0	4	0		
3.6	Los trabajadores, en los casos que corresponda, han recibido atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes, en el marco de la ley N°16.744 (seguro de accidentes y enfermedades profesionales).	0	1	3		Los trabajadores indican que en ningún momento se les ha comentado algo relacionado a ello.
3.7	Existe un programa de bienestar orientado y conocido por todos los trabajadores.	0	2	2		
3.8	Se promueve y facilita que los trabajadores/as hagan uso y puedan asistir a los exámenes preventivos y/o controles de salud.	4	0	0	Jefatura autoriza para que trabajadores puedan asistir a exámenes y/o controles de salud.	Jefatura autoriza permisos para asistir a los exámenes y/o controles, pero la empresa no promueve a que hagan uso y puedan asistir a ellos.
3.9	La empresa lleva la información básica de las tasas de frecuencia y de gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales.	0	1	3		

Conclusión: Todos los trabajadores saben de la existencia del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) y pueden revisarlo cuando lo requieran. Los trabajadores tienen conocimiento de que se cumplen con las obligaciones legales básicas, de que existe un departamento de prevención de riesgos y que su organismo administrador es la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y que estos realizan capacitaciones o cursos sobre los riesgos asociados a su trabajo. Los trabajadores indican que no existe un programa escrito y difundido para la prevención de riesgos del trabajo, más bien es el organismo administrador quién asiste al local, pero no hay nada estipulado de por medio, estas visitas no son periódicas. Los trabajadores no saben si la empresa realiza atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes, debido a que en ningún momento se les ha informado la posibilidad de realizarlos. Hay trabajadores que indican que no existe un programa de bienestar o no saben la existencia de este. Trabajadores indican que, si se facilita que puedan asistir a exámenes y/o controles de salud por parte de la jefatura, pero la empresa no promueve la asistencia a ellos. No se sabe por parte de los trabajadores si la empresa lleva la información básica de las tasas de frecuencia y gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales, pero según jefatura si lo hay, aun así, no hay difusión de ellos por parte de la empresa.

4. DIMENSIÓN PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO LABORAL:

DIMENSIÓN PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO LABORAL						
Nº4	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
4.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso laboral.	4	0	0	Se puede revisar en el RIOHS de la empresa	
4.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención del acoso laboral.	0	2	2		



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

4.3	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso laboral en el último año y dirigidas a toda la empresa.	4	0	0	Se publican afiches informativos del tema en el diario mural del local.	
4.4	Existe un mecanismo formal y conocido por todos para la denuncia de acoso laboral.	4	0	0	En los afiches se encuentran números telefónicos para denunciar.	
4.5	Existen procedimientos establecidos para la investigación interna de acoso laboral y que además aseguren la confidencialidad.	0	3	1		
4.6	El mecanismo de denuncia existente garantiza la confidencialidad.	0	3	1		
4.7	Se encuentran establecidas las medidas y las sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral.	2	0	2	Se pueden revisar en el RIOHS de la empresa.	
4.8	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de acoso laboral.	0	3	1		
4.9	Están definidas en forma escrita las conductas físicas, verbales y no verbales que se consideran como manifestaciones de acoso laboral.	2	0	2	Se puede revisar en el RIOHS de la empresa.	Dos trabajadores indican que si están definidas las conductas, dos no saben de la existencia.
4.10	Los procedimientos existentes, son de fácil acceso para quien desee conocerlos o consultarlos.	0	4	0		
4.11	Existen personas que actúen como garantes, para asegurar la imparcialidad en la investigación del acoso laboral.	0	0	4		
4.12	Existe un registro de procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas.	0	3	1		
4.13	Se cuenta con un código de conducta, que incorpore las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables.	3	0	1	Se puede revisar en el RIOHS de la empresa.	

Conclusión: Los trabajadores indican que en el RIOHS se cuenta con una política para la prevención del acoso laboral, y que en él están definidas las conductas físicas, verbales y no verbales que manifiestan acoso laboral, el código de conducta que indica las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables, como también se encuentran las medidas y sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral, pero que no son conocidas por todos los trabajadores, por lo que se considera necesario que esta información sea comunicada y conocida por todo el local. Trabajadores indica que se encuentran afiches informativos con respecto al acoso laboral en los diarios murales existentes en el local, como también números telefónicos para la denuncia de acoso laboral. No existen o no se saben de programas que consideren actividades para la prevención del acoso laboral, ni procedimientos para la investigación del acoso laboral y que aseguren confidencialidad, ni la existencia de mecanismos para la mediación y resolución en caso de acoso laboral, y tampoco existe un registro de procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas. Los trabajadores no saben si existen personas que actúan como garantes para asegurar la imparcialidad en las investigaciones de acoso laboral.



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

5. DIMENSIÓN PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL:

DIMENSIÓN PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL						
Nº5	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
5.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso sexual.	4	0	0	Se puede revisar en el RIOHS de la empresa.	
5.2	Existe en la empresa un reglamento conocido por todos sobre el acoso sexual.	0	2	2		
5.3	Existe un programa para la prevención del acoso sexual.	0	3	1		
5.4	Existen registros o se conocen casos de acoso sexual hacia trabajadoras/es.	2	0	2	Se conocen casos de acoso sexual.	Dos de los trabajadores conocen casos de acoso sexual por comentarios de otros trabajadores de la empresa.
5.5	Existe un registro de denuncias de acoso sexual en la empresa.	0	0	4		
5.6	Están definidas las conductas no verbales, verbales y físicas, que se consideran como manifestaciones de acoso sexual.	4	0	0	Se pueden revisar en el RIOHS de la empresa.	
5.7	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso sexual y su reglamentación en el último año y para toda la empresa.	4	0	0	Se realizan cursos o capacitaciones.	Los cursos o capacitaciones son implementados por el organismo administrador de la empresa y se realizan una vez al año.
5.8	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos para la denuncia del acoso sexual.	4	0	0	Se publican afiches informativos del tema en los diarios murales del local.	
5.9	Existe un procedimiento para realizar una investigación interna del acoso sexual que asegure confidencialidad.	0	2	2		
5.10	Los casos comprobados de acoso sexual son denunciados ante los organismos competentes.	0	1	3		
5.11	Las conductas de acoso sexual comprobadas, son objeto de sanción administrativa por parte de la empresa.	0	3	1		Dos trabajadores indican que los acosadores son cambiados de local, pero no despedidos.
5.12	Las víctimas de acoso sexual reciben apoyo de la empresa para mantener su trabajo y bienestar.	0	2	2		

Conclusión: Todos los trabajadores indican que en el RIOHS se encuentra una política para la prevención del acoso sexual, como también se encuentran definidas las conductas no verbales, verbales y físicas consideradas como manifestación de acoso sexual. También se realizan cursos o capacitaciones a los trabajadores una vez al año sobre el acoso sexual y se publican afiches informativos del tema en los diarios murales del local. Hay dos trabajadores que se han enterado por otros compañeros de trabajo sobre casos de acoso sexual en la empresa, mientras que los otros dos desconocen la existencia de estos registros. En la empresa se desconoce o no existe un reglamento, programas preventivos y/o



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

procedimientos sobre el acoso sexual, también se desconoce por parte de los trabajadores la existencia de registros de denuncias en la empresa. Tres de los trabajadores comentan que no saben si los casos comprobados de acoso sexual son denunciados como corresponden, pero uno de ellos dice que no son denunciados como corresponde. Tres de los trabajadores están de acuerdo en que los casos de acoso sexual comprobados no son objeto de sanción, son cambiados de local para no despedir al personal. Los trabajadores no saben si la empresa proporciona ayuda a las víctimas o definitivamente no lo hacen.

6. DIMENSIÓN PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA LA VIOLENCIA FÍSICA:

DIMENSIÓN PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA LA VIOLENCIA FÍSICA						
Nº6	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
6.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención de la violencia física.	4	0	0	Se puede verificar en el RIOHS de la empresa.	
6.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención de la violencia física.	0	2	2		
6.3	La empresa cuenta con programas y/o mecanismos para prevenir la violencia por parte de terceros ajenos a la empresa.	0	0	4		
6.4	La empresa ha evaluado el registro de exposición a violencia por parte de terceros (Ej: Usuarios, clientes o proveedores).	0	0	4		
6.5	Existe un registro de los casos de violencia física y sus consecuencias.	0	1	3		
6.6	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención de la violencia física en el último año dirigida a todos los trabajadores, incluyendo los niveles gerenciales, directivos y jefaturas.	4	0	0	Se realizan cursos o capacitaciones.	Los cursos o capacitaciones los realiza el organismo administrador, pero no saben si están dirigidas también a los niveles gerenciales de la empresa. Se realizan una vez al año.
6.7	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos en relación a las denuncias de violencia física.	0	3	1		
6.8	Los mecanismos existentes garantizan confidencialidad frente a las denuncias de violencia física.	0	0	4		
6.9	En la empresa existen medidas de apoyo posterior a un posible episodio de violencia física (ej.: derivación a un centro de salud de apoyo psicológico al trabajador (a) o a su familia, etc.).	0	2	2		
6.10	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de violencia física.	0	2	2		



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

Conclusión: Todos los trabajadores indican que en el RIOHS se encuentra la política para la prevención de la violencia física y que también se realizan actividades informativas una vez al año para la prevención de la violencia física a todos los trabajadores por parte del organismo administrador de la empresa, pero no saben si se realiza también a los niveles gerenciales. Los trabajadores indican que no saben o que no existe un programa que considere actividades para la prevención de la violencia física, como tampoco hay existencia de programas y/o mecanismos para prevenir esta violencia por parte de terceros ajenos a la empresa, y que no hay un registro de exposición a violencia por parte de terceros. Uno de los trabajadores indica que no hay un registro de casos de violencia física y sus consecuencias y los demás no saben de la existencia. Los trabajadores indican que no existe un mecanismo formalizado en relación a las denuncias de violencia física y no saben si hay un mecanismo que garanticen la confidencialidad frente a estas denuncias. Los trabajadores dicen que no hay o que no existen medidas de apoyo posterior a una posible violencia física, al igual que no existe un mecanismo para la mediación y resolución de estos conflictos.

7. DIMENSIÓN ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE REINTEGRO AL TRABAJO:

DIMENSIÓN ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE REINTEGRO AL TRABAJO						
Nº7	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
7.1	La empresa tiene una política escrita para el reintegro al trabajo después de licencias médicas prolongadas.	0	2	2		
7.2	La empresa tiene un programa establecido y operativo para el reintegro al trabajo luego de licencias médicas prolongadas.	0	4	0		
7.3	Existe el reintegro gradual al puesto de trabajo a aquellos trabajadores/as que han estado con una licencia médica prolongada.	0	4	0		Todos indican que cuando han tenido licencias médicas, al volver trabajan de forma normal.
7.4	La empresa reubica en forma definitiva en caso de situaciones especiales que así lo requieran.	0	1	3		
7.5	La empresa facilita jornadas parciales de trabajo en casos especiales.	4	0	0	Trabajadores conocen casos en el que se trabaja medio turno.	
7.6	Las jefaturas se contactan con los trabajadores en caso de licencias médicas para conocer su estado y prestarles asistencia u apoyo.	4	0	0	La jefa del local llama por teléfono a los trabajadores para conocer su estado.	
7.7	Hay antecedentes de que trabajadores/as al retorno de una licencia médica hayan sufrido perjuicio o menoscabo.	0	4	0		

Conclusión: No saben o no existe en la empresa una política para el reintegro al trabajo después de licencias médicas. No hay existencia de un programa para el reintegro gradual luego de licencias médicas prolongadas, por lo que tampoco hay un reintegro gradual al puesto de trabajo como lo indican los trabajadores. No saben si la empresa reubica en caso de situaciones especiales que lo requieran. La empresa facilita jornadas parciales de trabajo en casos especiales, en donde se trabaja medio turno. Las jefaturas se contactan con los trabajadores en caso de licencias médicas para saber de su estado



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

a través de llamadas telefónicas. No hay antecedentes de trabajadores que al volver de una licencia médica hayan sufrido perjuicio o menoscabo.

8. DIMENSIÓN ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN DEL TRABAJO, CON LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR:

DIMENSIÓN ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN DEL TRABAJO, CON LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR						
Nº8	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
8.1	La empresa otorga facilidades de tiempo para que las personas puedan efectuar trámites personales.	4	0	0	La jefatura otorga permisos por horas a quienes lo necesiten, previo aviso.	
8.2	La empresa tiene un sistema de horarios de entrada y salida flexibles.	0	4	0		
8.3	La empresa otorga a trabajadores y trabajadoras un número determinado de días anuales para atender asuntos familiares o personales, los cuales son acordados previamente y autorizados por la jefatura.	4	0	0	Los trabajadores indican que tienen días de vacaciones una vez al año y que estas se deben avisar con anticipación a la jefatura.	
8.4	La empresa propicia que los trabajadores no lleven trabajo para su casa.	4	0	0	Los trabajadores indican que no se llevan trabajo para sus casas.	Por ser farmacia todo se realiza en el lugar, por las ventas hay cierre de caja en cada turno.
8.5	La empresa propicia que los trabajadores no excedan el horario de su jornada laboral, respetando el horario de salida normal.	4	0	0	Registro de huellas al inicio y término de la jornada laboral.	
8.6	La empresa permite que los trabajadores/as reciban llamados personales en su lugar de trabajo.	4	0	0	La jefatura permite recibir llamados al teléfono del trabajo.	
8.7	La empresa tiene como política no contactar a sus trabajadores/as fuera de sus horarios laborales establecidos.	0	1	3		
8.8	Se otorgan facilidades conocidas por todos en caso de enfermedad de algún familiar.	4	0	0	La jefatura otorga permisos previo aviso.	Dos trabajadores indican que, en caso de urgencias, jefatura da permiso para salir del trabajo.
8.9	La empresa ofrece el beneficio de sala cuna tomando en cuenta las necesidades de las/los trabajadoras/as (por ejemplo: horarios adecuados, cercanía con el lugar del trabajo o casa u otras situaciones).	4	0	0	Todos indican que una compañera de trabajo usa el beneficio.	
8.10	La empresa da facilidades en cuanto a horarios adecuados para alimentar a los hijos menores de 2 años.	4	0	0	Jefatura autoriza permisos, adecuando horarios.	
8.11	La empresa proporciona jardín infantil.	4	0	0	La empresa tiene convenio con jardines infantiles.	



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

Conclusión: La jefatura otorga facilidades de tiempo a los trabajadores para realizar trámites personales y en caso de enfermedad de algún familiar, pero se debe dar aviso antes, como también otorga a los trabajadores un número determinado de días anuales, que son las vacaciones, para atender asuntos familiares o personales, que se deben avisar con anticipación a la jefatura. También la empresa otorga permiso para alimentar a los hijos menores de 2 años, adecuando los horarios. Al ser una farmacia no es posible que los trabajadores se lleven trabajo para sus casas, ya que además hay cierre de cajas al término de cada turno. En la empresa existe un registro de huellas al inicio y término de la jornada laboral por lo que no se excede el horario normal de salida. La jefatura permite a los trabajadores recibir llamadas personales al número telefónico del trabajo. La empresa si ofrece el beneficio de sala cuna tomando en cuenta las necesidades de los trabajadores/as, como también proporciona jardín infantil debido a que tiene convenios con jardines infantiles. La empresa no tiene un sistema de horario de entrada y salida flexible. Tres de los trabajadores desconocen si hay una política en la que no se pueden contactar con los trabajadores fuera de sus horarios laborales establecidos y uno de ellos dice que no existe.

9. DIMENSIÓN CARGA DE TRABAJO:

DIMENSIÓN CARGA DE TRABAJO						
Nº9	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
9.1	La empresa realiza evaluaciones de la carga física del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.	0	4	0		
9.2	La empresa realiza evaluaciones de la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.	0	4	0		
9.3	La empresa realiza evaluaciones de los factores físicos y ambientales en el trabajo (por ejemplo, de temperatura, humedad y ruido).	0	4	0		
9.4	Existe consideración de las capacidades individuales de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar.	0	1	3		
9.5	Se realizan horas extraordinarias solo ocasionalmente.	0	4	0		No se realizan horas extra por ningún motivo.
9.6	En caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias médicas, existen reemplazos para cubrir las tareas.	0	4	0		
9.7	Existen pausas programadas, para que sean utilizadas por los trabajadores/as durante la jornada laboral.	0	4	0		
9.8	La empresa evalúa el manejo manual de carga y aplica los límites de peso máximo permitido.	2	2	0	Se aplican los límites de peso máximo, utilizando carros.	La empresa no evalúa el manejo manual de carga, pero si realiza capacitaciones con la mutual respecto a eso.
9.9	La empresa ha evaluado las tareas donde se realizan movimientos repetitivos con las extremidades superiores.	0	4	0		
9.10	La empresa dispone de medios mecánicos para manipular la carga cada vez que son necesarios de utilizar.	4	0	0	El local tiene carros de arrastre para manipular la carga.	



Cruz Verde

INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

9.11	En caso de existir turnos nocturnos, la empresa implementa acciones dirigidas a minimizar sus efectos en los trabajadores/as.	4	0	0	Días de descanso antes y después del turno nocturno.	No todos los trabajadores realizan turnos nocturnos.
------	---	---	---	---	--	--

Conclusión: La empresa no tiene evaluaciones de la carga física y carga mental del trabajo, ni de los factores físicos y ambientales en el trabajo a los que están sometidos los trabajadores, tampoco se evalúan las tareas donde se realizan movimientos repetitivos. No existe consideración de las capacidades individuales de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar. En la empresa no se realizan horas extraordinarias, no existen reemplazos para cubrir las tareas en caso de ausencias por vacaciones o licencias médicas de trabajadores y no existen pausas programadas para que sean utilizadas por los trabajadores durante la jornada laboral. La empresa no evalúa el manejo manual de carga, pero sí aplica límites de peso máximo permitido realizando capacitaciones por parte del organismo administrador sobre el tema y fomentando el uso de carros de arrastre para manipular la carga cuando sea necesario. Cuando se realizan turnos nocturnos, la empresa establece días de descanso antes y después del turno, y no todos los trabajadores realizan estos turnos.

10. DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO:

DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO						
N°10	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
10.1	Existe una política escrita de reconocimiento en el trabajo.	0	2	2		
10.2	Se aplican regularmente medidas de reconocimiento en la empresa.	4	0	0	Reconocimientos con premio por años trabajando en la empresa.	Solo existen reconocimientos anuales, por lo que no es algo regular.
10.3	Las acciones de reconocimiento quedan registradas en la hoja de vida del trabajador/a.	4	0	0	La carpeta personal de cada trabajador.	
10.4	Los niveles gerenciales y las jefaturas han recibido formación sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimiento en forma habitual.	0	1	3		No hay formación, pero si la jefatura realiza convivencias con los trabajadores por el desempeño y cumplimiento de su trabajo.
10.5	Los trabajadores reciben reconocimientos materiales que implican beneficios (ej.: dinero, premios materiales o capacitaciones especiales) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.	4	0	0	Premios monetarios como Gift Card o días libres.	
10.6	Los trabajadores reciben reconocimientos simbólicos (ej.: afectivas, galardones, felicitaciones públicas) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.	4	0	0	Reciben galardones.	Se reciben por los años trabajados en la empresa.
10.7	En la empresa existe un mecanismo de evaluación continua (ej.: desempeño, cumplimientos, etc) de los trabajadores/as.	4	0	0	Evaluaciones personales por jefatura a cargo.	

Conclusión: No existe una política escrita de reconocimiento en el trabajo, pero si se aplican medidas, aunque no regulares, de reconocimiento en la empresa como un premio anual por la cantidad de años trabajados en la empresa con



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

galardones, o por desempeño como gift card con dinero o días libres. La jefatura realiza evaluaciones a los trabajadores por desempeño y cumplimientos, y éstas quedan registradas en la hoja de vida del trabajador en su carpeta personal. La jefatura no tiene formación sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimientos en forma habitual, pero sí realiza convivencias con los trabajadores para reconocer el desempeño y cumplimiento en su trabajo.

11. DIMENSIÓN APOYO SOCIAL DE LAS JEFATURAS:

DIMENSIÓN APOYO SOCIAL DE LAS JEFATURAS						
N°11	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
11.1	Existen procedimientos escritos que indican dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.	0	4	0		
11.2	La empresa tiene mecanismos (formales y/o informales) para que cualquier trabajador/a pueda ser atendido por las jefaturas.	4	0	0	La jefa del local realiza la gestión con jefaturas.	
11.3	Las jefaturas han recibido formación acerca de la importancia del apoyo social.	0	1	3		
11.4	Las jefaturas informan directa y oportunamente a los trabajadores/as, de cualquier cambio que se produzca en las unidades de trabajo.	4	0	0	Reuniones informativas con los trabajadores.	
11.5	Las jefaturas median los conflictos entre trabajadores y con clientes o usuarios, basados en un procedimiento conocido por todos los miembros de la empresa.	4	0	0	Se avisa al jefe de local para mediar conflictos con los clientes.	No hay un procedimiento, pero se sabe en el local que se debe hacer.

Conclusión: No existen procedimientos escritos para solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales. La jefatura no ha recibido formación acerca de la importancia del apoyo social. La jefa de local realiza gestión para que los trabajadores puedan ser atendidos por las jefaturas. La jefatura informa a los trabajadores de cualquier cambio que se produzca en el trabajo realizando reuniones informativas. No hay un procedimiento, pero los trabajadores saben que el jefe del local es quién media los conflictos entre trabajadores y con clientes una vez que se informa sobre la situación en conflicto.

12. DIMENSIÓN APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO:

DIMENSIÓN APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						
N°12	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
12.1	Existe una política explícita para promover el trabajo en equipo.	0	1	3		
12.2	Se permite y facilita la existencia de sindicatos o asociaciones de trabajadores.	4	0	0	Existen sindicatos en la empresa.	
12.3	Se dan facilidades de tiempo para que los trabajadores se puedan reunir.	4	0	0	Autorización de jefe de local.	
12.4	Se dispone de un lugar que permita realizar reuniones y/o encuentros de grupos de trabajadores/as.	4	0	0	Las reuniones se realizan en la bodega del local.	



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

12.5	Existen acciones formales e informales para promover el compañerismo.	4	0	0	Afiches informativos en diario mural del local y capacitaciones.	
12.6	Se promueven actividades grupales extralaborales para los trabajadores (deporte-recreación-cultura).	0	4	0		

Conclusión: No existe una política explícita para promover el trabajo en equipo y no se promueven actividades grupales extralaborales para los trabajadores. En la empresa existen sindicatos de trabajadores. El jefe de local autoriza y da facilidades de tiempo para que los trabajadores se puedan reunir, se realizan en la bodega del local. Se promueve el compañerismo con afiches informativos relacionados al tema y capacitaciones.

13. DIMENSIÓN AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES:

DIMENSIÓN AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES						
N°13	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
13.1	La organización de los tiempos de trabajo se realiza con la participación activa de los trabajadores/as.	4	0	0	Jefe de local pregunta a los trabajadores.	
13.2	La empresa tiene mecanismo para consultar la opinión de los trabajadores sobre la forma de cómo realizar el trabajo.	0	4	0		
13.3	Se cuenta con mecanismos formales para estimular la creatividad de los trabajadores.	0	4	0		
13.4	Los trabajadores pueden variar el ritmo del trabajo.	4	0	0	Descansos en cualquier momento.	
13.5	Los trabajadores pueden hacer pausas cuando lo requieran.	4	0	0	Descansos entre clientes atendidos.	

Conclusión: La empresa no tiene mecanismos para consultar la opinión de los trabajadores sobre cómo realizar el trabajo, ni existe un mecanismo formal para estimular la creatividad de los trabajadores. Los trabajadores si participan activamente en la organización de los tiempos de trabajo cuando el jefe de local les pregunta por ello, además los trabajadores pueden variar el ritmo de trabajo y hacer pausas cuando lo requieran, esto porque pueden descansar en cualquier momento y también entre clientes atendidos.

14. DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N°14	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
14.1	La empresa cuenta con una política de información y comunicaciones.	4	0	0	Se puede verificar en el RIOHS de la empresa.	
14.2	Existen mecanismos formales para realizar consultas a los trabajadores.	0	1	3		
14.3	Existen mecanismos de información y comunicación que aseguren que todos los trabajadores se enteren cuando hay cambios	4	0	0	Envían correos electrónicos para que todos reciban la información.	



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

	que afectan o repercuten en la empresa o institución.					
14.4	Se utilizan de forma periódica canales o medios de comunicación hacia los trabajadores/as.	4	0	0	Se envían correos electrónicos o mensajes por teléfono en grupo de WhatsApp.	
14.5	Se organizan reuniones para transmitir y recibir información considerando a todos los trabajadores.	4	0	0	Se realizan reuniones antes de la apertura del local.	
14.6	Se toman las medidas para difundir entre los trabajadores la visión, misión y valores de la empresa o institución.	4	0	0	Se entregan folletos o afiches, y accesorios con frases.	

Conclusión: No saben si existe un mecanismo formal para realizar consultas a los trabajadores. Si hay una política de información y comunicaciones, también existen mecanismo de información y comunicación que aseguran que todos los trabajadores se enteren cuando haya cambios que afectan a la empresa, como el envío de correos electrónicos, además se utilizan periódicamente medios de comunicación como mensajes a los teléfonos en el grupo de WhatsApp del local, y se realizan reuniones antes de la apertura del local para transmitir y recibir información a todos los trabajadores. Se entregan folletos o afiches y también accesorios con frases para difundir la visión, misión y valores de la empresa.

15. DIMENSIÓN PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN EN EL TRABAJO:

DIMENSIÓN PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN EN EL TRABAJO						
Nº15	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
15.1	Existe una política escrita de desarrollo y promoción, dirigida a los trabajadores.	4	0	0	En las políticas de la empresa.	
15.2	Existe un programa de capacitación dirigido a los trabajadores.	4	0	0	E-learning llamado "Bienestar" y "Vive más".	
15.3	Las políticas de promoción o ascenso son conocidas y utilizadas por los trabajadores.	4	0	0	Los trabajadores realizan cursos o capacitaciones.	
15.4	Se otorgan permisos para la realización de cursos, capacitaciones y perfeccionamiento.	4	0	0	Jefatura autoriza permisos en horario de trabajo.	
15.5	Existen mecanismos de postulación o concurso interno para capacitación de los trabajadores(as).	4	0	0	Se realizan postulaciones online.	
15.6	Existen mecanismos de postulación o concursos internos para la promoción o ascenso de los trabajadores(as).	4	0	0	Se realizan postulaciones online.	

Conclusión: La política de la empresa incluye el desarrollo y promoción y estas son conocidas por todos los trabajadores. Existen programas de capacitación para los trabajadores, son programas de E-learning llamados "Bienestar" y "Vive más", para realizar estos cursos o capacitaciones, la jefatura autoriza permisos en horario laboral a los trabajadores. Para acceder a estos cursos los trabajadores realizan postulaciones online, también se realizan postulaciones cuando los trabajadores quieren acceder a promoción o ascenso.



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

16. DIMENSIÓN CLARIDAD DE ROL:

DIMENSIÓN CLARIDAD DE ROL						
N°16	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
16.1	Están establecidos todos los perfiles de cargo en la empresa.	4	0	0	En el RIOHS de la empresa.	
16.2	Se cuenta con un organigrama conocido y disponible para todos los trabajadores.	4	0	0	Organigramas mensuales del local.	
16.3	Se realizan acciones y medidas formales para asegurar que todos los trabajadores/as conozcan su rol.	4	0	0	Inducción al ingresar a la empresa.	
16.4	Se cuenta con mecanismos para actualizar los perfiles de cargo a los roles que realmente se cumplen.	4	0	0	Jefatura actualiza en sistema el rol de cada trabajador.	
16.5	Existen procedimientos de trabajo, definidos y explícitos para todos los cargos en la empresa.	4	0	0	En el RIOHS de la empresa.	

Conclusión: En el RIOHS de la empresa están establecidos todos los perfiles de cargo y los procedimientos de trabajo para todos los cargos de la empresa. El local cuenta con un organigrama mensual que es conocido y está disponible para todos los trabajadores. Se realizan inducciones al ingresar a la empresa para que los trabajadores conozcan su rol en el local, y también la jefatura realiza actualizaciones en el sistema sobre los perfiles de cargo de cada trabajador.

7. CONCLUSIONES GENERALES

Una vez obtenidas las conclusiones de cada dimensión, se priorizaron las dimensiones teniendo en cuenta aquellas que pueden tener mayores consecuencias negativas o con un alto impacto en la salud, luego las dimensiones más críticas sin variables de gestión implementadas y las dimensiones que hayan generado mayor preocupación en el local. Esta priorización orienta a la empresa por donde comenzar la implementación de las medidas de gestión. La priorización de las dimensiones quedó de la siguiente manera:

1. Programas preventivos contra el acoso laboral.
2. Programas preventivos contra el acoso sexual.
3. Programas preventivos contra la violencia física.
4. Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo.
5. Carga de trabajo.
6. Actividades o programas de reintegro al trabajo.
7. Ausentismo por enfermedad.
8. Apoyo social de los compañeros de trabajo.
9. Autonomía para la toma de decisiones.
10. Apoyo social de las jefaturas.
11. Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar.
12. Reconocimiento en el trabajo.
13. Información y comunicación.



Cruz Verde

INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

Las dimensiones de estabilidad del empleo; programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo; y claridad de rol, tienen variables de gestión implementadas, y todos los trabajadores están al tanto de ellas, por lo que no se consideran en la priorización de variables de gestión.

8. PLAN DE TRABAJO Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

Para la gestión preventiva de la organización, es de vital importancia generar propuestas de intervención para abordar y mitigar el problema o la deficiencia en la gestión de manera efectiva, es por aquello que se presentan las siguientes propuestas por dimensión:

1. Programas preventivos contra el acoso laboral:

El acoso laboral es un problema serio que puede tener consecuencias negativas, no solo para las víctimas, también para la organización en general. Es por esto que se proponen las siguientes intervenciones:

- Crear registros de los procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas.
- Crear y difundir un procedimiento para realizar una investigación interna del acoso laboral y que asegure la confidencialidad.
- Crear y difundir un mecanismo de denuncia del acoso laboral que garantice la confidencialidad.
- Implementar un mecanismo para la mediación y resolución en casos de acoso laboral.
- Difusión en forma escrita, las conductas físicas, verbales y no verbales que se consideran como manifestaciones de acoso laboral.
- Difusión escrita de los procedimientos existentes y nuevos, de manera que todos los trabajadores puedan conocerlos y quede registros de ellos en el local, para que así los trabajadores puedan consultarlos cuando lo requieran.
- Establecer personas que sean garantes para asegurar la imparcialidad en la investigación del acoso laboral, e informar a los trabajadores la selección de ellos.
- Difusión del código de conducta con respecto a las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables.
- Confeccionar un programa que considere actividades concretas para la prevención del acoso laboral.
- Difusión de las medidas y las sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral.

2. Programas preventivos contra el acoso sexual:

Es importante tener una gestión preventiva contra el acoso sexual, no solo para proteger la integridad física y emocional de los trabajadores, sino también para dar cumplimiento a las leyes vigentes del país, es por aquello que se propone lo siguiente:

- Crear e implementar un registro de denuncias de acoso sexual en la empresa.
- Crear e implementar un registro de casos comprobados de acoso sexual denunciados ante los organismos competentes.
- Confeccionar un reglamento sobre el acoso sexual, en el que se debe incluir las sanciones en caso de conductas de acoso sexual comprobadas.



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

- Crear y difundir un procedimiento para realizar investigación interna del acoso sexual y que se asegure la confidencialidad, también se debe incluir, que en los casos comprobados de acoso sexual se deben denunciar ante los organismos competentes.
- Crear e implementar un programa para la prevención del acoso sexual.
- Implementar medidas para apoyar a las víctimas de acoso sexual, para así mantener su trabajo y bienestar.

3. Programas preventivos contra la violencia física:

La violencia física en el lugar de trabajo puede generar consecuencias negativas para los trabajadores y la organización, y para garantizar la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras del local, se proponen las siguientes medidas de intervención:

- Crear un registro de la exposición a violencia por parte de terceros y evaluar dichos registros para prevenir que ocurran nuevamente estas situaciones.
- Crear un registro de casos de violencia física y sus consecuencias, y así, saber la forma de actuar en caso que ocurra una situación similar.
- Confeccionar e implementar un procedimiento y un programa para prevenir la violencia por parte de terceros ajenos a la empresa.
- Crear y difundir un procedimiento sobre las denuncias de violencia física y que garantice la confidencialidad de quienes realizan las denuncias.
- Crear un mecanismo para la mediación y resolución de violencia física.
- Crear y difundir un programa que considere actividades para la prevención de la violencia física.
- Implementar medidas de apoyo posterior al posible episodio de violencia física, que incluya derivación a centros de salud de apoyo psicológico al trabajador o trabajadora que lo requiera.

4. Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo:

Las actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo son esenciales para promover un ambiente laboral saludable y proactivo donde los trabajadores y trabajadoras se sientan valorados y apoyados en su bienestar físico y mental, debido a esto se propone lo siguiente:

- Implementar todos los protocolos de evaluación de los puestos de trabajo.
- Confeccionar y difundir un programa para la prevención de riesgos del trabajo con ayuda del organismo administrador de la ley.
- Crear programas para la implementación de los protocolos y su respectiva evaluación.
- Elaborar y difundir un programa de bienestar orientado a todos los trabajadores.
- Los trabajadores deben recibir atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes.
- Llevar registros de la información básica de las tasas de frecuencia y gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales.



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

5. Carga de trabajo:

La gestión adecuada de la carga de trabajo es primordial para garantizar la salud y bienestar de todos los trabajadores, así como también para mantener un ambiente laboral positivo, es por aquello que se presentan las siguientes propuestas de intervención:

- Implementar el protocolo de vigilancia ocupacional por exposición a TMERT y la guía técnica de manejo manual de carga, para evaluar la carga física del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.
- Evaluar las tareas con movimientos repetitivos de extremidades superiores y de manejo manual de carga.
- Implementar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo para evaluar la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.
- Realizar evaluaciones de los factores físicos y ambientales en el trabajo.
- Implementar medidas para considerar las capacidades individuales de los trabajadores, y así determinar el tipo y la distribución de las tareas que se realizan.
- Implementar medidas de reemplazos para cubrir tareas en caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias médicas.
- Implementar pausas programadas para que sean utilizadas por los trabajadores durante la jornada laboral.

6. Actividades o programas de reintegro al trabajo:

Las actividades o programas de reintegro al trabajo son fundamentales para apoyar a los trabajadores y trabajadoras que han estado ausentes del trabajo por diversas causas, es por esto que se indican las siguientes propuestas:

- Incluir en la actual política, el reintegro gradual al trabajo después de licencias médicas prolongadas.
- Crear e implementar un programa para el reintegro gradual al trabajo luego de licencias médicas prolongadas.
- Implementar medidas de reintegro gradual al puesto de trabajo a aquellos trabajadores/as que han estado con una licencia médica prolongada.
- Implementar medidas de reubicación en forma definitiva en caso de situaciones especiales que así lo requieran.

7. Ausentismo por enfermedad:

El ausentismo por enfermedad es un problema significativo, debido a que puede afectar la salud de los trabajadores y la productividad de la organización, para mantener un entorno de trabajo saludable se tiene que reducir el ausentismo por enfermedad, por eso se propone lo siguiente:

- Crear e implementar un registro de los tipos de licencias médicas.
- Realizar un estudio sobre las causas del ausentismo.
- Implementar medidas de apoyo para reducir el ausentismo por enfermedad, basado en los resultados del estudio relacionado a las causas del ausentismo.

8. Apoyo social de los compañeros de trabajo:

El apoyo social de los compañeros de trabajo es muy importante para crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, en base a esto se proponen las siguientes intervenciones:



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

- Crear y difundir una política que promueva el trabajo en equipo.
- Implementar medidas que promuevan actividades grupales extralaborales para los trabajadores como deportes, recreación y cultura.

9. Autonomía para la toma de decisiones:

Fomentar la autonomía en la toma de decisiones dentro del entorno de trabajo es fundamental para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores y trabajadoras, no solo impulsa la motivación, sino que también puede mejorar la innovación y la eficiencia de la organización, es por aquello que se propone lo siguiente:

- Diseñar y difundir un mecanismo para consultar la opinión de los trabajadores sobre la forma de cómo realizar el trabajo.
- Realizar actividades que estimulen la creatividad de los trabajadores/as.

10. Apoyo social de las jefaturas:

Para construir un ambiente de trabajo saludable es fundamental el apoyo de las jefaturas, no solo influyen en la moral y la satisfacción de los trabajadores y trabajadoras, sino que también contribuyen al éxito general en el lugar de trabajo. De acuerdo a esto se generan las siguientes propuestas de intervención:

- Difundir el procedimiento establecido en el RIOHS que indica dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de tener problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.
- Realizar capacitación a jefaturas sobre la importancia del apoyo social.

11. Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar:

La conciliación del trabajo con la vida personal y familiar es importante para el bienestar de los trabajadores/as y la eficiencia de la organización, para crear un ambiente de trabajo que respete y apoye las necesidades personales y familiares se propone lo siguiente:

- Crear una política en donde indique que no se debe contactar a sus trabajadores/as fuera de sus horarios laborales establecidos.
- Diseñar un sistema de horarios de entrada y salidas flexibles para los trabajadores que así lo requieran.

12. Reconocimiento en el trabajo:

El reconocimiento en el trabajo es crucial para mantener la motivación, la satisfacción y el compromiso de los trabajadores/as, reconocer y valorar los logros y esfuerzos no solo mejora el ambiente laboral, sino que aumenta la productividad, es por aquello que se proponen las siguientes intervenciones:

- Establecer una política en donde se indique el reconocimiento en el trabajo.
- Realizar capacitaciones de formación a los niveles gerenciales y jefaturas sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimiento a los trabajadores/as en forma habitual.



INFORME DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS

13. Información y comunicación:

La comunicación entre la jefatura y los trabajadores y trabajadoras es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, mantener a los colaboradores informados y fomentar una comunicación participativa puede mejorar la eficiencia y reducir malentendidos, es debido a esto que se propone lo siguiente:

- Implementar un mecanismo para que se realicen consultas a todos los trabajadores/as de la organización.

9. IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR

ELABORADO POR	CARGO	FECHA	FIRMA
Paola Cerda	Prevencionista de Riesgos		

MIEMBROS COMITÉ DE APLICACIÓN	CARGO	FECHA	FIRMA
Paola Muñoz	Químico Farmacéutico		
Diego Muñoz	Auxiliar de Farmacia		
Katherine Galleguillos	Auxiliar de Farmacia		
Laura García	Asistente de Logística e Inventario		
Paola Cerda	Prevencionista de Riesgos		

10. ANEXOS