

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

**ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y BIENESTAR LABORAL: EVALUACIÓN MEDIANTE
CUESTIONARIO EVALUACIÓN EN AMBIENTES LABORALES EN SALUD MENTAL EN EMPRESA
QUANTUM INTEGRAL S.A.**

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

Alumno:

Camila Javiera Fer. Álvarez Vásquez

Profesor Guía:

Rodrigo Domínguez Carmona

2024

DEDICATORIA

Este trabajo es el fruto de un arduo esfuerzo personal, pero también de un invaluable apoyo que ha llenado mi camino de fortaleza y aliento. A ti, mi amada hija Dominga, mi pilar fundamental, mi confidente y compañera de vida, te dedico este logro con la más profunda gratitud por tu amor incondicional, por nunca soltar mi mano y por creer en mí incluso cuando mis propias dudas me nublaban. A mi compañero de vida Fabián, mis hermanos Claudia Rodrigo y Victoria, primordialmente a mi madre Paola, por su cariño y por su fe inquebrantable en mis sueños, incluso cuando yo misma los cuestionaba. Claudia, mi hermana y mis amigos, por su presencia en los momentos más difíciles y por su contagiosa alegría que siempre ha iluminado mi camino. A mis profesores, por su guía invaluable, por transmitirme su pasión por el conocimiento y por inspirarme a alcanzar mi máximo potencial. A todos ustedes, quienes con su amor, apoyo y confianza han sido parte fundamental de este viaje, les dedico este trabajo con el corazón rebosante de gratitud.

RESUMEN

KEYWORDS: RIESGOS PSICOSOCIALES – INSTRUMENTO CEAL/SM – PROTOCOLO DE VIGILANCIA.

El presente trabajo tuvo como objetivo la aplicación del protocolo CEAL-SM/SUSESO, obligatorio desde el 1 de enero de 2023, en la empresa Quantum Integral S.A., dedicada a la fabricación de alimentos para mascotas en Casablanca, Valparaíso. Este protocolo busca identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en el ambiente laboral, con especial énfasis en dimensiones críticas como justicia en el trato y acoso laboral.

El estudio se llevó a cabo en tres etapas. En la primera, se describió la empresa, detallando su misión, visión, política, estructura organizacional, mapa de procesos y recursos disponibles. En la segunda etapa, se aplicó el cuestionario CEAL-SM/SUSESO a los 88 trabajadores de la empresa, quienes completaron de manera anónima y electrónica las 88 preguntas sobre demografía, empleo, salud y riesgos psicosociales. Finalmente, en la tercera etapa, se analizaron las respuestas para categorizar el nivel de riesgo de la empresa y proponer medidas de intervención.

Los resultados indicaron un nivel de riesgo medio, destacándose como dimensiones afectadas las siguientes: Exigencias emocionales (50%), Violencia y acoso (53.6%), Carga de trabajo (44%), Desarrollo profesional (41.7%), Calidad de liderazgo (36.9%) y Compañerismo (40.5%).

Para mejorar estas condiciones, se propusieron nueve medidas, incluyendo la realización de reuniones por equipo de trabajo, capacitaciones para trabajadores, supervisores y jefaturas, la creación de una política de seguridad con tolerancia cero frente a la violencia y el acoso, y un análisis conjunto de tareas para identificar situaciones de mayor riesgo. El costo total de la implementación de estas propuestas se estimó en 5,038,588 CLP (133.73 UF).

SIGLAS Y/O SIMBOLOGÍAS

ACHS:	Asociación Chilena de Seguridad.
CdA:	Comité de Aplicación.
CPHS:	Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
COPSOQ:	“Copenhagen Psychosocial Questionnaire” (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen).
DIAT:	Denuncia Individual de Accidentes.
DIEP:	Denuncia Individual de Enfermedad Profesional.
D.L:	Decreto Ley.
DO:	Diario Oficial.
D.S:	Decreto Supremo.
IPSCH:	Instituto de Salud Pública de Chile.
IST:	Instituto de Seguridad del Trabajo.
MINSAL:	Ministerio de Salud.
NCh:	Norma Chilena.
OAL:	Organismos administradores de Ley.
OMS:	Organización Mundial de Salud.
ODS:	Objetivos de Desarrollo Sostenible.
OIT:	Organización Internacional del Trabajo.
PVRPST:	Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
ROI:	Retorno de la Inversión.
RIOHS:	Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.
RPSL:	Riesgo Psicosocial Laboral.
RR. HH:	Recursos Humanos.
SEREMI:	Secretaría Regional Ministerial.
SIATEP:	Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744.
SUSESO:	Superintendencia de Seguridad Social.

ÍNDICE

RESUMEN	
SIGLAS Y/O SIMBOLOGÍAS	
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
FUNDAMENTACIÓN	4
ALCANCE	6
METODOLOGÍA	7
CAPITULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE QUANTUM INTEGRAL S.A.	9
1.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	10
1.1.1. Misión	10
1.1.2. Visión	11
1.2. DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	11
1.3. ORGANIGRAMA	13
CAPITULO 2: MARCO LEGAL	20
2.1. HISTORIA DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN CHILE	24
2.1.1. Ley 21.643 Of. 2024	27
2.2. QUE ES LA LEY KARIN	28
CAPITULO 3: MARCO TEÓRICO	32
3.1. FACTORES PSICOSOCIALES	33
3.2. RIESGOS PSICOSOCIALES	39
3.3. EFECTOS DESCRITOS SOBRE LA EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	40
3.4. CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN	42
3.5. CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO CEAL-SM/SUSESO	42
3.6. DIMENSIONES DEL CEAL –SM / SUSESO	45

3.7.	ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL LUGAR DE TRABAJO	50
3.8.	MÉTODO DE APLICACIÓN	51
3.9.	OBJETIVOS DEL PROTOCOLO	52
3.10.	ALCANCE DEL PROTOCOLO	52
3.10.1.	Pasos de la aplicación del cuestionario y sus plazos	53

CAPITULO 4:	APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	65
4.1.	FASE I: SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO	67
4.2.	FASE II: ANÁLISIS	74
4.3.	FASE III: PROPUESTA DE PLAN DE INTERVENCIÓN	79
4.4.	VALORIZACIÓN ECONÓMICA	83
4.5.	HORAS DE DISTRACCIÓN	88

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	94
---	-----------

BIBLIOGRAFÍA	96
---------------------	-----------

ANEXOS	99
---------------	-----------

ANEXO A:	ACTA INFORMATIVA PASOS EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	100
ANEXO B:	AFICHE SENSIBILIZACIÓN PROPORCIONADO POR OAL	101
ANEXO C:	FICHA TÉCNICA PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES PROPORCIONADA POR OAL PARA SENSIBILIZACIÓN EN EMPRESA	102
ANEXO D:	ACTA CONSTITUCIÓN COMITÉ DE APLICACIÓN	103
ANEXO E:	TRÍPTICO INFORMATIVO ENTREGADO EN EMPRESA	104
ANEXO F:	FORMATO ACTA DE REUNIÓN COMITÉ DE APLICACIÓN	106
ANEXO G:	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL-SALUD MENTAL EN EMPRESA	107
ANEXO H:	GLOSARIO DE TÉRMINOS	108

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1-1. Proceso productivo elaboración de alimento para mascotas.	12
Diagrama 1-2. Organigrama organizacional Quantum Integral S.A.	13

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Quantum Integral S.A. se encuentra ubicada en Hijuelas “A” Poniente #3, Valle de Casablanca, Valparaíso	13
Figura 3-1. Factores psicosociales en el trabajo.	38
Figura 3-2. Efectos de la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.	41
Figura 3-3. Flujo Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales 2023.	53
Figura 3-4. Flujograma de aplicación de modelo de vigilancia de factores de riesgos psicosociales	64
Figura 3-5. Etapas generales de la implementación del protocolo	64
Figura 4-1. Flujo Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales 2023.	66
Figura 4-2. Informe académico participantes del Comité de Aplicación, ACHS.	68
Figura 4-3. Difusión de aplicación de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en empresa Quantum Integral S.A.	69
Figura 4-4. Difusión de aplicación de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en empresa Quantum Integral S.A.	69
Figura 4-5. Difusión de aplicación de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en empresa Quantum Integral S.A.	70
Figura 4-6. Difusión de aplicación de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en empresa Quantum Integral S.A.	71

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 4-1. Cálculo de Horas-Hombre Asignadas en la Fase I	83
Ecuación 4-2. Cálculo de Horas-Hombre Efectivas en la Fase I	83
Ecuación 4-3. Cálculo de Horas-Hombre Efectivas en la Fase II	85
Ecuación 4-4. Cálculo de Horas-Hombre Efectivas en la Fase III	86
Ecuación 4-5. Cálculo Total de Horas-Hombre Invertidas en el Proyecto	86
Ecuación 4-6. Cálculo del Valor Económico de la Fase	87
Ecuación 4-7. Cálculo de Horas-Hombre Dedicadas a Asesorías	87
Ecuación 4-8. Cálculo del Costo por Hora de Trabajo	88
Ecuación 4-9. Cálculo del Costo por Hora de Distracción	89
Ecuación 4-10. Cálculo del Costo de Horas de Distracción según Nivel Jerárquico	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3-1: Objetivos del protocolo de vigilancia de factores de riesgo psicosociales	52
Gráfico 4-1. Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1. Normativa vigente para la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.	23
Tabla 2-2: Resumen histórico de actualizaciones del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales	25
Tabla 3-1. Relación ODS y factores psicosociales.	36
Tabla 3-2. Clasificación de riesgos psicosociales	40
Tabla 3-3. Modificaciones instrumento evaluación de Riesgos Psicosociales.	43
Tabla 3-4. Estructura del Cuestionario Evaluación Ambiente Laboral – Salud Mental	44
Tabla 3-5. Rol de actores involucrados en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales	50

Tabla 3-6.	Funciones del Comité de Aplicación	54
Tabla 4-1.	Composición del Comité de Aplicación.	67
Tabla 4-2.	Programa protocolo psicosocial 2023	71
Tabla 4-3.	Detalles de la aplicación del cuestionario en empresa Quantum Integral S.A.	75
Tabla 4-4.	Criticidad por dimensiones psicosociales evaluadas.	76
Tabla 4-5.	Medidas correctivas para dimensiones con riesgo psicosocial en empresa Quantum Integral S.A.	80
Tabla 4-6.	Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto en Fase I	84
Tabla 4-7.	Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto en Fase II	85
Tabla 4-8.	Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto en Fase III	86
Tabla 4-9.	Calculo de H-H de asesorías considerando 0.8 UF/ h	88
Tabla 4-10.	Remuneraciones aproximadas en la organización	89
Tabla 4-11.	Calculo valor de Hora de distracción por nivel jerárquico.	90
Tabla 4-12.	Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto del CdA	91
Tabla 4-13.	Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto de los participantes	92
Tabla 4-14.	Horas de distracción	92
Tabla 4-15.	Inversión financiera en la ejecución del PVRP	93

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral psicosocial se refiere a los riesgos psicosociales en el trabajo que son aspectos de la organización, diseño y gestión del trabajo que incluyen, entre otros, las demandas laborales, la disponibilidad de apoyo organizacional, recompensas y relaciones interpersonales en el lugar de trabajo (Hassard et al., 2021). Cuando se hace referencia a los riesgos psicosociales, se implica que estos aspectos de la organización, el diseño y la gestión del trabajo tienen el potencial de causar daño a la salud y seguridad individual (por ejemplo, mala salud mental, agotamiento, enfermedades cardíacas, trastornos musculoesqueléticos), así como otros resultados adversos en la organización, como ausencias por enfermedad, reducción de la productividad o errores humanos (Hassard et al., 2021). Además, los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo, que incluyen problemas como el estrés laboral, se han identificado como riesgos significativos en el campo de la salud y la seguridad ocupacional durante las últimas dos décadas (Schreibauer, et al, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define, de manera general, los factores psicosociales en el trabajo como la interacción entre el trabajo (ambiente, satisfacción y condiciones de la organización) y las capacidades del trabajador (necesidades, cultura, su situación externa al trabajo) (Vasquez, et al, 2018).

Todos los factores psicosociales, si no son evaluados y mejorados a tiempo, pueden constituir en un riesgo para la salud mental y física de quienes trabajan. El trabajo puede promover la salud mental, siempre que sea de buena calidad. Los trabajos de mala calidad pueden deteriorar la salud. Un ejemplo de lo antes dicho es el posible aumento de cuadros ansiosos o enfermedades de salud mental, lo que también puede traducirse en problemas físicos, como trastornos cardiovasculares y gastrointestinales (Mora, 2017). Esto afecta a la totalidad de la organización, debido a que tiene incidencia en el aumento de ausentismo y presentismo, así como en el aumento de conductas de riesgo, lo que podría reflejarse en accidentes del trabajo, aumento en licencias y a más largo plazo en la falta de cooperación y motivación en quienes trabajan, lo que incidirá en la disminución de la productividad para la organización.

El Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales y Salud Mental, es una herramienta fundamental en Chile para la evaluación y gestión de los factores psicosociales en el trabajo, contribuyendo a la salud y el bienestar de los trabajadores, así como al cumplimiento de las normativas legales y la mejora de la productividad y el ambiente laboral por lo que se determinó la aplicación en la empresa Quantum Integral S.A. Es importante señalar que el Cuestionario, aunque entrega una medición de riesgo por cada persona, no está diseñado para

medir el riesgo individual, sino que para medir el riesgo ambiental en el lugar. Es por ello por lo que resulta imprescindible la aplicación de este cuestionario para identificar los factores relacionados para luego generar acciones de intervención con el fin de disminuir la incidencia de problemas de salud mental en la empresa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar los riesgos psicosociales presentes en empresa dedicada a la fabricación de alimentos para mascotas a través del cuestionario de evaluación ambiente laboral – salud mental.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Socializar la aplicación del cuestionario evaluación de ambiente laboral y salud mental, de acuerdo con las directrices del protocolo.
- Analizar los resultados del cuestionario aplicado por la SUSESO, con la supervisión del Comité de Aplicación, para evaluar las dimensiones psicosociales en el entorno laboral.
- Elaborar el plan de intervención orientado al mejoramiento de los procesos asociados al ambiente laboral y salud mental.

FUNDAMENTACIÓN

Situación sin proyecto

Actualmente la empresa no cumple con la obligación legal de evaluar los riesgos psicosociales, por lo que estaría en riesgo de enfrentar sanciones legales y posibles demandas por parte de los empleados o autoridades regulatorias Dirección del Trabajo y Seremi de Salud. Esto podría resultar en multas, pérdida de reputación y daños financieros para la organización.

Además, al no abordar proactivamente los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, la empresa podría experimentar un aumento en los problemas de salud mental entre sus empleados. Esto podría manifestarse en forma de estrés laboral, agotamiento, ansiedad, depresión y otros trastornos psicológicos. Como consecuencia, podría haber un aumento en el ausentismo laboral, una disminución en la moral y la productividad de los empleados, así como un incremento en la rotación del personal.

A largo plazo, la falta de atención a los riesgos psicosociales podría tener un impacto negativo en la cultura organizacional y en la imagen de la empresa. Los empleados podrían percibir que la empresa no se preocupa por su bienestar y podría generar desconfianza y resentimiento hacia la dirección. Esto podría afectar la capacidad de la organización para atraer y retener talento, así como su reputación en el mercado laboral.

Situación con proyecto

La empresa al implementar el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, cumpliendo así con la obligación legal, evitará posibles sanciones legales y demandas por parte de los empleados o autoridades regulatorias, como la Dirección del Trabajo y la Seremi de Salud. Este proyecto no solo garantizará el cumplimiento de la normativa vigente, sino que también protegerá a la organización de multas, pérdida de reputación y daños financieros. A largo plazo, la atención a los riesgos psicosociales tendrá un impacto positivo en la cultura organizacional y en la imagen de la empresa. Los empleados percibirán que la empresa se preocupa por su bienestar, lo que generará un ambiente de confianza y aprecio hacia la dirección. Esto mejora la capacidad de la organización para atraer y retener talento, fortaleciendo su reputación en el mercado laboral. El proyecto incluirá un sistema de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las medidas implementadas y realizar ajustes según sea necesario. La empresa se comprometerá a mantener un diálogo abierto con los empleados y a adaptar sus políticas y prácticas en respuesta a las necesidades cambiantes del entorno laboral.

En resumen, la implementación de este proyecto no solo asegura el cumplimiento legal, sino que también mejorara el bienestar de las personas trabajadoras, fortaleciendo la cultura organizacional y promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.

ALCANCE

La evaluación de los riesgos psicosociales se llevará a cabo en Quantum Integral S.A., una empresa chilena, utilizando el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud. Este proceso se aplicará a todas las unidades de análisis previamente determinadas, utilizando la versión electrónica y actualizada del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo – Salud Mental, es decir, el instrumento CEAL-SM / SUSESO.

Se excluyen las empresas contratistas y subcontratistas que operen dentro de las instalaciones de la empresa. La evaluación se realizará únicamente en el centro de trabajo ubicado en Casablanca, Región de Valparaíso, debido a que la sucursal en la Región Metropolitana se dedica exclusivamente a la distribución del producto fabricado.

Una limitación importante para la aplicación del Protocolo Psicosocial es el sistema de turnos utilizado en las jornadas laborales:

- Turno mañana 1: lunes a viernes, de 8:00 h a 16:30 h, con un descanso de media hora para colación, no incluido en la jornada laboral.
- Turno mañana 2: lunes a viernes, de 8:30 h a 17:00 h, con un descanso de media hora para colación, no incluido en la jornada laboral.
- Turno mañana 3: lunes a viernes, de 8:30 h a 15:30 h, y sábado de 08:00 h a 16:00 h, con un descanso de media hora para colación, no incluido en la jornada laboral.
- Turno tarde: lunes a viernes: de 15:30 h a 00:00 h con un descanso de media hora durante la jornada para colación, no imputable a la jornada de trabajo, no imputable a la jornada de trabajo.
- Turno noche: lunes a viernes: de 00:00 h a 08:30 h. con un descanso de media hora durante la jornada para colación, no imputable a la jornada de trabajo, no imputable a la jornada de trabajo.

Para abordar al mayor porcentaje de trabajadores, se llevará a cabo la evaluación en todos los turnos descritos.

Durante cada jornada, se otorgará un descanso de media hora para la colación, que no será contabilizado como parte de la jornada laboral. Se garantizará que los trabajadores puedan completar el cuestionario de manera tranquila y anónima.

Es importante destacar que, una vez realizado el diagnóstico de la organización y propuestas las medidas correspondientes, se llevará a cabo un seguimiento y reevaluación de los riesgos psicosociales en un plazo de un año, independientemente de la dimensión afectada.

METODOLOGÍA

El presente capítulo tiene por objetivo detallar los aspectos metodológicos que guiaron el desarrollo de esta memoria.

Fase I: Socialización del Protocolo

Una primera fase de la realización de esta memoria, contemplo una búsqueda exploratoria sobre los riesgos psicosociales, analizando el Protocolo de vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo, para formar una base sobre la cual apoyarse para buscar información complementaria.

Posterior a esto, para continuar la familiarización con esta materia, se lleva a cabo un curso perteneciente a la Asociación Chilena de Seguridad, de forma online sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Por último, comienza la etapa de recopilación de material complementario referente a la implementación del Protocolo, por ejemplo, manuales de aplicación de diferentes organismos administradores de la Ley N° 16.744, casos prácticos, estadísticas de diversas índoles y la guía para la aplicación del protocolo Psicosocial.

En base a lo expuesto se procede a la socialización del protocolo, comenzando con la conformación del CdA, en donde se seleccionará a representantes de diferentes áreas y niveles jerárquicos, se capacitará al Comité en la metodología de evaluación y control de riesgos psicosociales y se definirá las funciones y responsabilidades del Comité. Teniendo la conformación completa del comité y la comunicación con gerencia, se continuará con la definición del cronograma de aplicación, en donde se establecerán fechas para cada etapa del proceso, se asignarán responsables para las diferentes actividades y culminara con la comunicación y difusión del cronograma a todos los trabajadores de la organización.

Fase II: Análisis de los factores psicosociales.

Para desarrollar esta fase, se establecerán las bases para la exitosa implementación del Protocolo, se comenzará con la comunicación al Departamento de Prevención de Riesgos y Gerencia en donde se informará sobre las etapas y objetivos del Protocolo de Riesgos Psicosociales, se enfatizará la importancia del compromiso y apoyo para la implementación efectiva, se resolverán dudas y respuesta a inquietudes.

La aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales se realizará en esta etapa, para ello es necesario organizar los recursos y establecer los procedimientos, asegurando la disponibilidad de computadores, tablets o dispositivos móviles, identificando además espacios

físicos adecuados, considerando privacidad y comodidad, además de garantizar acceso a internet para la transmisión de datos. La aplicación del cuestionario será de forma presencial electrónica, garantizando la confidencialidad de las respuestas obtenidas.

Posteriormente, se procederá al análisis de los resultados obtenidos por la SUSESO, siguiendo los pasos descritos anteriormente.

Fase III: Elaboración del plan de intervención.

En esta fase se desarrollarán recomendaciones y medidas preventivas para abordar los riesgos psicosociales identificados en la organización. En primera instancia se analizarán los resultados para identificar los factores de riesgo psicosociales con mayor prevalencia, segmentar los datos por áreas, departamentos o grupos de trabajadores. Posteriormente se identificará las causas de los riesgos psicosociales, se analizarán los factores organizacionales, sociales y personales que contribuyen a la presencia de riesgos psicosociales.

Se considerarán aspectos como la carga de trabajo, las relaciones interpersonales, el clima laboral y las condiciones ergonómicas. Al terminar con el análisis de resultados se desarrollarán medidas preventivas específicas reales y adaptables a la organización en donde se considerarán intervenciones a nivel individual, grupal y organizacional, se priorizarán las acciones de acuerdo con su viabilidad, impacto y costo. Estas estarán enmarcadas en informe con las medidas preventivas definitivas que presentara de manera clara y organizada los resultados del estudio y las recomendaciones propuestas.

Como última fase y con la aprobación de gerencia y los expertos en materia de riesgos psicosociales, se deberá implementar el plan de acción para abordar los riesgos psicosociales identificados en la organización.

CAPITULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE QUANTUM INTEGRAL S.A.

1. ANTECEDENTES GENERALES DE QUANTUM INTEGRAL S.A.

En el Capítulo 1 se llevará a cabo un análisis integral de Quantum Integral S.A., empresa dedicada a la fabricación de alimentos para mascotas. Se describirán los procesos productivos, la estructura organizacional y se evaluarán las políticas internas, con el objetivo de comprender cómo la empresa gestiona la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores y garantiza un ambiente de trabajo seguro y saludable. Los hallazgos de este capítulo servirán como base para analizar el impacto de estas medidas en la productividad y el bienestar de los trabajadores

1.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

A continuación, se presenta una breve descripción de la empresa donde se aplicó el protocolo de riesgos psicosociales:

Quantum Integral S.A, es una empresa de nutrición animal dedicada a la elaboración de alimentos para mascotas con los más altos estándares de calidad, están ubicados en el Valle de Casablanca, Región de Valparaíso, zona eminentemente agrícola y vitivinícola lo que exige un proceso productivo sustentable y amigable con el medio ambiente, tienen como propósito entregar soluciones nutricionales de la mayor calidad que colaboren al crecimiento y desarrollo saludable de las mascotas y de esta forma impacten el bienestar de sus dueños y las familias que hoy por hoy componen la sociedad Chilena. La georreferencia de Quantum Integral S.A., es latitud: -33.5111°, longitud: -71.4194° y 240 m.s.n.m. aproximadamente.

1.1.1. Misión

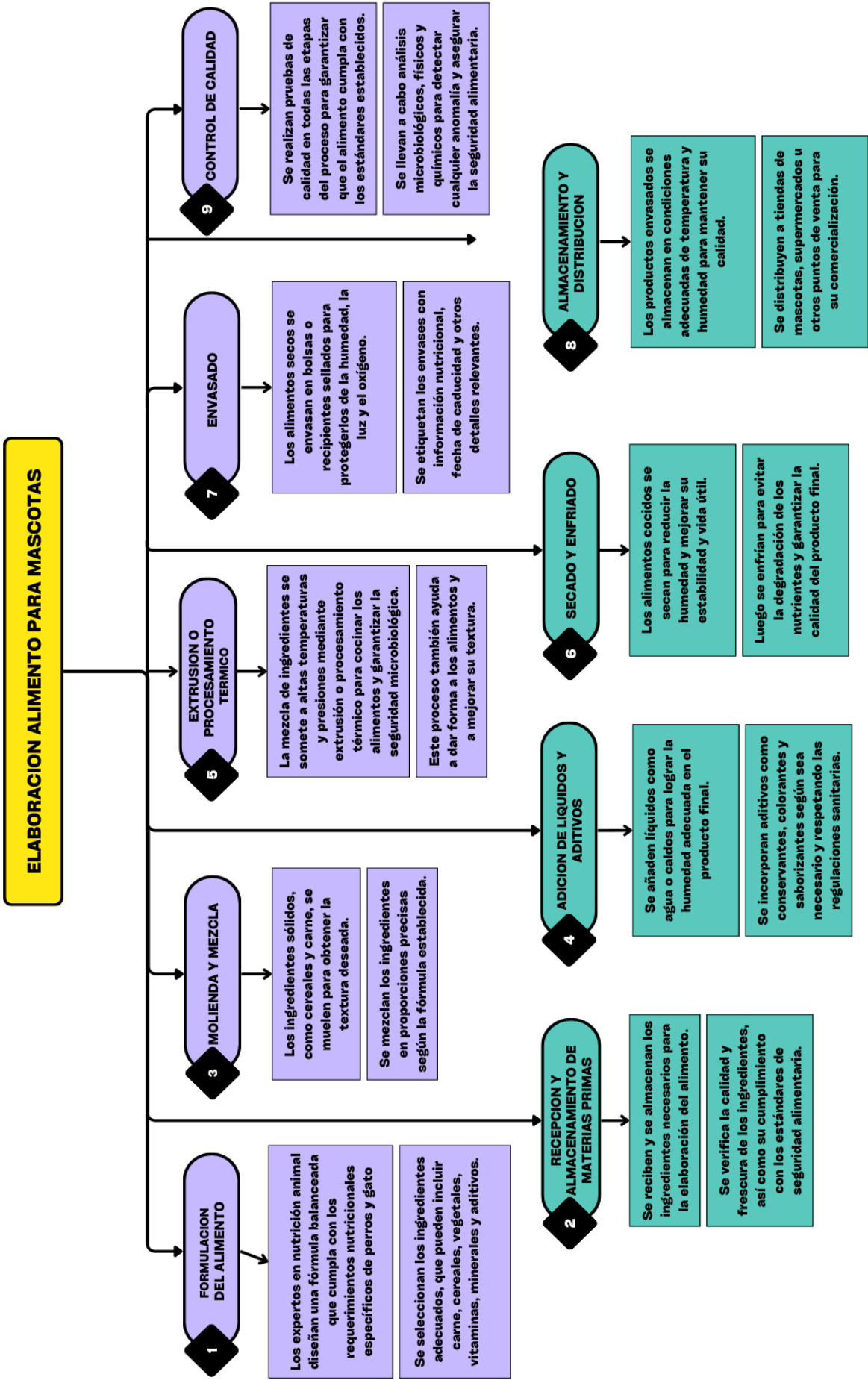
Poner a disposición de la nutrición animal los medios técnicos y científicos de última generación, junto a un equipo de trabajo altamente capacitado para asegurar productos de excelente calidad y seguridad, altamente nutritivos, con el menor impacto medio ambiental y que prolonguen la vida de nuestras mascotas.

1.1.2. Visión

Aportar por siempre a la nutrición animal ofreciendo más y mejores alternativas de alimentación para las mascotas, con productos de la más alta calidad, generando un entorno cada vez más armónico e integrado con nuestros animales de compañía, manteniendo un alto compromiso ambiental y siendo un referente confiable y seguro para los profesionales y Médicos Veterinarios preocupados de la nutrición y salud de nuestras mascotas, a su vez influir positivamente la vida de los animales, sus propietarios y sus familias.

1.2. **DESCRIPCIÓN DEL RUBRO**

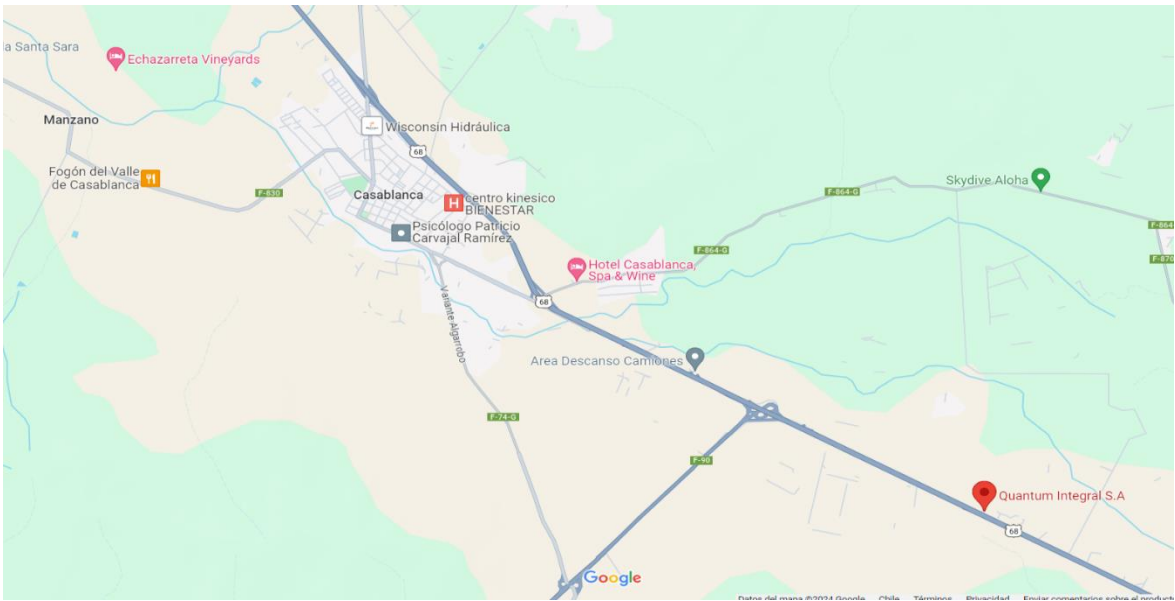
Empresa de Nutrición Animal con líneas especializadas para perros y gatos que fortalecen el sistema inmune, mejoran la salud digestiva y ayudan a mantener un pelaje saludable y brillante. La elaboración de alimento para perros y gatos es un proceso complejo que involucra varios pasos para garantizar un producto seguro, nutritivo y de alta calidad, involucrando la calidad de los ingredientes, el equilibrio nutricional y las normativas de seguridad alimentaria. A continuación, un resumen del proceso general:



Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

Diagrama 1-1. Proceso productivo elaboración de alimento para mascotas.

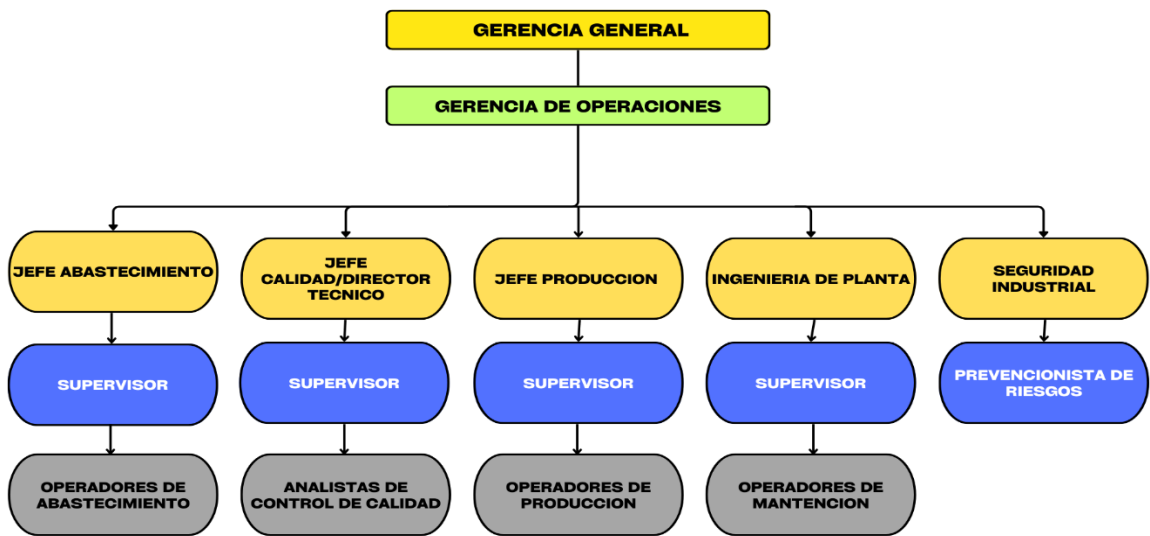
Quantum Integral S.A. tiene su sede en el Valle de Casablanca, Región de Valparaíso, donde cuenta con un equipo de 109 profesionales altamente capacitados.



Fuente: Google maps

Figura 1-1. Quantum Integral S.A. se encuentra ubicada en Hijuelas “A” Poniente #3, Valle de Casablanca, Valparaíso

1.3. ORGANIGRAMA



Fuente: Elaboración propia a partir de información proporcionada por Departamento de Recursos humanos.

Diagrama 1-2. Organigrama organizacional Quantum Integral S.A.

Perfiles de cargo

En el marco de la estructura organizativa de Quantum Integral S.A., es fundamental comprender el rol y las responsabilidades de cada puesto para asegurar un funcionamiento eficiente y coordinado de la empresa. Los perfiles de cargo que se presentarán a continuación describen de manera detallada las funciones, competencias y requisitos de los diferentes puestos dentro de la organización. Esta información no solo proporciona claridad sobre las expectativas para cada rol, sino que también refleja el compromiso de Quantum Integral S.A. con el desarrollo profesional de su equipo y la importancia de una adecuada gestión del talento humano en la búsqueda de la excelencia en la producción de alimentos para mascotas. A través de esta estructura, la empresa busca fomentar un ambiente laboral colaborativo y eficiente, que contribuya al logro de sus objetivos estratégicos y a la satisfacción de sus clientes.

A. Gerencia general

-Objetivos del cargo: Dirigir y gestionar todas las áreas de la empresa para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.

-Funciones principales

- Definir la visión, misión y objetivos de la empresa.
- Supervisar el desempeño de las diferentes áreas de la organización.
- Tomar decisiones estratégicas para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa

-Requisitos

- Título profesional en Administración de Empresas, Ingeniería o afines.
- Experiencia mínima de 10 años en cargos de alta dirección.
- Habilidades de liderazgo y toma de decisiones

B. Gerencia operaciones

Objetivo del cargo: Coordinar y supervisar todas las operaciones de producción y logística para asegurar la eficiencia y calidad de los procesos.

Funciones principales

- Planificar y optimizar los procesos operativos.
- Gestionar los recursos necesarios para la producción.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.

Requisitos

- Título en Ingeniería Industrial o afines.
- Experiencia de 5 a 7 años en gestión de operaciones.
- Conocimientos en metodologías de mejora continua.

C. Jefe abastecimiento

Objetivo del cargo: Garantizar la disponibilidad de materias primas y materiales necesarios para la producción, optimizando costos y tiempos de entrega.

Funciones principales

- Coordinar la compra y recepción de materias primas.
- Establecer relaciones con proveedores.
- Monitorear inventarios y gestionar su rotación

Requisitos

- Título en Ingeniería Comercial, Administración o afines.
- Experiencia de 3 a 5 años en abastecimiento.
- Habilidades de negociación y gestión de proveedores.

D. Jefe calidad / director técnico

Objetivos del cargo: Asegurar que todos los productos cumplan con los estándares de calidad establecidos y con la normativa vigente.

Funciones principales

- Implementar y supervisar el sistema de gestión de calidad.
- Realizar auditorías internas y externas.
- Coordinar las actividades del equipo de control de calidad.

Requisitos

- Título en Ingeniería en Alimentos, Química o afines.
- Experiencia de 5 años en gestión de calidad.
- Conocimientos en normativas de calidad y seguridad alimentaria.

E. Jefe producción

Objetivos del cargo: Supervisar y coordinar el proceso de producción para cumplir con los objetivos de cantidad y calidad.

Funciones principales

- Planificar la producción y asignar recursos.
- Monitorear el rendimiento del equipo de producción.
- Implementar mejoras en los procesos productivos.

Requisitos

- Título en Ingeniería Industrial, en Alimentos o afines.
- Experiencia de 5 años en producción.
- Habilidades de liderazgo y resolución de problemas.

F. Ingeniería de planta

Objetivos del cargo: Desarrollar y optimizar los procesos de producción y mantener la infraestructura de la planta.

Funciones principales

- Realizar análisis de procesos y proponer mejoras.
- Supervisar la implementación de proyectos de ingeniería.
- Mantener actualizados los planos y especificaciones de la planta.

Requisitos

- Título en Ingeniería Industrial, Civil o afines.
- Experiencia de 3 a 5 años en plantas de producción.
- Conocimientos en mejora de procesos y normativas de seguridad.

G. Seguridad industrial

Objetivos del cargo: Promover y asegurar un ambiente laboral seguro, minimizando riesgos para los trabajadores.

Funciones principales

- Implementar políticas y procedimientos de seguridad.
- Realizar capacitaciones y charlas sobre seguridad.

- Supervisar el cumplimiento de normativas de seguridad.

Requisitos

- Título en Ingeniería en Prevención de Riesgos o afines.
- Experiencia de 3 años en seguridad industrial.
- Conocimientos en normativas de seguridad laboral.

H. Prevención de riesgos

Objetivos del cargo: Identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales en la empresa.

Funciones principales

- Realizar evaluaciones de riesgos y auditorías de seguridad.
- Proponer medidas de prevención y control.
- Capacitar al personal en temas de prevención de riesgos.

Requisitos

- Título en Ingeniería y/o Técnico en Prevención de Riesgos.
- Experiencia de 3 años en el área.
- Habilidades de análisis y comunicación.

I. Supervisores

Objetivos del cargo: Supervisar y coordinar las actividades de los equipos de trabajo en el área de producción.

Funciones principales

- Asignar tareas y responsabilidades al personal a cargo.
- Monitorear el desempeño y productividad del equipo.
- Informar sobre cualquier incidencia en el proceso.

Requisitos

- Título técnico o profesional en áreas relacionadas.
- Experiencia de 3 años en supervisión de equipos.
- Habilidades de liderazgo y comunicación.

J. Operador de abastecimiento

Objetivos del cargo: Ejecutar las actividades relacionadas con la recepción y almacenamiento de materias primas.

Funciones principales

- Recibir y verificar las materias primas.
- Almacenar adecuadamente los productos.
- Mantener el registro de inventarios.

Requisitos

- Educación media o técnica.
- Experiencia previa en logística o almacenes.
- Conocimientos básicos de manejo de inventarios.

K. Analista de control de calidad

Objetivos del cargo: Evaluar la calidad de los productos en diferentes etapas del proceso de producción.

Funciones principales

- Realizar pruebas y análisis de calidad de los productos.
- Documentar los resultados de las evaluaciones.
- Proponer acciones correctivas en caso de desviaciones.

Requisitos

- Título en Ciencias Químicas, Tecnología de Alimentos o afines.
- Experiencia de 2 años en control de calidad.
- Habilidades analíticas y atención al detalle.

L. Operador de producción

Objetivos del cargo: Operar y mantener las máquinas y equipos de producción.

Funciones principales

- Ejecutar las tareas de producción según los estándares establecidos.
- Realizar el mantenimiento básico de las máquinas.
- Cumplir con las normas de seguridad y calidad en el trabajo.

Requisitos

- Educación media o técnica.
- Experiencia previa en plantas de producción.
- Capacidad para trabajar en equipo y seguir instrucciones.

M. Operador de mantención.

Objetivos del cargo: Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria y equipos de producción.

Funciones principales

- Inspeccionar y diagnosticar fallas en los equipos.
- Ejecutar reparaciones y mantenimiento programado.
- Documentar las actividades de mantención realizadas.

Requisitos

- Título técnico en Mecánica, Electromecánica o afines.
- Experiencia de 3 años en mantenimiento industrial.
- Habilidades técnicas y de resolución de problemas.

CAPITULO 2: MARCO LEGAL

2. MARCO LEGAL

Para lograr llevar a cabo con éxito una investigación, se debe recabar información que resulte relevante para los interesados, y que por ende logre sustentarla completamente. Una parte fundamental del desarrollo de una investigación es el marco legal.

Dicho marco se encuentra establecido por una serie de bases legales, que constituyen un conjunto de documentos de naturaleza legal, los cuales sirven de testimonio referencial y de soporte a dicha investigación, que incluye: código del trabajo, leyes, decretos y normas, entre otros. Se definen como:

- Código: Conjunto de normas legales sistematizadas que regulan unitariamente una determinada área del derecho, y que contempla, además, la recopilación de diversas otras leyes vinculadas a dicha materia.
- Ley: Declaración de los órganos legislativos de carácter abstracta, general y obligatoria, creada según el procedimiento señalado en la Constitución, y que tiene por objeto mandar, prohibir o permitir una determinada conducta.
- Decreto: Norma dictada por cualquier autoridad sobre los asuntos o negocios de su competencia. Cuando emana del Presidente de la República se denomina “Decreto Supremo.
- Norma: Instrumento de gestión auditable y certificable, que fue diseñada acorde a las necesidades y realidades de las pymes chilenas.

Por medio de las bases mencionadas anteriormente, se hace referencia a que la investigación ha sido desarrollada dentro de los términos constitucionalmente legales, y dentro de la legislación vigente.

Todas las empresas u organizaciones deben medir su nivel de riesgo psicosocial, de acuerdo con el Código del Trabajo, Art. 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”. Asimismo, de acuerdo con el D.S. 40, el empleador debe informar a sus trabajadores sobre los riesgos inherentes al proceso productivo.

El artículo N°19 de la Constitución Política de Chile establece que la vida, integridad física y psíquica son derechos de todas las personas, y como tal, deben ser protegidos de cualquier

factor que pueda afectar negativamente su bienestar y salud. Este artículo reconoce la importancia de salvaguardar tanto la salud física como mental de los individuos.

En el contexto laboral, donde las personas pasan la mayoría de sus horas del día, es crucial prestar atención a la salud psíquica de los trabajadores. Diversas situaciones cotidianas y comunes en el trabajo pueden afectar la salud mental de las personas, lo que puede traducirse en trastornos y enfermedades a largo plazo si no se abordan adecuadamente.

Por lo tanto, es necesario que tanto empleadores como legisladores reconozcan la importancia de proteger la salud psíquica de los trabajadores y tomen medidas para prevenir y abordar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Esto puede incluir políticas y programas que promuevan un ambiente laboral saludable, la identificación y gestión de factores de riesgo psicosocial, así como el acceso a recursos de apoyo y servicios de salud mental para los trabajadores. De esta manera, se puede cumplir con el mandato constitucional de proteger el bienestar integral de todas las personas.

Las normas, decretos y leyes que se tomaron en consideración dentro de la investigación, se encuentran destinadas a establecer parámetros que regulen la investigación acerca del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicológicos en el trabajo, aplicable a la empresa Quantum Integral S.A.

Aspectos que destacar:

- Énfasis en la prevención: El marco legal vigente pone un fuerte énfasis en la prevención de riesgos laborales, estableciendo la obligación de los empleadores de implementar medidas para identificar, evaluar y controlar los riesgos presentes en sus lugares de trabajo.
- Protección de la salud mental: La Ley N.º 20.123 introdujo la obligación de los empleadores de realizar evaluaciones de riesgos psicosociales, reconociendo la importancia de la salud mental en el trabajo.
- Actualización de las normas: El Decreto Supremo N.º 101 actualiza las normas generales sobre prevención de riesgos profesionales, incorporando nuevos requisitos y obligaciones para los empleadores.
- Responsabilidad compartida: La prevención de riesgos laborales es una responsabilidad compartida entre empleadores y trabajadores. Ambos tienen obligaciones y derechos establecidos en la ley.

Normativa vigente para aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Tabla 2-1. Normativa vigente para la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

INSTRUMENTO LEGAL	OBJETIVO DE LA LEGISLACIÓN
Código del Trabajo Of.2002.	Seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. ❖ Artículo N°184: establece las obligaciones del empleador para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores.
Ley N°16.744 Of.1968.	Establece normas sobre los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. ❖ Fiscalizar el cumplimiento de las responsabilidades y deberes del empleador para con sus trabajadores.
Decreto Supremo N°40 Of. 1969	Aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesionales.
Decreto Supremo N°101 Of. 1968	Aprueba Reglamento para la aplicación de la Ley N.º 16.744, que establece normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. • Establece que el organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional.
Decreto Supremo N° 594 Of. 1999	Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por Decreto Supremo 594/99 del Ministerio de Salud.
Decreto con fuerza de ley N°1 Of. 2005	Aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley 2763, de 1979 • Reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469.
Ley N° 19.337 Of. 1979	Modifica el D.L. N° 2763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.
Código Sanitario, Decreto con fuerza de Ley 725	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.
Resolución Exenta 1448, Of. 2022. Del Ministerio de Salud.	Actualización Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y deja sin efecto la resolución N°1433 exenta de 2017, del Ministerio de Salud.

Tabla 2-1. Normativa vigente para la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Continuación).

INSTRUMENTO LEGAL	OBJETIVO DE LA LEGISLACIÓN
Circular N° 2582 Of. 2009	Emanada de la Superintendencia de Seguridad Social, imparte instrucciones sobre los nuevos formularios de Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo (DIAT) y Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales (DIEP), además de la puesta en marcha del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744 (SIATEP).
Circular N° 3709 Of. 2022	Imparte instrucciones sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgo psicosocial laboral.

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

Comprender el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales y las leyes aplicables es fundamental para realizar un trabajo en este campo de manera efectiva y legal.

En el contexto de Chile, se menciona que la legislación ha estado mayormente centrada en regular los accidentes laborales y enfermedades físicas relacionadas con el trabajo, dejando de lado los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales se refieren a aspectos del trabajo y su organización que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico a los trabajadores. Esto puede incluir el estrés laboral, la carga de trabajo excesiva, la falta de control sobre el trabajo, el acoso laboral, entre otros.

Dado que los riesgos psicosociales pueden tener graves consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores, se plantea la necesidad de complementar la legislación existente sobre seguridad y salud ocupacional con medidas que aborden específicamente estos riesgos. Esto incluye la identificación de factores psicosociales en el lugar de trabajo y la implementación de estrategias de prevención adecuadas.

2.1. HISTORIA DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN CHILE

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Protocolo SUSESO) ha tenido un desarrollo progresivo en Chile, respondiendo a la necesidad de abordar los riesgos

psicosociales y proteger la salud mental de los trabajadores. A continuación, se presenta un resumen de la historia del protocolo:

Tabla 2-2: Resumen histórico de actualizaciones del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Década 1990	Aumento de la conciencia sobre los riesgos psicosociales: En la década de 1990, comenzó a aumentar la conciencia sobre la importancia de los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto en la salud mental de los trabajadores.
Año 2001	Dictamen N.º 144 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO): Este dictamen estableció la obligación de los empleadores de realizar evaluaciones de riesgos psicosociales en sus lugares de trabajo.
Año 2006	Ley N° 20.123: Esta ley modificó la Ley N.º 16.744, incorporando por primera vez la obligación legal de realizar evaluaciones de riesgos psicosociales.
Año 2008	Protocolo SUSESO (primera versión): El Ministerio de Salud elaboró la primera versión del Protocolo SUSESO, estableciendo una metodología para la evaluación de riesgos psicosociales.
Año 2014	Actualización del Protocolo SUSESO: El Protocolo SUSESO fue actualizado para incorporar nuevas metodologías y herramientas para la evaluación de riesgos psicosociales.
Año 2019	Decreto Supremo N.º 101: Este decreto actualizó las normas generales sobre prevención de riesgos profesionales, reforzando la obligación de los empleadores de evaluar y controlar los riesgos psicosociales.
Año 2022	Actualización del Protocolo SUSESO (versión actual): El Ministerio de Salud actualizó nuevamente el Protocolo SUSESO, incorporando los últimos avances en la evaluación y gestión de riesgos psicosociales.

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

Dentro de las actualizaciones que se efectúan al protocolo, podemos destacar las siguientes:

- Se dispone como población objetivo de este protocolo, es decir, aquellas entidades que quedan sujetas a sus disposiciones, a todas las empresas e instituciones, tanto públicas

como privadas, que se encuentren legal y formalmente constituidas, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen o del número de sus trabajadores.

- En cuanto a la exigibilidad de la evaluación, la medición es obligatoria para empresas de 10 o más trabajadores, contratados por 6 o más meses. Respecto de empresas de 9 o menos trabajadores, la evaluación será instruida por el OAL cuando exista una DIEP de salud mental. Asimismo, éstos pueden realizar el proceso de manera voluntaria a modo de buena práctica organizacional.
- Se dispone que la prevención de los riesgos psicosociales laborales deberá formar parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad o de Higiene y Seguridad, según corresponda. Debiendo especificarse los posibles factores de riesgo psicosocial existentes en el lugar de trabajo, las consecuencias para la salud de los trabajadores y las medidas protectoras. Asimismo, deberán incorporar las definiciones de las siguientes conductas vulneradoras de derechos fundamentales de los trabajadores y el procedimiento para tutelar dichos derechos: Acoso sexual; Acoso Laboral; Discriminación Laboral y Menoscabo por teletrabajo o trabajo a distancia. Por su parte, en el caso de las empresas principales, deberá integrarse en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Se modifica el rol del empleador en el proceso, disponiendo que éste debe evaluar el riesgo psicosocial en su centro de trabajo – pudiendo para ello recibir asesoría de su organismo administrador-, y contar con las acciones preventivas necesarias, siguiendo las recomendaciones emanadas del Comité de Aplicación, destinadas a disminuir, controlar, mitigar y/o eliminar los efectos de los hallazgos encontrados en el proceso de medición.
- Se modifica el rol del trabajador en el proceso, disponiendo que éste debe formar parte de las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus centros de trabajo y ser vigilante activo de los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo.
- Se incorporan como actores en el proceso la Dirección del Trabajo, a la que se le confieren facultades fiscalizadoras del protocolo; la Superintendencia de Seguridad Social, a la que se le confiere un rol de fiscalización de los Organismos Administradores y al Ministerio de Salud, al que se le encarga el rol de alineación y fijación de criterios para la implementación de la evaluación ambiental y vigilancia de la salud.
- Se dispone que el único instrumento de medición será el nuevo “Cuestionario de evaluación de ambiente laboral – Salud mental CEAL-SM/SUSESO”, creado por la circular antes mencionada.
- La evaluación de riesgos psicosociales deberá realizarse cada 2 años, cualquiera sea el estado de riesgo obtenido, y la aplicación del cuestionario se realizará exclusivamente por

medio de la plataforma electrónica de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). El acceso a dicha plataforma estará mediado por el organismo administrador.

- Para el caso de empresas e instituciones nuevas, la evaluación de los riesgos psicosociales deberá realizarse cuando el centro de trabajo cuente con trabajadores contratados de 6 meses o más.
- En cuanto a los Comités de Aplicación, éstos deberán ser elegidos y/o actualizados en cada proceso de evaluación. Es decir, cada dos años.
- Los trabajadores a honorarios deberán ser incorporados en el proceso de evaluación (Esto, en el caso que tengan 6 meses o más desempeñándose en la organización).
- Se dispone que el empleador debe dar cumplimiento a las prescripciones del organismo administrador cuando exista un caso de enfermedad profesional de salud mental, así como para posibilitar un adecuado reintegro del (la) trabajador(a).
- Se introducen modificaciones en las etapas y plazos de los programas de vigilancia.

El Protocolo SUSESO ha sido una herramienta fundamental para la implementación de medidas de prevención de riesgos psicosociales en Chile. Ha contribuido a:

- ✓ Aumentar la conciencia sobre los riesgos psicosociales: El protocolo ha ayudado a sensibilizar a empleadores y trabajadores sobre la importancia de abordar estos riesgos.
- ✓ Estandarizar las metodologías de evaluación: El protocolo ha proporcionado una metodología estandarizada para la evaluación de riesgos psicosociales, lo que ha permitido comparar resultados y tomar decisiones informadas.
- ✓ Promover la implementación de medidas preventivas: El protocolo ha impulsado la implementación de medidas preventivas para abordar los riesgos psicosociales identificados.

2.1.1. Ley 21.643 Of. 2024

Esta Ley que “Modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo”, surge en un contexto de necesidad urgente de actualizar los protocolos laborales para asegurar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, cruzado, además, por la ratificación del Convenio 190, de la OIT, que aborda la violencia y el acoso en el ámbito laboral. También, responde a un potente clamor social que surge a partir de casos de violencia extrema para los y las trabajadoras. De hecho, la normativa honra a Karin Salgado, funcionaria pública de la salud, técnico en enfermería

de nivel superior (TENS), que trabajaba en el Hospital Herminia Martín de Chillán, quien se quitó la vida en el 2019, por el constante acoso laboral que sufría.

La llamada Ley Karin establece un protocolo obligatorio de prevención del acoso que incluye la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, formación y educación continua, y la protección de la privacidad y honra de los involucrados en investigaciones de acoso. Además, refuerza el papel de la Dirección del Trabajo y de la Contraloría General de la República en los procedimientos de investigación.

2.2. QUE ES LA LEY KARIN

La Ley Karin modifica el Código del Trabajo para:

- Ampliar la definición de acoso laboral y sexual, incluyendo nuevas conductas como el acoso telemático y el acoso basado en la identidad de género u orientación sexual.
- Establecer la obligación de los empleadores de elaborar e implementar protocolos de prevención, investigación y sanción del acoso laboral y sexual.
- Otorgar mayores derechos a las víctimas de acoso, como la protección de su identidad, la asistencia psicológica y el derecho a reincorporarse a su trabajo.
- Imponer sanciones más severas a los empleadores que incurran en acoso laboral o sexual, incluyendo multas y la posibilidad de suspensión o cancelación de la personalidad jurídica.
- La Ley Karin protege a todos los trabajadores en Chile, tanto del sector público como privado, independientemente de su tipo de contrato o modalidad de trabajo.

Las principales novedades de la Ley Karin son:

- Reconocimiento del acoso telemático: La ley reconoce que el acoso laboral y sexual puede producirse a través de medios electrónicos, como el correo electrónico, las redes sociales o las plataformas de mensajería instantánea.
- Protección contra el acoso basado en la identidad de género u orientación sexual: La ley protege a los trabajadores contra el acoso basado en su identidad de género, orientación sexual, expresión de género o identidad de género.
- Obligación de elaborar protocolos: La ley obliga a todos los empleadores a elaborar e implementar protocolos de prevención, investigación y sanción del acoso laboral y sexual. Estos protocolos deben ser claros, accesibles y participativos, y deben contar con mecanismos de denuncia y seguimiento de las denuncias.

- Derechos de las víctimas: La ley otorga mayores derechos a las víctimas de acoso, como la protección de su identidad, la asistencia psicológica y el derecho a reincorporarse a su trabajo.
- Sanciones más severas: La ley impone sanciones más severas a los empleadores que incurran en acoso laboral o sexual, incluyendo multas de hasta 2.000 unidades de fomento (UF) y la posibilidad de suspensión o cancelación de la personalidad jurídica.
- La Ley Karin establece que la Inspección del Trabajo será responsable de fiscalizar el cumplimiento de la ley por parte de los empleadores. Los trabajadores también pueden denunciar casos de acoso ante la Inspección del Trabajo o ante los tribunales laborales.
- Los trabajadores pueden tomar las siguientes medidas para prevenir el acoso laboral o sexual:
 - a. Informarse sobre sus derechos y obligaciones en materia de acoso laboral y sexual.
 - b. Conocer los protocolos de prevención, investigación y sanción del acoso laboral y sexual de su empresa.
 - c. Denunciar cualquier caso de acoso ante su empleador, la Inspección del Trabajo o los tribunales laborales.
 - d. Aportar pruebas del acoso, como correos electrónicos, mensajes de texto o grabaciones de audio o video.
 - e. Buscar apoyo psicológico si lo necesita.

La Ley Karin es un paso importante en la lucha contra el acoso laboral y sexual en Chile. Es importante que todos los empleadores y trabajadores conozcan sus derechos y obligaciones bajo esta ley y que se tomen las medidas necesarias para prevenir y denunciar cualquier caso de acoso.

En detalle, este marco claro para el tratamiento del acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo, incluye:

- a. Obligaciones de las entidades empleadoras:
 - elaborar un protocolo para la prevención del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo y un procedimiento de investigación y sanción, considerando la participación de los representantes de las personas trabajadoras (sindicato, comité paritario, comité de aplicación).
 - Incorporar el protocolo para la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, y el procedimiento de investigación y sanción en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad. Si la empresa cuenta con menos de 10 trabajadoras, deberá poner

estos instrumentos en conocimiento de las personas trabajadoras, al momento de la firma del contrato de trabajo e incorporar en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, las medidas del resguardo y sanciones aplicables.

- Poner a disposición de las personas trabajadoras el protocolo de la prevención y el procedimiento de investigación y sanción.

- Identificar los factores de riesgos asociados al acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

- En base a los riesgos identificados u evaluados, implementar medidas para prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo.

- Capacitar sobre riesgos identificados y evaluados, considerando medidas para mitigar y erradicar dichos riesgos y mecanismos de investigación y denuncia.

- Ajustar las investigaciones a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género, respecto de este ultimo principio asegurar que tanto victima como testigos no sean revictimizados y sean protegidos contra represalias.

- solicitar a su organismo administrador la atención psicológica temprana.

- Adoptar las medidas de resguardo para las personas involucradas.

- designar preferentemente a un trabajador o trabajadora que cuente con formación en materia de acoso, derechos fundamentales o género, para que sea quien realice la investigación.

- Informar semestralmente los canales de denuncia.

- Monitorear el cumplimiento del protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y de violencia en el trabajo e incorporar los avances que resulten de las evaluaciones y mediciones constantes en los espacios laborales.

b. Obligaciones de las personas trabajadoras:

- Cumplir con las normas de los reglamentos internos en materia de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

- Tratar a todos y todas con respeto y no cometer ningún acto de acoso y violencia en el trabajo.

- Tomar conocimiento del procedimiento de prevención de acoso laboral sexual y violencia en el trabajo.

- Cooperar en la investigación de acoso y violencia, cuando sea requerido y mantener la confidencialidad.

- Tomar conocimiento del procedimiento de investigación y sanción.

c. Obligaciones de los Organismos Administradores.

-Otorgar asistencia técnica para la elaboración de la elaboración e implementación del protocolo de la prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, las sensibilización y difusión.

-Otorgar atención psicológica temprano a las víctimas en caso de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.

-Entregar a las entidades empleadoras, la asistencia técnica necesaria para la elaboración del procedimiento de investigación del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo, el que considerara las medidas de resguardo y las sanciones que se aplicaran.

-Implementar normas complementarias para el proceso de calificación del origen común o laboral de las enfermedades asociadas a estos eventos.

-Capacitar y sensibilizar en materia de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, incorporando información de entornos seguros en los ambientes laborales siempre con perspectiva de género.

CAPITULO 3: MARCO TEÓRICO

3. MARCO TEÓRICO

A continuación, se exponen algunos antecedentes que contextualizan los temas tratados en la presente memoria. En primer lugar, se definen los conceptos según La Organización Mundial de la Salud define la salud, como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades". La salud mental es, según esta definición, un componente fundamental de la salud. Una buena salud mental permite a las personas hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar productivamente y realizar su potencial contribuyendo a sus comunidades (Etienne, 2018).

La salud mental es una realidad presente en el trabajo que es necesario abordar porque afecta a la salud de las personas y, también, a la imagen y al rendimiento de las empresas. Desde esta perspectiva, se pretende que las organizaciones no se centren solo en evitar enfermedades y accidentes, sino también en promover empresas saludables y trabajadores sanos en las tres dimensiones, física, mental y social.

3.1. FACTORES PSICOSOCIALES

El término "factores psicosociales" abarca las condiciones presentes en un entorno laboral que están estrechamente ligadas a la organización, las responsabilidades laborales y la ejecución de tareas, y que tienen el potencial de influir tanto en el bienestar físico, mental y social del trabajador como en el desarrollo de sus labores (González, 2013). Condiciones desfavorables en este ámbito pueden originar comportamientos y actitudes impropias durante el trabajo, así como efectos negativos en la salud y el bienestar del empleado.

Las repercusiones adversas en la salud y el bienestar del trabajador que surgen de condiciones psicosociales adversas pueden manifestarse como estrés, sobrecarga mental, fatiga, insatisfacción laboral, dificultades en las relaciones interpersonales, y falta de motivación, entre otras (Olejua, 2021). No obstante, no todos los trabajadores reaccionarán de la misma manera ante estas condiciones; diversos rasgos individuales como la personalidad, las necesidades y expectativas personales, la vulnerabilidad y la capacidad de adaptación influirán en la magnitud y naturaleza de las respuestas y consecuencias experimentadas. (Fisher, 2010)

Los factores psicosociales presentes en el entorno laboral son numerosos y variados, incluyendo aspectos físicos del lugar de trabajo, aspectos organizacionales y de gestión, así como

la calidad de las relaciones interpersonales en la empresa. Estos factores son el resultado de la interacción entre las demandas laborales y las condiciones organizativas, por un lado, y las habilidades, necesidades, cultura y circunstancias personales del trabajador por otro. Estas interacciones, mediadas por las percepciones y experiencias individuales, pueden influir en la salud, el desempeño y la satisfacción en el trabajo. (Jiménez, et al., 2010)

En resumen, los factores psicosociales son complejos porque no solo abarcan una variedad de aspectos del entorno laboral, sino que también reflejan las percepciones y vivencias del trabajador.

Los factores psicosociales en el trabajo se dividen en diferentes categorías que afectan el bienestar, la salud y el desempeño de los empleados (Jiménez, et al., 2010). Estas categorías incluyen:

1. Factores relacionados con la tarea

- **Contenido del trabajo:** Un trabajo con contenido es aquel que permite al trabajador sentir que su trabajo es significativo, tiene valor en el proceso general y le ofrece la oportunidad de aplicar y desarrollar sus habilidades y conocimientos.
- **Demanda de trabajo:** Demanda excesiva de trabajo puede generar estrés y agotamiento.
- **Ritmo de trabajo:** Un ritmo de trabajo acelerado o irregular puede ser perjudicial para la salud y el bienestar.
- **Adaptación al puesto:** La falta de adaptación al puesto puede generar frustración, inseguridad e insatisfacción laboral.
- **Atención y concentración:** Un trabajo que requiere alta atención y concentración puede generar fatiga mental y estrés.
- **Implicación afectiva:** La falta de implicación afectiva con el trabajo puede llevar a la desmotivación y la apatía.

2. Factores relacionados con la organización:

- **Estilos de dirección inadecuados:** Un liderazgo autoritario, poco comunicativo o inflexible puede generar un ambiente laboral negativo y estresante.
- **Horario de trabajo:** La duración de la jornada laboral, la cantidad y distribución de las pausas, el trabajo a turnos o nocturno pueden afectar negativamente la salud y la vida personal de los trabajadores.

- **Promoción en el trabajo:** La falta de oportunidades de promoción o la percepción de favoritismo en los procesos de ascenso puede generar frustración e insatisfacción.
- **Información y comunicación:** La falta de información clara, transparente y oportuna, así como una comunicación deficiente entre compañeros y entre la empresa y sus trabajadores, pueden generar confusión, incertidumbre y estrés.
- **Participación de los trabajadores:** La falta de participación en la toma de decisiones y en la organización del trabajo puede generar desmotivación, apatía y sensación de falta de control.

3. Factores relacionados con el entorno laboral:

- **Condiciones físicas del ambiente de trabajo:** Ruido, iluminación inadecuada, temperatura extrema, riesgos ergonómicos y otros factores físicos pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores.
- **Relaciones interpersonales y grupales:** Las relaciones conflictivas, la falta de apoyo social, el acoso laboral y otros problemas interpersonales pueden generar estrés, ansiedad y depresión.

4. Otros factores:

- **Inestabilidad en el empleo:** La inseguridad laboral puede generar estrés, ansiedad y preocupación por el futuro.
- **Falta de autonomía en el trabajo:** La falta de control sobre las tareas y el proceso de trabajo puede generar frustración, desmotivación y sensación de impotencia.
- **Carencias de formación:** La falta de capacitación y actualización de conocimientos puede generar inseguridad, miedo al fracaso y dificultad para adaptarse a los cambios.

Se utiliza el término psicosocial para referirse a la interacción entre, por una parte, los factores sociolaborales (contenido del trabajo, organización y gestión del trabajo, otras condiciones organizativas y ambientales) y, por otra parte, las competencias y necesidades de las personas trabajadoras. En 2015, la salud mental fue incluida en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), donde se recogen metas relacionadas con la inclusión laboral, la igualdad de oportunidades y la seguridad/salud en el trabajo (Inieta, 2016). En consecuencia, las empresas y los organismos están llamados a trabajar sobre los factores psicosociales para la consecución de los ODS creando un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Los ODS de las Naciones Unidas tienen una estrecha relación con la gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. En particular, varios de los ODS pueden ser directamente afectados por cómo una empresa maneja estos riesgos. A continuación, se explica cómo algunos ODS específicos están relacionados con la gestión de los riesgos psicosociales:

Tabla 3-1. Relación ODS y factores psicosociales.

ODS	RELACIÓN CON FACTORES PSICOSOCIALES	FIGURA
Salud y bienestar (3)	Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar. La gestión adecuada de los riesgos psicosociales contribuye directamente a la salud mental y al bienestar de los empleados, reduciendo el estrés, la ansiedad, la depresión y otros problemas relacionados con la salud mental.	
Trabajo decente y crecimiento económico (8)	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores. La creación de entornos laborales que gestionen eficazmente los riesgos psicosociales es crucial para garantizar trabajos decentes y seguros. Esto incluye políticas para la prevención del estrés laboral y otros factores que pueden impactar negativamente en la salud mental y la seguridad de los trabajadores.	
Igualdad de género (5)	Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y niñas en todo el mundo. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública. La gestión de los riesgos psicosociales debe considerar la eliminación de cualquier forma de discriminación y acoso en el lugar de trabajo, que pueden afectar desproporcionadamente a las mujeres. Además, promover un entorno de trabajo saludable y justo es esencial para la igualdad de oportunidades.	

Tabla 3-1. Relación ODS y factores psicosociales (Continuación).

ODS	RELACIÓN CON FACTORES PSICOSOCIALES	FIGURA
Reducción de las desigualdades (10)	Para 2030, empoderar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. La creación de un entorno laboral inclusivo que gestione los riesgos psicosociales de manera efectiva contribuye a la reducción de las desigualdades. Esto incluye asegurarse de que todas las personas, independientemente de su situación, tengan acceso a un ambiente de trabajo seguro y saludable	
Ciudades y comunidades sostenibles. (11)	Para 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas mayores y las personas con discapacidades. Aunque esta meta se centra más en el ámbito urbano y comunitario, los principios de crear entornos seguros e inclusivos se aplican también al entorno laboral. Gestionar los riesgos psicosociales contribuye a crear un espacio de trabajo seguro y accesible para todos.	
Paz, justicia e instituciones sólidas. (16)	Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles. Promover la participación de los empleados en la toma de decisiones relacionadas con su entorno laboral y bienestar es clave para la gestión de los riesgos psicosociales. Un entorno de trabajo justo y participativo contribuye a instituciones laborales más sólidas y equitativas.	

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada

La integración de los ODS en la gestión de riesgos psicosociales no solo ayuda a cumplir con los estándares internacionales y legales, sino que también promueve un ambiente de trabajo saludable, equitativo y productivo. Implementar estrategias que alineen la gestión de riesgos psicosociales con los ODS puede tener un impacto positivo significativo en la salud y el bienestar de los empleados, la igualdad de oportunidades, y la sostenibilidad económica y social de la empresa.

El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores en todo el mundo, y se le considera un desafío mayor en la salud

ocupacional. La OIT ha definido los factores de riesgo psicosocial como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral (Sierra,2021). Se puede diferenciar entre: a) las condiciones y el medio ambiente de trabajo, que incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el centro de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración; b) los factores individuales o personales del trabajador incluyen sus capacidades y limitaciones en relación con las exigencias de su trabajo; y finalmente, c) los factores externos al centro de trabajo que derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda (Mora, 2017)



Fuente: Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral. Tomado de *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(1), 26-26.

Figura 3-1. Factores psicosociales en el trabajo.

El diagrama presenta un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada. Estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo, para adaptarse entre otras causas. La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neuro hormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. Pueden también preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Una correspondencia óptima, por una parte, entre las capacidades y las limitaciones del individuo y, por otra parte, las exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud, entre otras cosas.

3.2. RIESGOS PSICOSOCIALES

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, los riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés.

Se pueden clasificar en 6, los cuales están evaluados y validados de acuerdo con la realidad de nuestro país según el Ministerio de Salud. (Sepúlveda, 2019)

Tabla 3-2. Clasificación de riesgos psicosociales

FACTOR	DESCRIPCIÓN
Organización y condiciones de empleo	Se refiere 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).

Fuente: ACHS, Qué son los riesgos psicosociales

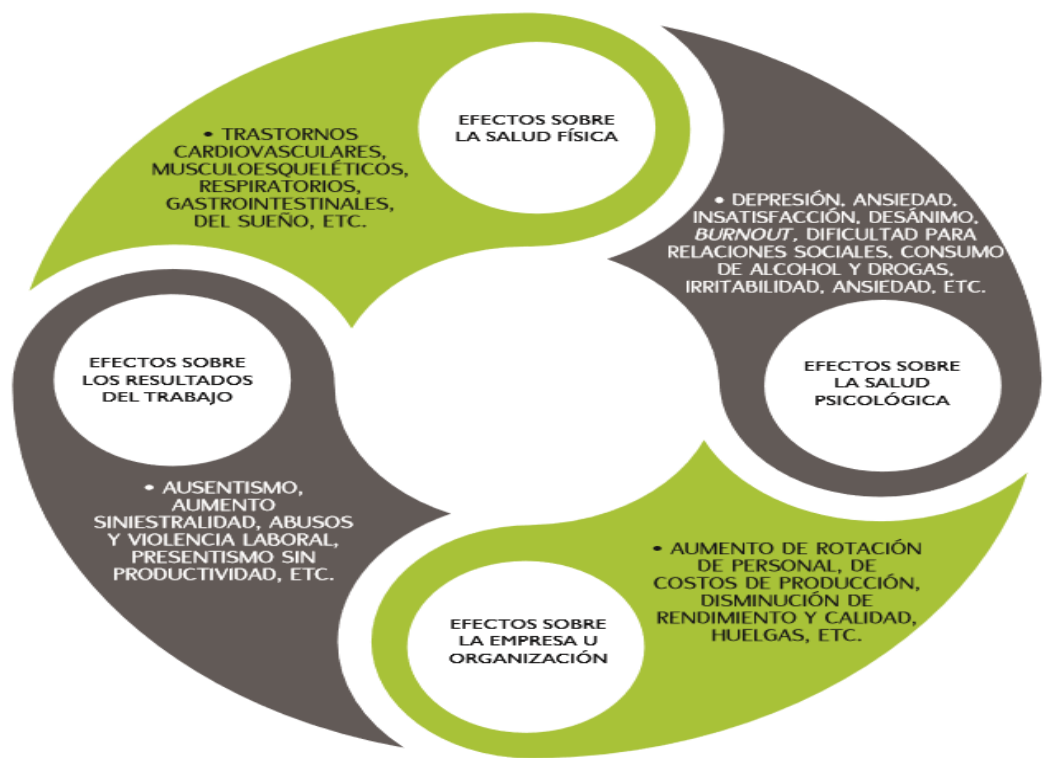
3.3. EFECTOS DESCRITOS SOBRE LA EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

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

- 1. **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.

- 2. **Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores:** Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.
- 3. **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 (Jiménez, et al., 2010).



Fuente: Manual de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, Mutua de Seguridad.

Figura 3-2. Efectos de la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.

La solicitud de evaluación de riesgo psicosocial puede ser tramitada a través de distintos entes dentro de la organización, como los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, los Sindicatos o el Departamento de Prevención de Riesgos, así como también directamente por la autoridad sanitaria, representada por el SEREMI de Salud.

Para medir la exposición a estos riesgos, se utilizará el Cuestionario CEAL-SM/SUSESO en su versión electrónica. Este instrumento permite evaluar el grado de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito organizacional de manera efectiva y precisa.

La medición debe hacerse a nivel de centros de trabajo, es decir grupo de trabajadores que prestan servicios en un mismo lugar de trabajo, que contarán a su vez con su propia evaluación de riesgos. Para observar dónde se concentran los diferentes niveles de riesgo o establecer grupos de exposición similar al riesgo, los trabajadores, dentro de un Centro de Trabajo, se deben agrupar bajo diferentes criterios. Cada grupo no debe tener menos de 26 trabajadores (Pérez, et al., 2022).

3.4. CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN

- Unidad geográfica
- Ocupación (según clasificación internacional uniforme de ocupaciones)
- Unidad funcional (departamentos, secciones)

3.5. CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO CEAL-SM/SUSESO

El Cuestionario Evaluación Ambiente Laboral – Salud Mental, entro en vigor, su tercera actualización, el 1 de enero de 2023 aprobada por Resolución Exenta N°1448 del Ministerio de Salud, el que reemplaza al cuestionario ISTAS-21.

Las principales modificaciones que sufrió este instrumento son:

Tabla 3-3. Modificaciones instrumento evaluación de Riesgos Psicosociales.

SUSESO CEAL-SM	ISTAS-21
Carácter obligatorio	Carácter opcional
12 Dimensiones	5 Dimensiones
Evaluación cada 2 años independiente del nivel de riesgo	Evaluación depende del nivel de riesgo obtenido: ❖ Riesgo Bajo: 4 años. ❖ Riesgo Medio: 2 años. ❖ Riesgo Alto: 2 años.
Única versión con 88 preguntas: Preguntas sobre datos demográficos, empleo actual (teletrabajo, tipo de contrato), de salud y bienestar y preguntas sobre: licencias, dolor corporal, accidentes y licencias médicas respectivamente.	Dos versiones: ❖ Versión breve de 25 preguntas ❖ Versión completa con 142 preguntas
Activación de cuestionario: Plataforma SUSESO	Activación de cuestionario: Portal ACHS-plataforma SUSESO
Incorporación de los trabajadores honorarios con más de 6 meses o más desempeñándose en la organización.	
Generación de un Comité de Aplicación.	

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

El protocolo de vigilancia tiene por objetivo establecer procedimientos, criterios y obligatoriedad de usar un instrumento que permita evaluar, controlar y monitorear factores de riesgo psicosocial presentes en los ambientes de trabajo, y así proteger la salud de los trabajadores, además permite evaluar las medidas de gestión críticas en el marco de la prevención del riesgo psicosocial en las empresas, está diseñado para ser utilizado en las empresas con fines de evaluación, prevención e investigación.

Su uso requiere conocimiento y capacitación en alguna de las siguientes áreas: prevención de riesgos, salud mental y/o riesgos psicosociales, de parte de quienes lo aplican. Se exige, que al menos el 60% de las encuestas realizadas sean válidas, lo que se traduce en que se haya contestado de forma completa el cuestionario (Pérez, et al., 2022).

La aplicación se debe realizar a un número suficiente de involucrados de la organización, que permita tener claridad en cuanto a la gestión del riesgo en la organización

Previamente a la aplicación debe entregarse al entrevistado/a la información que la participación es voluntaria y no está sujeta a presiones de ningún tipo, y además de dejar claramente expícito que los datos serán confidenciales, por lo cual las respuestas individuales, solo serán conocidas por la SUSESO.

El protocolo deberá ser conocido por las empresas e instituciones y por los profesionales que se desempeñan en las siguientes áreas:

- a) Administración.
- b) Recursos humanos.
- c) Desarrollo de personas.
- d) Prevención de riesgos.
- e) Comités paritarios y organizaciones sindicales.
- f) Gerencia general y directivos.

Los Organismos Administradores de la Ley N°16.744 (OAL) tienen la responsabilidad de comunicar, difundir y capacitar respecto del actual protocolo a todas sus empresas e instituciones afiliadas.

El instrumento está dividido en 12 dimensiones; cada una se corresponde a un factor de riesgo psicosocial (Pérez, et al., 2022).

Tabla 3-4. Estructura del Cuestionario Evaluación Ambiente Laboral – Salud Mental

Secciones	Unidades sección general	Conceptos	N preguntas
Sección general	I. Datos demográficos	Género y edad	2
	II. Trabajo y empleo actual	Segmentación: unidad geográfica, ocupación y departamento	3
		Condiciones de empleo (teletrabajo, salario, jornada, contrato, satisfacción)	11
		Salud mental (GHQ12)	12
	III. Salud y bienestar personal	Accidente y enfermedad profesional	2
		Dolor corporal (SF36)	2
		Licencias médicas	2
	Total sección general		34
Sección de riesgo psicosocial	Dimensiones de riesgo psicosocial laboral (RPSL)		N preguntas
		Carga de trabajo (CT)	3
		Exigencias emocionales (EM)	3
		Desarrollo profesional (DP)	3
		Reconocimiento y claridad de rol (RC)	8
		Conflicto de rol (CR)	3
		Calidad del liderazgo (QL)	4
		Compañerismo (CM)	4
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (IT)	3
		Equilibrio trabajo vida privada (TV)	3
		Confianza y justicia organizacional (CJ)	7
		Vulnerabilidad (VU)	6
		Violencia y acoso (VA)	7
	Total RPSL		54
	TOTAL DEL CUESTIONARIO		88

Fuente: Protocolo de Vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, MINSAL

3.6. DIMENSIONES DEL CEAL –SM / SUSESO

Una dimensión es una característica o un aspecto que tiene algún elemento, idea o concepto complejo de nuestro interés y que permite entenderlo mejor. El riesgo psicosocial en el trabajo es un concepto complejo que, para entenderlo mejor, se puede estudiar en muchas dimensiones o características. Cada dimensión tiene varias preguntas y eso ayuda a definir mejor la dimensión de que se trata (Pérez, et al., 2022).

El cuestionario mide 12 dimensiones de riesgo psicosocial, las que se detallan a continuación:

1. Carga de trabajo

Son las exigencias que se le hacen a los funcionarios y funcionarias para que cumplan con un determinado objetivo o tarea en un tiempo acotado o limitado. Es decir, en la carga de trabajo existe una relación entre la cantidad de tareas y el tiempo en que se deben realizar, que puede ser desde minutos hasta semanas o más.

1.1. Preguntas

- ¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?
- ¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas?
- ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?

2. Exigencias emocionales

Las exigencias emocionales demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas sienten a su vez emociones intensas. Se produce una alta demanda emocional sobre el funcionario(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las exigencias de los usuarios o provocar agotamiento.

2.1. Preguntas

- Su trabajo ¿le coloca en situaciones emocionalmente perturbadoras?
- Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de usuarios o clientes?
- Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?

3. Desarrollo Profesional

Es la oportunidad y el estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia. Es una medida del desarrollo personal que permite el trabajo.

3.1. Preguntas

- ¿Tiene posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo?
- En su trabajo, ¿puede utilizar sus habilidades o experiencia?
- Su trabajo, ¿le da oportunidad de desarrollar sus habilidades?

4. Reconocimiento y Claridad de Rol

Evalúa el reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. También mide el sentido de las tareas que se realizan y la claridad de los límites de la responsabilidad que tenemos o que se nos asigna. La claridad de los roles asignados favorece el reconocimiento y el respeto.

4.1. Preguntas

- ¿Recibe toda la información que se necesita para hacer bien su trabajo?
- Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?
- En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores?
- En su trabajo, ¿es tratado de forma justa?
- Su trabajo, ¿tiene sentido para usted?
- Su trabajo, ¿tiene objetivos claros?
- En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
- ¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo?

5. Conflicto de Rol

En el trabajo, el rol es lo que se espera que una persona haga en el puesto que tiene asignado. El conflicto de rol evalúa la sensación de molestia personal ante el tipo de tareas que estamos obligados a hacer, especialmente cuando creemos que esas tareas son incongruentes entre sí, o que podrían hacerse de una manera diferente o cuando creemos que no nos corresponde realizarlas.

5.1. Preguntas

- En su trabajo ¿se le exigen cosas contradictorias?

- ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?
- ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?

6. Calidad de liderazgo

Es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los funcionarios/as subordinados puedan llegar a completar su tarea.

6.1. Preguntas

- Su superior inmediato ¿planifica bien el trabajo?
- Su superior inmediato ¿resuelve bien los conflictos?
- Si usted lo necesita ¿Con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?
- Si usted lo necesita ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de su superior inmediato?

7. Compañerismo

Es la sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.

7.1. Preguntas

- De ser necesario ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros de trabajo?
- De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo?
- ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros(as) de trabajo?
- En su trabajo, ¿usted siente que forma parte de un equipo?

8. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Es la sensación de que se nos puede cambiar de una manera más o menos arbitraria la forma en que trabajamos, o las tareas, los horarios, los lugares a los que estamos destinados.

8.1. Preguntas

- ¿Está preocupado(a) de que le cambien sus tareas laborales en contra de su voluntad?
- ¿Está preocupado(a) por si le trasladan a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección en contra de su voluntad?

- ¿Está preocupado(a) de que le cambien el horario (turnos, días de la semana, hora de entrada y salida) en contra de su voluntad?

9. Equilibrio trabajo vida privada

El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es la manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.

9.1. Preguntas

- ¿Siente que su trabajo le consume demasiada ENERGÍA teniendo un efecto negativo en su vida privada?
- ¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada?
- Las exigencias de su trabajo, ¿interfieren con su vida privada y familiar?

10. Confianza y justicia organizacional

La confianza y la justicia organizacional mide el grado de seguridad o confianza hacia la empresa o institución con el que los funcionarios/as afrontan sus tareas cotidianas. Esta seguridad se puede expresar de varias maneras, como confianza en los directivos, en los compañeros y compañeras de trabajo, en la solución justa de los conflictos y otras características similares.

10.1. Preguntas

- En general ¿los trabajadores(as) en su organización confían entre sí?
- ¿Los gerentes o directivos confían en que los trabajadores(as) hacen bien su trabajo?
- ¿Los trabajadores(as) confían en la información que proviene de los gerentes, directivos o empleadores? ¿Los trabajadores(as) pueden expresar sus opiniones y sentimientos?
- En su trabajo ¿los conflictos se resuelven de manera justa?
- ¿Se valora a los trabajadores(as) cuando han hecho un buen trabajo?
- ¿Se distribuye el trabajo de manera justa?

11. Vulnerabilidad

La vulnerabilidad en el trabajo es la sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el(la) funcionario (a) considera injusto por parte de la organización. Se puede entender también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.

11.1. Preguntas

- ¿Tiene miedo a pedir mejores condiciones de trabajo?
- ¿Se siente indefenso(a) ante el trato injusto de sus superiores?
- ¿Tiene miedo de que lo(la) despidan si no hace lo que le piden?
- ¿Considera que sus superiores lo(la) tratan de forma discriminatoria o injusta?
- ¿Considera que lo(la) tratan de forma autoritaria o violenta?
- ¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado?

12. Violencia y acoso

La violencia y el acoso en el trabajo es la exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.

12.1. Preguntas

- En su trabajo, durante los últimos 12 meses ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?
- En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables?
- En los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (¿por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)?
- En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso sexual?
- En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a violencia física?
- El bullying o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del cual resulta difícil defenderse. En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bullying o acoso?
- ¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(a) de trabajo o su superior? (Pérez, Candia, 2022)

3.7. ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL LUGAR DE TRABAJO

El Decreto Supremo N°40 establece que las mutualidades de empleadores están obligadas a realizar actividades permanentes de prevención de riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Por su parte el artículo 68 de la ley 16.744 establece que las empresas deben implantar todas las medidas de higiene y seguridad que les prescriban directamente el respectivo organismo administrador, el que deberá indicarla de acuerdo con las normas y reglamentos vigentes (Pérez, et al., 2022).

Tabla 3-5. Rol de actores involucrados en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales

ACTORES	FUNCIÓN EN EL PROCESO
EMPLEADOR	Su rol es evaluar el riesgo psicosocial en su centro de trabajo - asesorado por su organismo administrador y contar con las acciones preventivas necesarias, siguiendo las recomendaciones emanadas del Comité de Aplicación, destinadas a disminuir, controlar, mitigar y/o eliminar los efectos de los hallazgos encontrados en el proceso de medición.
TRABAJADOR (A)	Formar parte de las evaluaciones de riesgo psicosocial y ser vigilante de los factores de riesgo en el ambiente de trabajo.
ORGANISMOS ADMINISTRADORES LEY 16.744 (OAL)	Asesorar a empresas adheridas en la implementación del protocolo. Gestionar y asistir técnicamente los programas de vigilancia ambiental en el trabajo.
DIRECCIÓN DEL TRABAJO	Fiscalizar a empleadores respecto al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el protocolo y normas complementarias en la materia.

Tabla 3-5. Rol de actores involucrados en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales
(Continuación)

ACTORES	FUNCIÓN EN EL PROCESO
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)	Fiscalizar las acciones de los OAL. Mantener actualizado el manual de aplicación del instrumento y protocolo.
MINISTERIO DE SALUD	Entregar los lineamiento y criterios para la evaluación ambiental y la vigilancia de salud de los trabajadores con el objetivo de disminuir la frecuencia y gravedad de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD (SEREMI)	Fiscalizar las disposiciones presentes en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normativas complementarias. Exigir a los OAL los antecedentes vinculados con los lugares en que los trabajadores o empresas afiliadas desarrollan sus labores. Velar por el cumplimiento del protocolo.

Fuente: Elaboración Propia en base a Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

3.8. MÉTODO DE APLICACIÓN

La identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial es un proceso que se aplica de forma sistemática y participativa respecto de todos quienes forman parte del centro de trabajo (trabajadores, supervisores, directores y gerentes) así como también a todos los prestadores de servicios a honorarios. El protocolo de vigilancia de los riesgos psicosociales debe ser implementado en todos los centros de trabajo de las empresas que tengan una dotación mayor a 10 trabajadores. En el caso de centros de trabajo con menos de 10 trabajadores, el protocolo será implementado por instrucción de los OAL, cuando exista un ingreso por enfermedad profesional de un trabajador en la que se confeccionó su respectiva DIEP (denuncia individual de enfermedad profesional) asociada a salud mental, o bien, cuando la empresa quiera implementar el protocolo a modo de buenas prácticas organizacionales. Implementar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en una empresa implica la aplicación de 7 pasos (Disponible Anexo A, B, C), los cuales deben ser cumplidos en su totalidad para que este proceso sea considerado correcto ante los organismos fiscalizadores (Dirección del Trabajo y Seremi de Salud) (Pérez, et al., 2022).

3.9. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO



Fuente: Elaboración Propia en base a Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Gráfico 3-1. Objetivos del protocolo de vigilancia de factores de riesgo psicosociales

3.10. ALCANCE DEL PROTOCOLO

Población objetivo

Organismos públicos y privados legalmente constituidos, independientemente de su rubro y número de trabajadores.

Medición de Riesgo Psicosocial Laboral

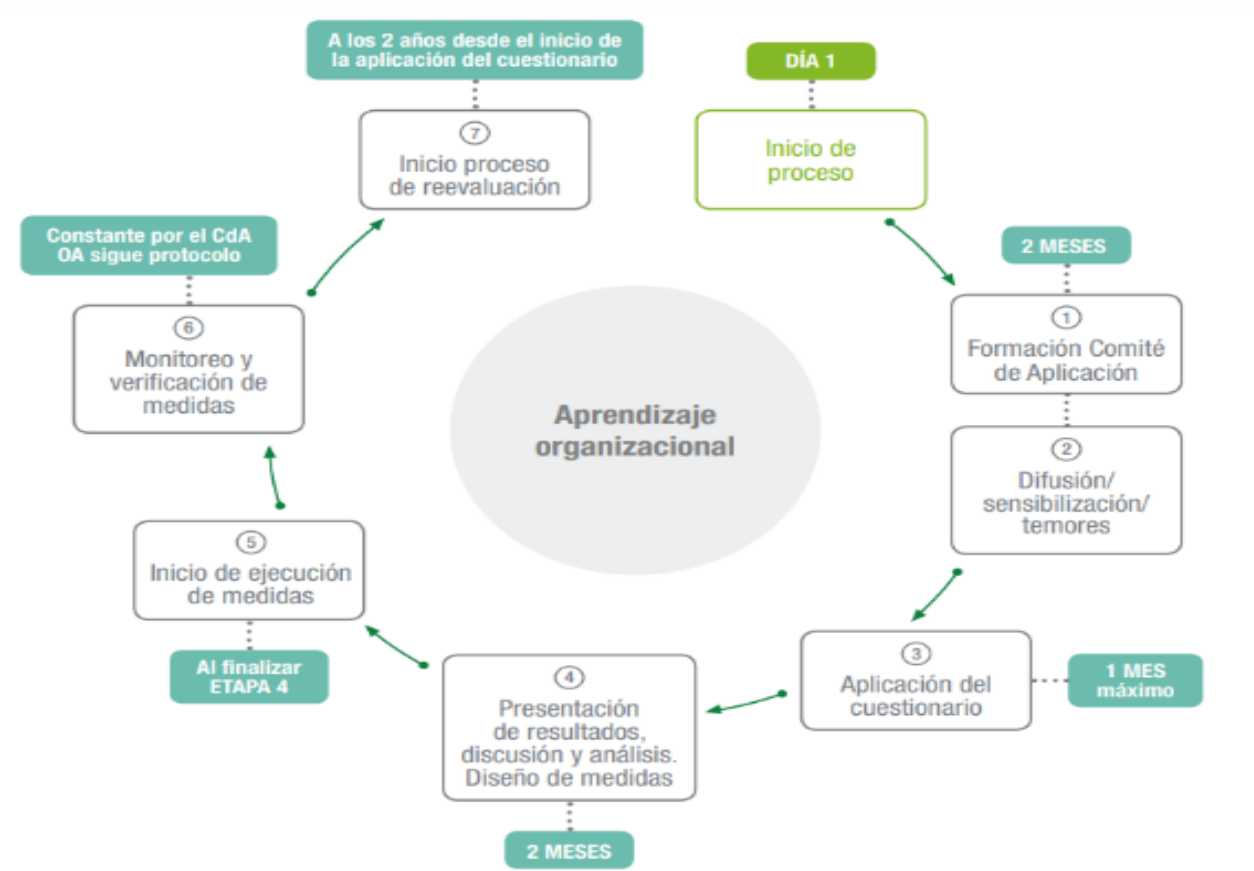
Empleador mide RPSL con el Cuestionario CEAL-SM y notifica resultados a su OAL respectiva, quien determina si la organización ingresa al programa de vigilancia e informa anualmente a las SEREMI de Salud y a la SUSESO.

Solicitud de una intervención preventiva

Toda empresa u organización puede realizar una Solicitud de Evaluación de Riesgo e Intervención psicosocial laboral de común acuerdo con el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, a la Mutual (Pérez, et al., 2022).

3.10.1. Pasos de la aplicación del cuestionario y sus plazos

La aplicación del método tiene siete pasos, los que se deben cumplir en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta. Los plazos que se señalan son aproximados y deben regirse por lo establecido en el protocolo MINSAL, en el esquema aparecen los 7 pasos de la aplicación del cuestionario y sus plazos (recuadros celestes).



Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Figura 3-3. Flujo Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales 2023.

Todos estos pasos deben quedar registrados en una carta Gantt, cronograma, actas de actividades y respaldo documental que evidencie la ejecución del proceso.

A continuación, se detalla y explica lo que se debe hacer en cada una de las etapas de la aplicación del cuestionario.

ETAPA I: FORMACIÓN DE COMITÉ DE APLICACIÓN (CDA)

a. Constitución del Comité de Aplicación

El paso inicial del protocolo es constituir el Comité de Aplicación (CdA). Este comité debe constituirse en cada centro de trabajo y tendrá gran parte de la responsabilidad de que el cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para la organización. El día que se constituya este Comité deberá considerarse como inicio del proceso.

Tabla 3-6. Funciones del Comité de Aplicación

FUNCIONES DEL COMITÉ DE APLICACIÓN
• Definir cronograma o carta Gantt • Definir el formato de la aplicación del cuestionario (papel o electrónica) • Determinar el periodo de aplicación. • Definir unidades de análisis • Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización. • Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores. • Monitorear el proceso de aplicación. • Analizar y discutir los resultados. • Informar los resultados a todos los trabajadores7as. • Asegurar que exista participación de los trabajadores/as en las propuestas de las medidas de intervención. • Definir la urgencia y el orden de las medidas de intervención. • Informar las medidas de intervención a los trabajadores/as • Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de intervención definidas. • Informar a los trabajadores/as sobre las medidas cumplidas y la razón de su aplicación.

Fuente: Constitución del CdA, Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, ACHS.

El Comité debe ser paritario en cuanto a representación de trabajadores y de la empresa y, por regla general, debe ser integrado por un mínimo de 4 y máximo de 10 representantes. El CdA debe estar representado por las siguientes personas (y subrogantes):

Representantes de los trabajadores:

- Representante(s) de los trabajadores del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Representantes(s) del o los sindicatos (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores(s)).

Representantes de la empresa:

- Representante(s) del área de RR.HH.
- Encargado de prevención de riesgos u otro que el empleador determina.

Para la toma de decisiones el CdA requerirá que asistan a las reuniones más del 50% paritario de los representantes, es decir, que sea el mismo número de representantes del empleador y de los trabajadores.

Debe existir registro de acta de constitución del CdA y reuniones con sus respectivos acuerdos, toda modificación y/o retraso del proceso debe verse reflejado en Carta Gantt y registrarse en acta de CdA con respaldos.

b. Definición de las unidades de análisis

Una tarea relevante del Comité de Aplicación es la definición de las unidades de análisis. Una unidad de análisis es una agrupación de trabajadores/as con alguna característica determinados sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo para luego intervenir.

La exposición a factores de riesgo psicosocial no es igual para todos los trabajadores/as, y hay desigualdades principalmente en torno a la ocupación (a veces el riesgo es mayor en los puestos de trabajo sin calificación que tienen menor poder de decisión sobre su tarea) y al género (el riesgo suele ser mayor para las mujeres). Además, el riesgo puede ser muy diferente en lugares de trabajo distintos aún dentro de un mismo centro de trabajo (por ejemplo, en diferentes departamentos, servicios o jefaturas). Esto obliga a distinguir unidades que permita una intervención focalizada donde se concentre el mayor riesgo, como pueden ser las unidades funcionales (departamentos, jefaturas, etc.), o sitios de trabajo (edificios o pisos diferentes de una misma empresa), incluso ocupaciones o géneros.

b.1. Unidades de análisis en situaciones especiales

- **Empresas con sucursales** Las sucursales de las empresas deben medirse por separado (cada sucursal se considera un “lugar” o “centro de trabajo”): Las empresas de gran

tamaño suelen tener sucursales con pocos trabajadores que en algunos casos se encuentran geográficamente muy alejadas unas de otras. En estos casos el riesgo puede medirse por unidades regionales o zonales, o de acuerdo con el propio organigrama de la empresa.

- **Empresas en régimen de subcontratación:** Las empresas subcontratistas que tengan centros con menos de 10 trabajadores deben agrupar a trabajadores de distintas faenas de la misma región para alcanzar este número. Tratándose de una empresa que en una misma faena disponga de 10 y más trabajadores, debe medir sólo para esa faena. Por su parte, la empresa principal debe informar a sus empresas contratistas de la obligatoriedad de medir los FRPSL, así como de la metodología de aplicación y supervigilar que esta medición se realice, se ejecuten las medidas preventivas en la forma y plazo que estipula el Protocolo del MINSAL y el presente Manual.
- **Empresas de servicios transitorios:** Las empresas usuarias deberán incorporar en la evaluación de los riesgos psicosociales a los trabajadores de servicios transitorios que se encuentran a su disposición al momento de su aplicación.
- **Jefaturas locales que dependen de una jefatura regional o de mayor alcance:** En ocasiones se requiere medir el riesgo entre personas que ejercen jefaturas a nivel local (por ejemplo, directores de CESFAM, de una oficina zonal de una empresa) y que dependen todas ellas de una jefatura de mayor grado o alcance. En estos casos, no tiene sentido medir el riesgo en cada uno de los centros de trabajo donde ejercen las jefaturas locales, sino que lo que corresponde es agrupar esas jefaturas en un centro de trabajo donde se encuentre la jefatura de mayor grado, porque lo que importa allí es medir la dinámica del riesgo psicosocial asociado a esa jefatura mayor.
- **Trabajadores en régimen exclusivo de teletrabajo:** Estos trabajadores/as se pueden agrupar en la dirección vial de la jefatura. El Comité de Aplicación debe asegurarse de que los trabajadores tengan claridad sobre cuál es la unidad a la que pertenecen, o cuál es su función o la ocupación a la que se adscribirán para efectos de la medición –hay que informarlos adecuadamente en la campaña de sensibilización– y la que deben seleccionar al responder el cuestionario, sobre todo en el caso en que se deban establecer unidades especiales para la medición (por ejemplo, al agrupar varias unidades con pocos trabajadores) y que no son las habituales en el centro de trabajo.

ETAPA II: DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LOS TRABAJADORES

Una efectiva campaña de sensibilización supone un proceso de información y motivación sobre las características del cuestionario y sus objetivos (Disponible Anexo B). Una alta participación de los trabajadores en el proceso depende en gran medida de una buena campaña. El objetivo de la campaña es, justamente, resolver dudas o temores, fijar expectativas razonables y explicar que se trata de un instrumento de medición para conocer y prevenir los riesgos psicosociales laborales con el objetivo de procurar centros de trabajo más saludables en forma participativa.

Para este proceso se debe realizar una capacitación sobre el método CEAL-SM/SUSESO a los integrantes del CdA. La capacitación la debe realizar el OAL u otro organismo afín. Es responsabilidad del CdA difundir y sensibilizar los riesgos psicosociales y protocolo con los trabajadores.

- a) Preparar canales de comunicación, información y sensibilización.
- b) Ejecutar propuestas de difusión / sensibilización

Para implementar los procesos asociados al CdA, difusión y sensibilización, las empresas cuentan con un plazo máximo de dos meses y se debe dejar evidencia del material para difusión/sensibilización, un listado con firma de quienes han sido sensibilizados.

ETAPA III: APLICACIÓN DE CUESTIONARIO CEAL-SM

El comité de Aplicación decidirá si la aplicación del cuestionario se realizara en formato electrónico o impreso. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad. El formato digital del cuestionario está disponible a través de Internet en la Superintendencia de Seguridad Social, lo que facilita el proceso al permitir llevar un control de la aplicación misma (número de cuestionarios contestados) y entregar los resultados de manera inmediata, así como una planilla con los puntajes para uso del centro de trabajo de la empresa o institución. La aplicación se mantiene operativa durante todo el tiempo que el CdA haya decidido (por ejemplo, durante un día, o una semana, o un mes). Cada trabajador recibe un código con el que debe autenticar su ingreso y las respuestas al cuestionario. El uso de esta aplicación la debe solicitar la empresa o institución a su respectivo organismo administrador o mutualidad, organización que será la encargada de gestionar la habilitación de dicha plataforma con la Superintendencia de Seguridad Social.

a. Caracterizar el centro de trabajo

Caracterización/Segmentación debe realizarse antes de la toma de evaluación y debe resguardar confidencialidad, incorporar a todos quienes trabajan con vínculo contractual (contrato indefinido, plazo fijo y a honorarios de más de seis meses), incorporar empresas de servicios transitorios.

b. Preparar el cuestionario para su ejecución

Gestionar plataforma SUSESO cuestionario CEAL-SM – SUSESO, organizar proceso resguardando confidencialidad en todo momento.

c. Aplicar cuestionario

El cuestionario CEAL-SM contiene 12 dimensiones, con un total de 88 preguntas (34 en la sección general y 54 en la sección de riesgos psicosocial) que corresponden a:

1. Carga laboral.
2. Exigencias emocionales.
3. Desarrollo profesional.
4. Reconocimiento y claridad de rol.
5. Conflicto de rol.
6. Calidad de liderazgo.
7. Compañerismo.
8. Inseguridad en las condiciones de trabajo.
9. Equilibrio entre el trabajo y la vida privada.
10. Confianza y justicia organizacional.
11. Vulnerabilidad.
12. Violencia y acoso.

El cuestionario se deberá realizar de manera cíclica en un periodo de 2 años en cada centro de trabajo. Para aquellos centros de trabajo que aplicaron la evaluación de los riesgos psicosociales durante el año 2021 y 2022, deberán ajustarse a los nuevos plazos indicados y reevaluar a los 2 años desde la última medición. Para el caso de empresas nuevas, la evaluación deberá realizarse cuando el centro de trabajo cuente con trabajadores contratados con al menos seis meses de antigüedad.

La SUSESO ha puesto a disposición una plataforma digital que será habilitada por los OAL para que los centros de trabajo contesten el Cuestionario. El proceso de aplicación del Cuestionario debe ser liderado por el CdA.

Para que la aplicación sea válida, al menos el 60% de los trabajadores del centro de trabajo deberá haber realizado el cuestionario en un periodo máximo de un mes.

Empresas con 25 y menos personas

En el caso de los riesgos psicosociales, la evaluación se debe llevar a cabo simplificando el método CEAL-SM / SUSESO de acuerdo con las características de la dotación de trabajadores/as que se describen a continuación. En todos los casos, si se aplica el cuestionario en formato de papel, hay que recordar que los resultados deben ser traspasados de manera digital hacia la plataforma de la SUSESO.

a) Centros de trabajo en empresas entre 10 y 25 trabajadores/as

En este tipo de organizaciones el Comité de Aplicación debe ajustarse, quedando conformado por el representante de la dirección de la empresa y el o la representante de los trabajadores/as (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores/as), quienes deberían solicitar el asesoramiento del Prevencionista de riesgos o la asistencia de su organismo administrador, o participar en alguno de los cursos de capacitación que ofrecen las mutualidades. La campaña de difusión y sensibilización puede limitarse al envío de una carta informativa una semana antes de aplicar el cuestionario a la totalidad de los trabajadores, en la que se explique qué son los riesgos psicosociales y cuál es el objetivo de la evaluación. También pueden utilizarse reuniones informativas y aprovechar material informativo solicitado a la mutualidad. El comité decidirá la mejor manera y oportunidad para que los trabajadores/as respondan el cuestionario. Debe existir la oportunidad de que los trabajadores/as conozcan y discutan los resultados de la evaluación y propongan modificaciones, de la misma manera que en empresas mayores, aunque siempre adaptada a las características de estas empresas. En el caso de centros de trabajo que sean sucursales de una empresa, éstas podrán agruparse para fines de la evaluación y así contabilizar más de 25 trabajadores/as, tal como se detalló antes.

b) Centros de trabajo en empresas con 9 y menos trabajadores/as

Las empresas con 9 y menos trabajadores no están obligadas a aplicar el cuestionario, aunque es recomendable que lo hagan. La aplicación del cuestionario y el cuestionario mismo se puede utilizar para generar una conversación sobre los problemas de organización de la empresa y la posibilidad de mejorar algunos aspectos de esta. En estos casos, no es necesario que se constituya un Comité de Aplicación y el proceso lo puede dirigir el representante de la microempresa, con la colaboración de los propios trabajadores/as. Puede pedir capacitación a su mutualidad. En el caso de microempresas que presten servicios de subcontratación, la empresa principal debe prestar asistencia para medir este tipo de riesgos laborales.

Aunque en este tipo de organizaciones puede resultar más difícil, se debe respetar las condiciones de confidencialidad y anonimato. En este tipo de empresas la unidad de análisis siempre será la totalidad de los trabajadores/as. Se debe disponer de urnas o sobres sellados para depositar los cuestionarios y hacer todos los esfuerzos para garantizar la confidencialidad y el anonimato y generar el máximo de confianza para que la respuesta de los trabajadores/as sea válida.

Es recomendable que en todos los casos de micro y pequeñas empresas el proceso incluya al menos una sesión de diálogo con todos los trabajadores/as donde se pueda conocer el resultado del cuestionario, se analice sus alcances, se destaquen las fortalezas y se propongan mejorías.

ETAPA IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS. DISEÑO DE MEDIDAS

El Comité de Aplicación es el responsable del análisis de los datos, aunque puede ser asesorado por su respectiva mutualidad u organismo administrador o el/la Prevencionista de riesgos con que cuente la organización. En esta etapa del proceso se debe velar en todo momento por la confidencialidad en el manejo de los datos.

a) Resultados y preparación grupo/s de discusión

En esta etapa se debe dar a conocer el resultado de la aplicación del cuestionario a los trabajadores del centro de trabajo, a través de un informe que confeccionara la plataforma, en el que el estado del riesgo sicosocial se clasificara como bajo, medio, alto. Sin perjuicio de los resultados y clasificación de los riesgos psicosociales, deberán existir instancias de análisis a través del diálogo social para apoyar en el diseño de medidas. Estos resultados deben ser puestos en conocimiento de los trabajadores/as del centro de trabajo y por las unidades de análisis previamente definidas.

b) Ejecutar grupo de discusión

En esta etapa, los miembros del centro de trabajo discuten y ponen en el contexto adecuado los resultados y generan medidas de cambio o mitigación de los factores que se haya descubierto que son los más importantes.

Consideraciones importantes para la realización de los grupos de discusión:

- La composición del grupo debe ser lo más heterogénea posible en las variables de género, edad y ocupaciones específicas dentro de cada unidad.
- Pueden realizarse con grupos de entre 6 a 12 personas, porque ese número es ideal para que las personas puedan efectivamente participar.

- Se debe contar con un espacio con las condiciones de comodidad suficientes para el desarrollo de la actividad, la que debiese durar entre una y dos horas.
- Es adecuado que las personas que tengan subordinados (jefaturas, supervisores) tengan sus propios grupos de discusión en que solo participen pares excluyendo a sus subordinados.

Los centros de trabajo son organizaciones complejas porque están constituidas por personas que interactúan, y en esa interacción generan un todo (la organización) que a su vez impone su normativa sobre las personas, sea esta normativa explícita (por reglamento, por organigrama) o implícita (“organigrama oculto”, “clima laboral”). (Pérez, Candia, 2022)

Esto hace muy difícil y poco efectivo diseñar medidas de intervención estandarizadas, es decir, iguales para todos los lugares de trabajo. El diseño más recomendado es “a medida”, que toma en cuenta todas las variables ya señaladas: una medición de base que revela las dimensiones favorables y desfavorables, una cultura organizacional particular y el contexto social del que el centro de trabajo forma parte. La comprensión misma de este proceso y lo que significan las variables psicosociales para las trabajadoras, trabajadores y empleadores involucrados (análisis grupal de resultados) agrega un elemento esencial al diseño de intervenciones, el que necesariamente es único para cada centro de trabajo.

Algunos principios generales que pueden ayudar al diseño a medida de las intervenciones:

- Identificar los puestos de trabajo o departamentos con exposiciones o resultados de riesgo alto que afecten al mayor número de personas.
- Identificar posibles acciones que eliminen o reduzcan la exposición a más de un riesgo detectado (que impacten en más de una dimensión de riesgo).
- Identificar acciones que eliminen o reduzcan desigualdades y discriminaciones al interior de la organización. Este tipo de riesgo, si bien se puede identificar gracias al resultado cuantitativo de la evaluación, suele evidenciarse con mayor claridad durante la fase cualitativa del proceso, cuando se realiza el análisis grupal de los resultados

Estos principios permitirán concentrar las acciones y desarrollar una estrategia de intervención que posibilite la eliminación del factor de riesgo (peligro) o, en su defecto, controlarlo de modo que no se transforme en un factor de riesgo para la salud de los/las trabajadores/as ni para la productividad de la organización.

El proceso de análisis, tanto del CdA como de los grupos de discusión, así como las propuestas de intervención que hayan surgido, debe quedar plasmado en un documento que

sirva como referente para monitorizar las acciones que deben realizarse. Este documento, que se puede llamar simplemente “Informe del Comité de Aplicación”, debe ser elaborado por el CdA y constituye la base para el proceso de monitoreo posterior. Este informe debería contener al menos las siguientes partes:

- a. **Identificación del proceso actual:** Descripción de las características del proceso de intervención, como el nombre o identificación del centro de trabajo, fecha de inicio del proceso actual, que puede ser el día de la primera reunión del CdA, integrantes del Comité, breve resumen de las acciones de difusión, periodo de aplicación del cuestionario, organismo administrador que asesoró el proceso. Es recomendable incluir una breve descripción del proceso de discusión grupal (número de grupos, cantidad de trabajadores(as), fechas, identificación del monitor(a), etc.).
- b. **Resultados:** La mayor parte de los resultados se pueden obtener fácilmente como informe descargándolo desde la plataforma SUSESO del cuestionario. Entre estos resultados están:
 - ❖ Participación: cantidad de trabajadores(as) que participaron sobre el total del centro de trabajo evaluado (como porcentaje de participación), participación por cada unidad de análisis.
 - ❖ Estado de riesgo del centro de trabajo (general) y por cada unidad de análisis, con gráficos por dimensión.

El informe que se descarga entrega una propuesta muy general sobre el tipo de intervención que se podría realizar dados los resultados obtenidos. Esto no es más que una orientación muy genérica y no debe tomarse como una prescripción obligatoria. Una vez obtenidos los puntajes y la prevalencia de riesgo (el “semáforo”), estos resultados deben ser puestos en conocimiento de los trabajadores/as del centro de trabajo (semáforo general del centro de trabajo) y por las unidades de análisis previamente definidas. Durante el análisis de los resultados en ningún caso se podrán utilizar métodos (análisis multivariado) que puedan llevar a la identificación de los participantes. Los resultados así descargados se pueden agregar al informe que elabore el CdA.

- c. **Análisis de resultados:** El CdA debe decidir qué elementos de los resultados quiere destacar en el informe, por ejemplo, cuales dimensiones están en mayor riesgo o cuales están en menor riesgo. El informe debería proponer un orden en el que deben aplicarse las medidas
- d. **Propuesta de medidas:** El informe debe contener las medidas que se proponen para afrontar los riesgos analizados. Las medidas, ya discutidas tanto en los grupos de discusión

de los trabajadores(as) como en el mismo CdA, deben asociarse a una o varias dimensiones de riesgo y ser lo más específicas posibles, de manera que luego no sea difícil observar que se están implementando. Debe estimarse la fecha en que la medida señalada debería empezar a ejecutarse y estimar un tiempo razonable para que esta tuviera algún impacto en la dinámica del centro de trabajo. Debe señalarse el modo en que la medida va a ser monitorizada, quien es el responsable de su puesta en práctica (puede ser un Departamento del centro de trabajo, o una persona) y quien es el encargado de su monitoreo.

Este proceso tiene una duración de dos meses.

ETAPA V: INICIO DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS

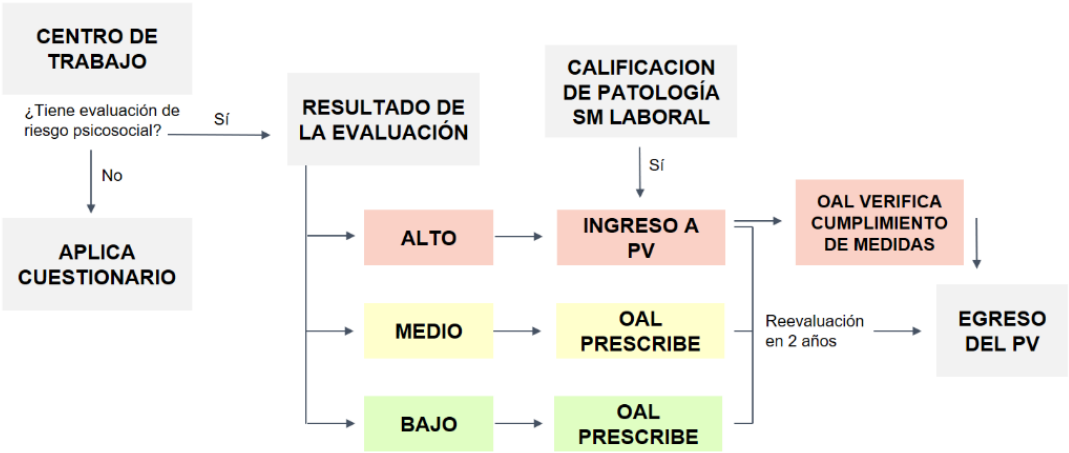
Se inicia la ejecución de las medidas de intervención diseñadas conforme al punto anterior. Estas medidas pueden ser a corto, mediano y/o largo plazo, de implementación permanente o por un periodo indeterminado, según sea necesario.

ETAPA VI: MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE MEDIDAS

En caso de Riesgo Medio, Organismo Administrador realizará un monitoreo del avance de las medidas implementadas en plazos indicados en informe técnico. Al finalizar este periodo se debe realizar verificación final de medidas, en caso de Riesgo Bajo, Comité de aplicación debe hacer monitoreo de avance de medidas en plan de mantención, se debe dejar registro de avance de medidas y documentación evidencia implementación de medidas.

ETAPA VII: INICIO PROCESO DE REEVALUACIÓN

Se debe reevaluar cada dos años con la encuesta CEAL-SM SUSESO, independiente del nivel de riesgo, considerando: planificación, sensibilización, aplicación cuestionario y análisis de resultados.



Fuente: Asociación Chilena de Seguridad.

Figura 3-4. Flujograma de aplicación de modelo de vigilancia de factores de riesgos psicosociales

Durante este proceso de implementación las secretarías regionales Ministeriales de Salud (SEREMI) y la Dirección del trabajo (DT) inspeccionaran y fiscalizaran, solicitando que los riesgos sean evaluados y auto gestionados por parte de cada empleador (Pérez, et al., 2022).



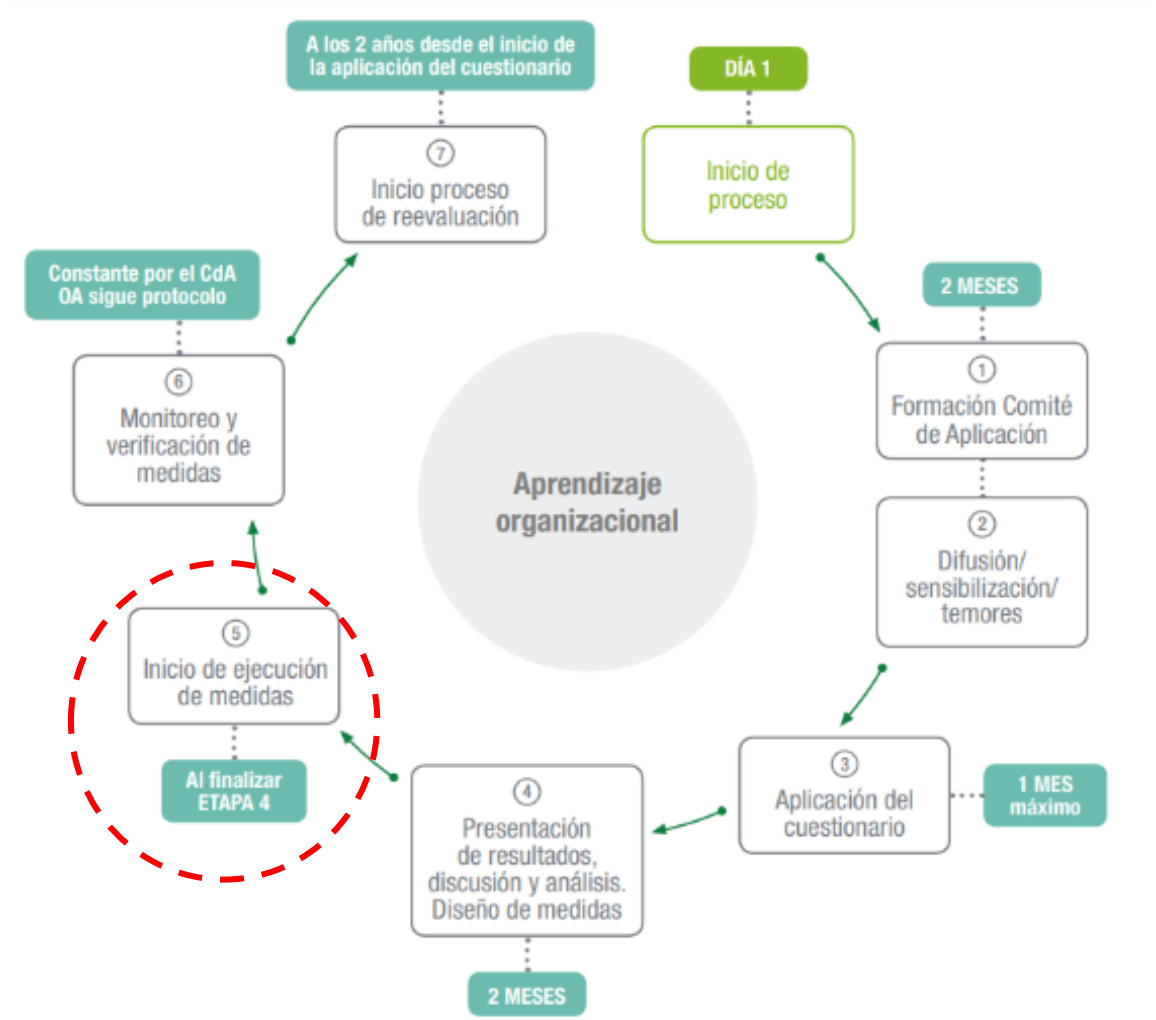
Fuente: Asociación Chilena de Seguridad.

Figura 3-5. Etapas generales de la implementación del protocolo

CAPITULO 4: APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL
TRABAJO

4. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.

El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales desempeña un papel crucial en la mitigación de esta problemática. En nuestro caso, esta evaluación se llevó a cabo de manera preventiva, permitiendo identificar y eliminar los riesgos antes de que pudieran afectar a los trabajadores. El desarrollo de este proyecto ha alcanzado la etapa N° 5: Inicio de ejecución de medidas. En esta fase, la organización debe implementar el plan de intervención diseñado para abordar los riesgos identificados. No se ha avanzado a las etapas siguientes porque el próximo paso debe realizarse un año después de la aplicación del cuestionario, plazo que se cumplirá en septiembre de 2024.



Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Figura 4-1. Flujo Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales 2023.

A continuación, se describen en detalle las etapas de desarrollo de este proyecto.

4.1. **FASE I: SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO**

a. **Conformación del Comité de Aplicación**

La empresa elije que la conformación del CdA sea un representante de Recursos Humanos, más un Experto en prevención de riesgos y un Jefe de Área o supervisor, ya que es la más completa y efectiva, debido a que esta opción es la más completa, esta incluye a representantes de todos los sectores involucrados en la prevención de riesgos psicosociales, el Representante de Recursos Humanos puede aportar información sobre las necesidades de los trabajadores, el Experto en Prevención de Riesgos puede asesorar al comité en la aplicación del protocolo y el Jefe de área o Supervisor puede aportar información sobre las condiciones de trabajo en su área (disponible en el Anexo D).

Es importante destacar que, para cada reunión que realiza el Comité de Aplicación, se deja un acta que refleja los temas tratados y las decisiones tomadas. Esta práctica garantiza un registro claro y transparente de las actividades del comité y permite un seguimiento efectivo de los acuerdos establecidos (Disponible Anexo F).

Tabla 4-1. Composición del Comité de Aplicación.

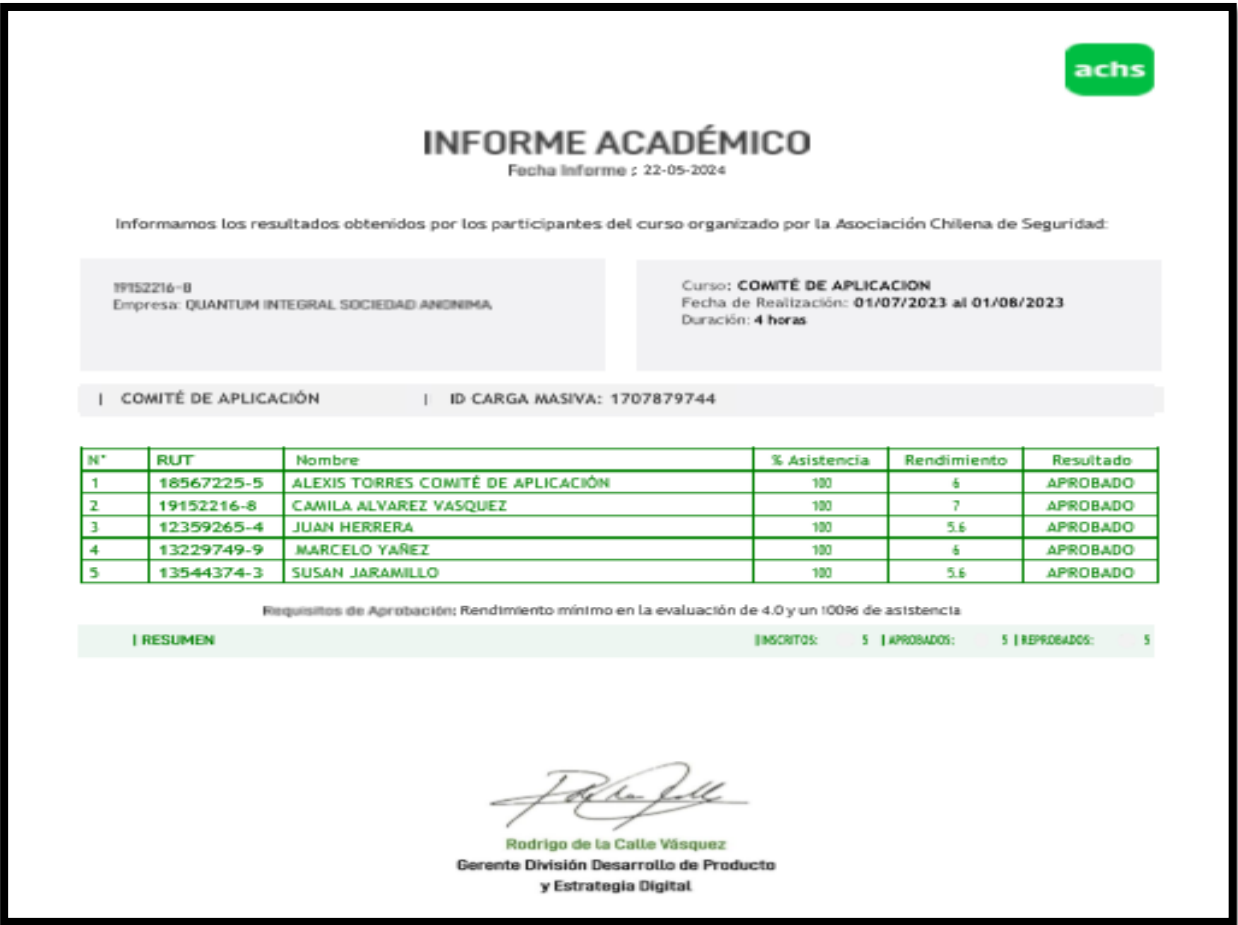
NOMBRE	CARGO
Marcelo Yáñez	Recursos Humanos
Juan Carlos Herrera	Supervisor Bodega
Susan Jaramillo	Analista de Laboratorio
Alexis Torres	Prevencionista de Riesgos
Camila Álvarez	Asistente Prevención de Riesgos

Fuente: Elaboración propia basada en datos de la empresa.

b. **Capacitación**

Con el objetivo de optimizar la gestión de riesgos psicosociales en la organización, el asesor en prevención de riesgos, responsable de la inscripción del protocolo en la

plataforma SUSESO, recibió capacitación especializada en la modalidad de e-learning a través de la plataforma online del organismo administrador ACHS. Esta capacitación intensiva, que contó con la activa participación del Comité de Aplicación (CdA), permitió a los participantes profundizar en los aspectos técnicos y operativos del protocolo, así como en su efectiva implementación dentro de la organización. En particular, se abordaron en detalle las metodologías de identificación y evaluación de riesgos psicosociales, las medidas de intervención y control más adecuadas, y las estrategias para el monitoreo y seguimiento continuo de la efectividad del protocolo.



Fuente: Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

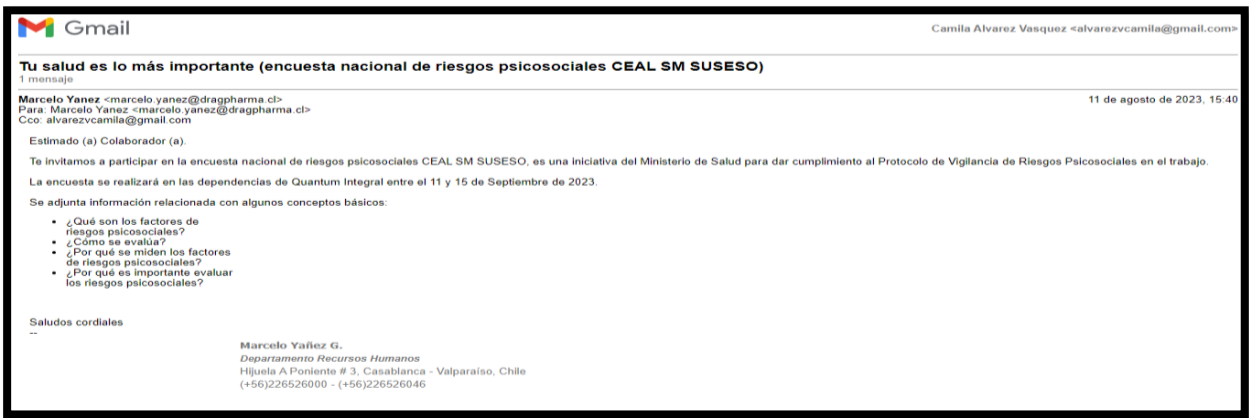
Figura 4-2. Informe académico participantes del Comité de aplicación, ACHS.

c. Comunicación

Para una correcta implementación del Protocolo de Riesgos Psicosociales en el trabajo, se informó a todos los trabajadores sobre su existencia, características, objetivos y condiciones. Se difundió a través de diversos medios de comunicación: correo

institucional, diarios murales ubicados en la empresa además de la entrega de folletos informativos para asegurar que llegue a todos los miembros de la organización (Disponible Anexo E). Se posicionó con anticipación a la aplicación del cuestionario en lugares estratégicos al interior de la empresa, con el fin de que los trabajadores tuvieras un fácil acceso a él.

Se dejó constancia de la ejecución de estas actividades a través de un acta con la nómina firmada por los oyentes.



Fuente: Correo electrónico recibido.

Figura 4-3. Difusión de aplicación de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en empresa Quantum Integral S.A.



Fuente: correo electrónico recibido.

Figura 4-4. Difusión de aplicación de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en empresa Quantum Integral S.A.

QUANTUM

COMPLU, EAO, NUTRICIONAL

Riesgos psicosociales

Conceptos básicos

¿Qué son los factores de riesgos psicosociales?

Son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los que tienen la capacidad de afectar en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de quienes trabajan y sus condiciones de trabajo, afectando además, el buen funcionamiento de las organizaciones.

¿Cómo se evalúa?

En el pasado se evaluaba con el instrumento SUSESO ISTAS 21, sin embargo, desde el año 2023 se debe evaluar con el instrumento cuestionario de evaluación del ambiente laboral-salud mental SUSESO (CEAL-SM SUSESO).

Sus dimensiones son 12:

1. Carga de trabajo

2. Exigencias emocionales

3. Desarrollo profesional

4. Reconocimiento y claridad de rol

5. Conflicto de rol

6. Calidad de liderazgo

7. Compañerismo

8. Inseguridad en condiciones de trabajo

9. Desequilibrio entre trabajo y vida privada

10. Confianza y justicia organizacional

11. Vulnerabilidad

12. Violencia y acoso

¿Por qué se miden los factores de riesgos psicosociales?

La identificación de los riesgos psicosociales nos permite contribuir a la prevención, vigilancia y control de enfermedades mentales de origen profesional. Analizando cada uno de los problemas identificados (qué, cuándo y por qué pasa), para luego proponer acciones preventivas enfocadas en el o los factores psicosociales que se encuentren afectados.

¿Por qué es importante evaluar los riesgos psicosociales?

Porque así se puede conocer en qué ámbitos, tanto quienes trabajan como la organización pueden mejorar, logrando de esta forma prevenir enfermedades y enriquecer la calidad de vida en el trabajo. Además, este tema en la actualidad tiene prioridad en los programas del Ministerio de Salud.



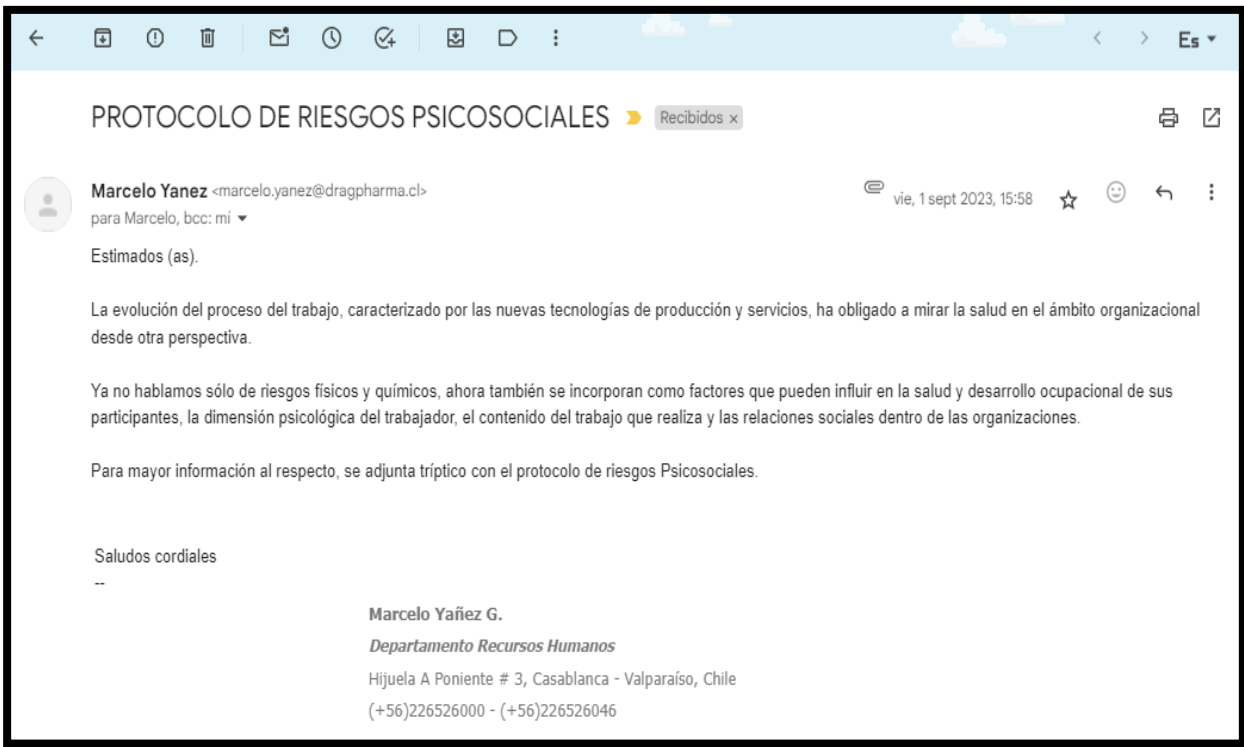
¡PARTICIPA EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN!

Es una encuesta completamente confidencial

Es una iniciativa para dar cumplimiento al Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud

Fuente: Correo electrónico recibido.

Figura 4-5. Difusión de aplicación de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en empresa Quantum Integral S.A.



Fuente: Correo electrónico recibido.

Figura 4-6. Difusión de aplicación de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en empresa Quantum Integral S.A.

d. Definición del cronograma de aplicación

Se definió un cronograma para la aplicación del cuestionario, considerando el número de trabajadores, la disponibilidad de tiempo y los recursos disponibles a cargo del CdA.

Tabla 4-2. Programa protocolo psicosocial 2023

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA	EVIDENCIA
Formación comité de aplicación			
Reunión con ACHS para explicar detalles del proceso	Jefe Seguridad Industrial y Medio Ambiente	11-jul-2023	Acta de recepción kit psicosocial ACHS

Tabla 4-2. Programa protocolo psicosocial 2023 (Continuación)

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA	EVIDENCIA
Designación Comité de aplicación psicosocial (CdA)	Jefe Seguridad Industrial y Medio Ambiente	19-jul-2023	Acta de conformación de CdA debe ser paritaria
Acta de constitución CdA con firma de representante legal	Jefe Seguridad Industrial y Medio Ambiente	21-jul-2023	El acta de constitución debe archivar el original en la carpeta del CdA.
Capacitación Comité de aplicación psicosocial (CdA)	Prevención de Riesgos	24-jul-2023	Coordinar capacitación E-Learning en plataforma ACHS
Informar a la Administración Superior sobre los pasos de la evaluación	RRHH	04-ago-2023	Elaborar carta informativa y solicitar firma de recepción por parte de Representantes Legales
Solicitar recursos tecnológicos para aplicación de cuestionario CEAL-SM	RRHH	31-jul-2023	Enviar mail indicando solicitud, archivar y dar seguimiento
Difusión y sensibilización			
Acta de reunión CdA para revisión y aprobación de propuestas de canales de comunicación e información y formas de sensibilización	CdA	04-ago 2023	Lluvia de ideas
Preparar material de información y sensibilización	Prevención de Riesgos	04-ago 2023	Trípticos, afiches, etc.
Comunicación a todos los trabajadores del material informativo y de sensibilización	CdA	del 07-ago al 25-ago 2023	Publicación en murales, envíos de mail masivos, etc.
Atención de consultas y respuestas sobre protocolo psicosocial	CdA ACHS	del 28-ago al 31-ago-2023	Solicitar a ACHS stand informativo a salida de casino
Aplicación de cuestionario			
Acta de reunión CdA con segmentación de las unidades de análisis y resguardo de anonimato	CdA	01-sept-2023	Coordinar asistencia de ACHS para asesorar al respecto

Tabla 4-2. Programa protocolo psicosocial 2023 (Continuación)

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA	EVIDENCIA
Completar formato solicitud plataforma SUSESO y canalizar con ACHS	Prevención de Riesgos	04-sept-2023	Solicitar a ACHS asesoría al respecto
Acta de reunión CdA donde se definan estrategias de aplicación (incluir casos especiales)	CdA	04-sept-2023	Definir fechas y lugar para personal presencial como forma de aplicación para personal home office
Elaborar listado vigente de trabajadores	RRHH	09-sept-2023	Listado debe ser registrado con fecha y firma del responsable.
Aplicar cuestionario CEAL-SM	CdA	del 11-sept al 14-sept-2023	Acta de registro de respuestas de trabajadores.
Acta de reunión CdA con evaluación del proceso y listado de trabajadores evaluados con firma	CdA	26-sept-2023	Acta de reunión con trabajadores que participaron del proceso
Análisis y presentación de resultados			
Acta de reunión CdA de análisis de resultados	CdA	16-oct-2023	Acta con fecha, asistentes, puntos tratados y acuerdos.
Notificación a ACHS de los resultados obtenidos	Prevención de Riesgos	16-oct-2023	Elaborar carta informativa y enviar por mail
Notificación a Administración Superior de los resultados obtenidos	RRHH	23-oct-2023	Elaborar carta informativa y solicitar firma de recepción por parte de Representantes Legales
Acta de reunión CdA para elaboración de plan de trabajo, diseño, ejecución, monitoreo y verificación de medidas prescritas	CdA	31-oct-2023	Elaborar programa de trabajo
Difusión y análisis colectivo de los resultados obtenidos	CdA	31-oct	Implementar grupos de discusión con la mayor cantidad posible de trabajadores

Fuente: Elaboración propia basada en los pasos a seguir de Protocolo de vigilancia psicosocial en el lugar de trabajo.

4.2. FASE II: ANÁLISIS

a. **Aplicación del cuestionario**

La aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO se llevó a cabo con éxito entre el 11 y el 14 de septiembre de 2023, de 09:00 a 17:00 horas, dentro de las dependencias de la empresa Quantum Integral S.A. Para facilitar el acceso y la comodidad de los trabajadores, se habilitaron tres puntos de aplicación estratégicos: la oficina del departamento de seguridad industrial, la oficina de Recursos Humanos y el comedor. La modalidad elegida fue electrónica, a través de la plataforma online de SUSESO, aprovechando al máximo los recursos disponibles y garantizando la seguridad y confidencialidad de las respuestas.

- **Estrategia de cobertura y apoyo a los trabajadores:** Los tres puntos de aplicación seleccionados permitieron abarcar a la totalidad de los trabajadores por turno, asegurando una amplia participación. Además, en cada uno de estos puntos, contó con la presencia de representantes del Comité de Aplicación, quienes brindaron orientación y apoyo a los trabajadores durante el proceso de llenado del cuestionario, resolviendo dudas y facilitando su experiencia.
- **Preparación y alta tasa de participación:** Previamente a la aplicación del cuestionario, se realizaron sesiones informativas para instruir a los trabajadores sobre el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales y las instrucciones específicas para completar el cuestionario. Gracias a estas medidas de preparación y al compromiso de la empresa y sus trabajadores, se logró una alta tasa de participación del 77%, superando el mínimo estipulado en el protocolo del 60%. Un total de 84 trabajadores completaron el cuestionario, lo que representa un avance significativo en la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.

Al finalizar la aplicación del cuestionario, las respuestas enviadas de forma automática a la plataforma SUSESO fueron procesadas y analizadas, generando un informe detallado de los resultados en un plazo breve. Este informe, elaborado con los más altos estándares de confidencialidad, permitió a la empresa identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en su entorno laboral y tomar las medidas preventivas y correctivas necesarias para mejorar el bienestar de sus trabajadores.

En resumen, la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO en la empresa se ha desarrollado de manera exitosa, cumpliendo con los objetivos establecidos y sentando las bases para una gestión eficaz de los riesgos psicosociales en la organización.

b. Resultados obtenidos

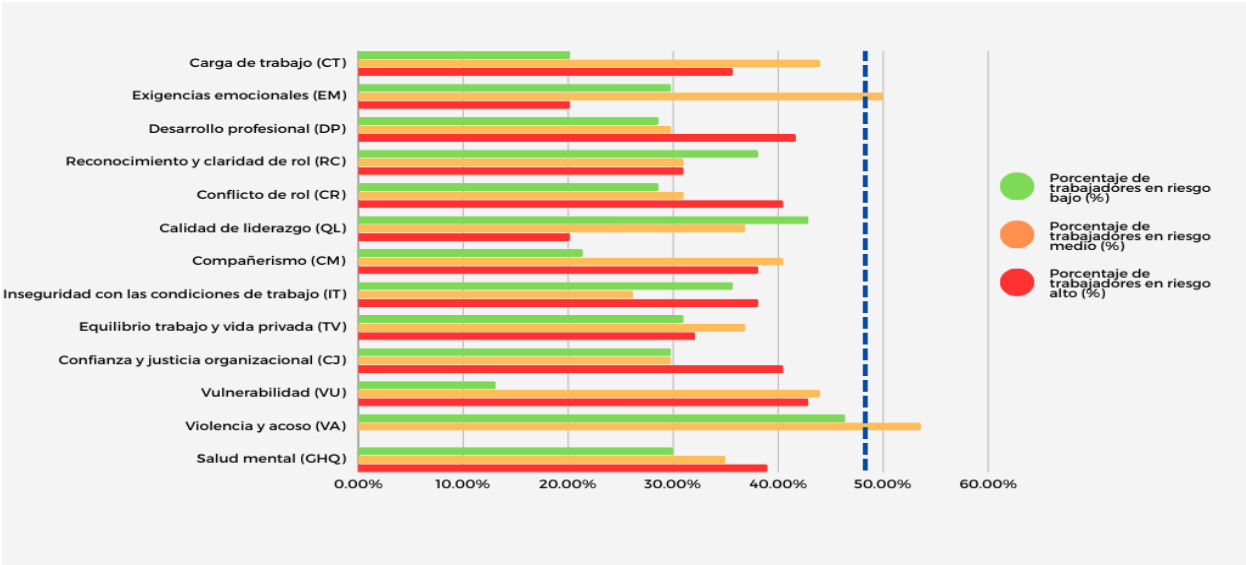
A continuación, aparecen detalles sobre la aplicación del cuestionario CEAL-SM SUSESO (Disponible Anexo G):

Tabla 4-3. Detalles de la aplicación del cuestionario en empresa Quantum Integral S.A.

Fecha de activación	13 septiembre 2023
Fecha de cierre	22 septiembre 2023
Universo de trabajadores en centro de trabajo (Hombres)	94
Universo de trabajadoras en centro de trabajo (Mujeres)	15
Cantidad de contestaciones	84
Tasas de participación	77
Nivel de riesgo obtenido	Riesgo Medio

Fuente: Elaboración propia a partir de informe entregado por SUSESO

Los resultados obtenidos se pueden observar en los siguientes gráficos de prevalencia de resultados, por dimensión:



Fuente Elaboración propia a partir de informe entregado por SUSESO

Gráfico 4-1. Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo

A continuación, se muestra tabla de prevalencias con la criticidad percibida por 84 personas trabajadoras de acuerdo con el instrumento para cada una de las dimensiones psicosociales evaluadas.

Tabla 4-4. Criticidad por dimensiones psicosociales evaluadas.

Dimensión	Prevalencia del riesgo (%)		
	Bajo	Medio	Alto
Carga de trabajo (CT)	20.20%	44.00%	35.70%
Exigencias emocionales (EM)	29.80%	50.00%	20.20%
Desarrollo profesional (DP)	28.60%	29.80%	41.70%
Reconocimiento y claridad de rol (RC)	38.10%	31.00%	31.00%
Conflicto de rol (CR)	28.60%	31.00%	40.50%
Calidad de liderazgo (QL)	42.90%	36.90%	20.20%
Compañerismo (CM)	21.40%	40.50%	38.10%
Inseguridad con las condiciones de trabajo (IT)	35.70%	26.20%	38.10%
Equilibrio trabajo y vida privada (TV)	31.00%	36.90%	32.10%
Confianza y justicia organizacional (CJ)	29.80%	29.80%	40.50%
Vulnerabilidad (VU)	13.10%	44.00%	42.90%
Violencia y acoso (VA)	46.40%	53.60%	0.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de informe entregado por SUSESO

A partir de los datos observados se explica el porcentaje de los encuestados, diferenciados por color el porcentaje de personas para cada nivel de riesgo: Alto (representado por el color rojo); Medio (representado por el color naranja) y Bajo (representado por el color verde). Cuando el 50% o más de los colaboradores obtuvieron un puntaje de riesgo Alto (rojo) por ejemplo, se considera que dicha dimensión está “En Riesgo”.

a **Análisis de resultados**

Se concluye por tanto que, en el centro de trabajo, las dimensiones más riesgosas con resultados no óptimos en riesgo medio son:

- Exigencias emocionales: 50%
- Violencia y acoso: 53.6%
- Carga de trabajo: 44%
- Desarrollo profesional: 41.7%
- Calidad de liderazgo: 36.9%

- Compañerismo: 40.5%

A continuación, se encuentra un análisis detallado de los resultados de las dimensiones en riesgo medio.

b. Exigencias emocionales

Los posibles orígenes del riesgo detectado se pueden deber a que es frecuente en ocupaciones que prestan servicios directos a las personas (trabajo social, justicia, salud, educación, atención de público en oficinas de reclamos o cobranza). No son riesgos que se puedan eliminar dado que es parte de la naturaleza del trabajo, pero sí es posible capacitar a los trabajadores/as, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera estas situaciones cotidianas. El riesgo también se asocia con la carga de trabajo (tiempos y ritmo de trabajo) y con la posibilidad de controlar los tiempos de exposición a las demandas emocionales por parte del trabajador/a.

En esta dimensión las preguntas con mayor frecuencia fueron:

- Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?
- Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de usuarios o clientes?

c. Violencia y acoso

Los posibles orígenes del riesgo detectado se pueden deber a que violencia y acoso no son situaciones “de todo o nada”, sino que tienen una expresión gradual dentro de una continuidad de conductas, desde las más leves a las más graves. La violencia y el acoso dentro del trabajo suelen tener múltiples orígenes, pero por lo general surgen cuando existen escasas normas de buen comportamiento y subestimación o tolerancia por las conductas hostiles, acompañado de otros riesgos psicosociales, como falta de reconocimiento a las tareas realizadas, jefaturas autoritarias o poco involucradas con los subordinados, escasa o nula participación de los trabajadores(as) en la elaboración de normas de trabajo, turnos, etc., y, con frecuencia, exigencias de rendimiento exageradas. La violencia y el acoso son solo las conductas manifiestas de factores de riesgo presentes en el trabajo.

En esta dimensión las preguntas con mayor frecuencia fueron:

- En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?

- ¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior?
- En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables?

d. Carga de trabajo

Los posibles orígenes del riesgo detectado se pueden deber a la falta de personal, estimación inadecuada de los tiempos de cada proceso de trabajo, planificación inadecuada, distribución desequilibrada de tareas entre los trabajadores/as. remuneración por metas (sueldo variable mayor que el fijo), métodos o procesos de trabajo ineficientes que obligan a realizar tareas extras, exceso de tareas de registro y control (llenar formularios) por sobre el trabajo productivo, máquinas y herramientas deficientes, viejas, inadecuadas; materiales inadecuados o en mal estado.

En esta dimensión las preguntas con mayor riesgo fueron:

- ¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?
- ¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas?

e. Desarrollo profesional

Los posibles orígenes del riesgo detectado se pueden deber a Mayor riesgo está asociado a trabajos monótonos, repetitivos, sin variedad, de asocia al control de la tarea por parte del trabajador/a. Menor control significa menores posibilidades de desarrollo, trabajos complejos, de mayor exigencia, permiten desarrollo personal siempre que vayan asociados a capacitación y mayor control

En esta dimensión las preguntas con mayor frecuencia fueron:

- ¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo?
- Su trabajo, ¿le da la oportunidad de desarrollar sus habilidades?

f. Calidad de liderazgo

Los posibles orígenes del riesgo detectado se pueden deber a jefes con escaso liderazgo (no motivan al personal), liderazgos extremadamente autoritarios o desapegados ("dejar hacer"), escasa planificación del trabajo (se trabaja "al día"), favoritismo, mala comunicación de los jefes con sus equipos, trato irrespetuoso hacia los subordinados,

hacer exigencias perentorias sin considerar aspectos personales de los subordinados, dar órdenes complejas con escasa jerarquización de los objetivos

En esta dimensión las preguntas con mayor frecuencia fueron:

- Su superior inmediato, ¿planifica bien el trabajo?
- Su superior inmediato, ¿resuelve bien los conflictos?

g. Compañerismo

Los posibles orígenes del riesgo detectado se pueden deber a relaciones competitivas entre compañeros/as, prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros/as, arbitrariedad o falta de transparencia en la asignación de permisos, premios, bonos, que favorecen a algunos trabajadores/as en desmedro de otros.

en esta dimensión las preguntas con mayor frecuencia fueron:

- De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo?
- De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo?

4.3. FASE III: PROPUESTA DE PLAN DE INTERVENCIÓN

A partir de los resultados obtenidos de la evaluación realizada a través del cuestionario CEAL-SM/SUSESO en conjunto con el análisis planteado se prescriben las siguientes medidas para gestionar, corregir o mitigar el riesgo psicosocial detectado:

Tabla 4-5. Medidas correctivas para dimensiones con riesgo psicosocial en empresa Quantum Integral S.A.

DIMENSIÓN	RECOMENDACIÓN	VERIFICACIÓN
Exigencias emocionales	Identificar las situaciones de mayor riesgo, es importante que se identifiquen aquellas situaciones laborales que presentan un mayor riesgo de demandas emocionales, para poder prevenir y gestionar el estrés asociado. Proporcionar apoyo emocional: es importante que los trabajadores cuenten con apoyo emocional, ya sea por medio de reuniones de equipo o jefaturas Capacitaciones periódicas en el manejo de las emociones propias ante situaciones de exigencia emocional a jefaturas y equipos	Acta levantamiento de información. Acta con temario y listado de personas capacitadas con su firma.
Violencia y acoso	Establecer una política de cero tolerancias para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. Se debe incluir investigaciones de todas las denuncias de violencia o de acoso. La política debe ser explícita y tener amplia difusión entre todos los miembros de la organización. Entrenar a quienes trabajan en la detección precoz de comportamientos ofensivos, malos tratos, acoso laboral y acoso sexual. Así como también a las jefaturas de las diferentes divisiones para prevenir, mediar y promover ambientes saludables. Además, de difundir y sensibilizar respecto del procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción de este tipo de comportamientos.	Política de no violencia en el trabajo, difusión y registros que den cuenta de la ejecución
Carga de trabajo	Analizar de forma periódica números de tareas v/s tiempos de respuestas solicitados. Realizando ajustes, si aplica con el objetivo de prevenir la sobrecarga laboral. Revisar distribución de tareas evaluar ajuste con el objetivo de distribuir cargas de trabajo de manera equitativa entre el equipo. Informar medidas a jefaturas y trabajadores	Registro de análisis y medidas tomadas

Tabla 4-5. Medidas correctivas para dimensiones con riesgo psicosocial en empresa Quantum Integral S.A. (Continuación)

DIMENSIÓN	RECOMENDACIÓN	VERIFICACIÓN
Violencia y acoso	Establecer una política de cero tolerancias para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. Se debe incluir investigaciones de todas las denuncias de violencia o de acoso. La política debe ser explícita y tener amplia difusión entre todos los miembros de la organización. Entrenar a quienes trabajan en la detección precoz de comportamientos ofensivos, malos tratos, acoso laboral y acoso sexual. Así como también a las jefaturas de las diferentes divisiones para prevenir, mediar y promover ambientes saludables. Además, de difundir y sensibilizar respecto del procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción de este tipo de comportamientos.	Política de no violencia en el trabajo, difusión y registros que den cuenta de la ejecución
Carga de trabajo	Analizar de forma periódica números de tareas v/s tiempos de respuestas solicitados. Realizando ajustes, si aplica con el objetivo de prevenir la sobrecarga laboral. Revisar distribución de tareas evaluar ajuste con el objetivo de distribuir cargas de trabajo de manera equitativa entre el equipo. Informar medidas a jefaturas y trabajadores	Registro de análisis y medidas tomadas
Desarrollo profesional	Establecer oportunidades (programa) de capacitaciones internas o externas que incluyan: a. Generar espacios de aprendizajes que permita que los trabajadores puedan proponer desde su experiencia nuevas formas de realizar procesos o tareas.	Actas con formas de comunicación utilizadas.

Tabla 4-5. Medidas correctivas para dimensiones con riesgo psicosocial en empresa Quantum Integral S.A. (Continuación)

DIMENSIÓN	RECOMENDACIÓN	VERIFICACIÓN
	b. Integrar instancias entre trabajadores/as con mayor y menor experiencia para desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos. c. Evaluar realizar un levantamiento de detección de necesidades de capacitación (DNC), incluyendo a integrantes de diferentes equipos para generar un programa de capacitaciones customizado.	
Calidad de liderazgo	Capacitar o actualizar a jefaturas respecto al tipo de liderazgo que la organización definió incluyendo competencias y valores (definiendo acciones concretas, observables y medibles) por ejemplo: actualizando perfiles de cargo, realizando capacitación de equipo a jefaturas en medida de resolución de conflictos, planificación de trabajo, retroalimentación, lenguaje no violento.	Programa o procedimiento escrito de valores y competencias transversales de jefaturas. Registro de difusión y capacitación a jefaturas si aplica.
Compañerismo	Generar instancias participativas, integrativas y lúdicas, orientadas al trabajo en equipo, que permitan aumentar el nivel de satisfacción, compromiso e integración. Estas se pueden ir desarrollando dentro de la jornada laboral. Fomentando el compañerismo y reconocimientos a buenas prácticas de apoyo mutuo entre colegas	Procedimiento de fomento al compañerismo y medidas tomadas

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidas en la aplicación del P.V.R.P. con aplicación a largo plazo superior a 1 año emitido el informe con resultados.

4.4. VALORIZACIÓN ECONÓMICA

En términos económicos, las primeras fases del desarrollo de esta tesis no ascienden a grandes costos para la empresa, los recursos utilizados, como computadores o tablets para las capacitaciones o la respuesta del cuestionario, ya estaban disponibles en las dependencias de la empresa. La difusión del cuestionario se realizó mediante la impresión de 10 flayers para murales estratégicos y 100 trípticos informativos para los trabajadores, utilizando también recursos existentes en la empresa y las horas-hombre utilizadas en la organización de la aplicación, la respuesta al cuestionario, el análisis de resultados y las propuestas de mejoras ascendieron a un total de 144 horas hombres invertidas en la implementación del PVRP.

A continuación, se detalla las H-H invertidas en la realización de este proyecto.

- Para realizar el cálculo de las H-H se utilizó la siguiente operación, por cada fase:

$$THHi = Ti * NTi * CRi$$

Fuente: Elaboración propia

Ecuación 4-1. Cálculo de Horas-Hombre Asignadas en la Fase I

Donde,

THHi: Total de horas hombres en la fase i (con i de 1 a 3).

TPi: Tiempo invertido (con i de 1 a 3).

NTi: Número de trabajadores que participaron en las actividades del protocolo (con i de 1 a 3).

CRi: Cantidad de reuniones comunicación, aplicación y resultados (con i de 1 a 3).

FASE I

- Para calcular el total de horas-hombre de la fase I, se utilizó la siguiente operación:

$$F1 = HHC1 + HHCA1 + HHCO1 + HHCR1$$

Fuente: Fuente: Elaboración propia

Ecuación 4-2. Cálculo de Horas-Hombre Efectivas en la Fase I

Donde,

F1: Total horas hombre invertidas en fase 1.

HHC1: Horas hombres etapa conformación.

HHCA1: Horas hombres etapa capacitación.

HHCO1: Horas hombres etapa de comunicación.

HHCR1: Horas hombre etapa de cronograma.

Tabla 4-6. Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto en Fase I

Etapa	Tiempo (H)	Trabajadores	Cantidad de reuniones
a. Conformación	1	2	1
	1	5	1
Total HHC1 = 7			
b. Capacitación	4	5	1
	1	5	1
Total HHCA1 = 25			
c. Comunicación	1	5	1
Total HCO1 = 5			
d. Cronograma	1	5	5
THHCR1 = 25			
THH1 = 62			

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

En la Fase I, que incluyó las etapas de formación del CdA, capacitación, comunicación y elaboración del cronograma, se dedicaron un total de 62 horas hombre

FASE II

- Para calcular el total de horas-hombre para la fase II, se utilizó la siguiente operación

F2 = HHA2 + HHAN2

Fuente: Elaboración Propia

Ecuación 4-3. Cálculo de Horas-Hombre Efectivas en la Fase II

Donde:

F2: Total horas hombre invertidas en fase 2.

HHA2: Horas hombres etapa aplicación.

HHAN2: Horas hombres etapa de análisis.

Tabla 4-7. Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto en Fase II

Etapa	Tiempo (H)	Trabajadores	Cantidad de reuniones
a. Aplicación	0.5	84	1
Total HHA2 = 42			
b. Análisis	2	5	3
Total HHAN2 = 30			
Total H-H Fase II = 72			

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

En la Fase II, que incluyó las etapas de Aplicación del cuestionario y análisis de resultados, se dedicaron un total de 72 horas hombre

FASE III

- Para calcular el total de horas-hombre para la fase II, se utilizó la siguiente operación:

$F3 = HHPM3$

Fuente: Elaboración Propia

Ecuación 4-4. Cálculo de Horas-Hombre Efectivas en la Fase III

Donde:

F3: Total horas hombre invertidas en fase 3.

HHPM3: Horas hombres etapa propuestas de mejora.

Tabla 4-8. Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto en Fase III

Etapa	Tiempo (H)	Trabajadores	Cantidad de reuniones
a. Propuestas de mejora	2	1	5
Total HHPM3 = 10			
Total H-H Fase III = 10			

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

En la Fase III, correspondiente a la elaboración de propuestas de mejora, se invirtieron un total de 10 horas hombre.

En resumen, sumando las horas-hombre invertidas en las tres fases mencionadas, el total asciende a 144 horas-hombre.

$THH = F1 + F2 + F3$

Fuente: Elaboración Propia

Ecuación 4-5. Cálculo Total de Horas-Hombre Invertidas en el Proyecto

Donde:

THH: Horas hombre invertidas en el proyecto.

F1: Horas hombre invertidas en fase 1.

F2: Horas hombre invertidas en fase 2.

F3: Horas hombre invertidas en fase 3.

HORAS DE ASESORÍA

Detalle de las horas-hombre invertidas en la asesoría para la ejecución de este proyecto:

- Para calcular las horas-hombre de asesorías valoradas por fase, se utilizó la siguiente operación:

$$VF = H * 0.8UF$$

Fuente: Elaboración Propia

Ecuación 4-6. Cálculo del Valor Económico de la Fase

Donde:

VF: Valor fase.

H: Tiempo en hora.

0.8UF: Valor hora de asesoría en unidad de fomento.

- Para determinar el cálculo total de las horas-hombre invertidas en las asesorías de este proyecto, se realizó la sumatoria de las horas correspondientes a las tres fases:

$$THHA = F1 + F2 + F3$$

Fuente: Elaboración Propia

Ecuación 4-7. Cálculo de Horas-Hombre Dedicadas a Asesorías

Donde:

THHA: Total horas hombre invertidas en asesorías.

F1: Horas hombre invertidas en fase 1.

F2: Horas hombre invertidas en fase 2.

F3: Horas hombre invertidas en fase 3.

Tabla 4-9. Cálculo de H-H de asesorías considerando 0.8 UF/ h

Etapa	Tiempo (h)	Total UF
FASE I	10	8
FASE II	17.5	14
FASE III	25	20
TOTAL	52.5	42

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

Al 23 de agosto de 2024, el valor de la UF es de 37.677,99 CLP. Este valor será utilizado como referencia para todos los cálculos y presupuestos presentados en este documento, con el fin de mantener la consistencia y precisión en la evaluación económica de las propuestas.

4.5. HORAS DE DISTRACCIÓN

Para realizar este cálculo, se estimaron las remuneraciones aproximadas de los distintos niveles jerárquicos que participaron activamente en la aplicación del cuestionario. Se identifico los distintos niveles jerárquicos de los participantes, se estimó la remuneración mensual de cada nivel y se dividió la remuneración mensual por el número de horas trabajadas al mes para obtener la remuneración por hora.

- Para calcular el valor de hora de trabajo por nivel jerárquico, se utilizó la siguiente operación:

$$VH = SL / 160$$

Fuente: Elaboración Propia

Ecuación 4-8. Cálculo del Costo por Hora de Trabajo

Donde:

VH: Valor hora.

SL: Sueldo líquido.

160: Horas de trabajo al mes considerando una jornada de 40 horas semanales.

Tabla 4-10. Remuneraciones aproximadas en la organización

Cargo	Sueldo liquido CLP	Valor hora CLP
• Operadores	540.000	3.375
• Supervisores	950.000	5.938
• Jefes	1.500.000	9.375
• Analistas	950.000	5.938
• Prevencionistas	950.000	5.938
• Recursos humanos	1.200.000	7.500
• Gerencia	2.500.000	15.625

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

A continuación, se detalla la participación en horas de cada nivel jerárquico y CdA. en las respectivas etapas del proyecto

- Para determinar el valor de la hora de distracción según el nivel jerárquico, se consideró su participación en tres etapas clave del proyecto: difusión, aplicación y resultados. Para ello, se empleó la siguiente operación:

$$HD = (D + A + R) * VH$$

Fuente: Elaboración Propia

Ecuación 4-9. Cálculo del Costo por Hora de Distracción

Donde:

HD: Hora de distracción.

D: Etapa de difusión en horas.

A: Etapa de aplicación en horas.
R: Etapa de resultados en horas.
VH: Valor hora por nivel jerárquico.

Tabla 4-11. Calculo valor de Hora de distracción por nivel jerárquico.

Nivel Jerárquico	Difusión (H)	Aplicación (H)	Resultados (H)
a. Operador	1	0,5	0,5
	Total H.D.O = 2 Valor = 2 × \$3.375 = \$6.750		
b. Supervisor	1	0,5	0,5
	Total H.D.S = 2 Valor = 2 × \$5.938 = \$11.876		
c. Jefe	1	0,5	0,5
	Total H.D.J = 2 Valor = 2 × \$9.375 = \$18.750		
d. Analista	1	0,5	0,5
	Total H.D.A = 2 Valor = 2 × \$5.938 = \$11.876		
e. Gerencia	1	0,5	0,5
	Total H.D.G = 2 Valor = 2 × \$15.625 = \$31.250		

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada, donde HDO es hora de distracción operador, HDS hora de distracción supervisor, HDJ hora de distracción jefe, HDA hora de distracción analista, HDG hora de distracción de gerencia.

Para calcular el total de horas de distracción del CdA y de los diferentes niveles jerárquicos involucrados en el proyecto, se utilizó la siguiente operación

VHD = CT * VH * HD

Fuente: Elaboración Propia

Ecuación 4-10. Cálculo del Costo de Horas de Distracción según Nivel Jerárquico

Donde:

VHD: Valor horas de distracción por nivel jerárquico

CT: Cantidad de trabajadores

VH: Valor hora de distracción

HD: Horas de distracción

a. Horas de distracción Comité de Aplicación

Tabla 4-12. Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto del CdA

Nivel Jerárquico	Cantidad de trabajadores	Valor hora distracción CLP	Horas de distracción	Total CLP
Recursos Humanos	1	7.500	54	405.000
Supervisor	1	5.938	54	320.652
Analista	1	5.938	54	320.652
Prevencionista	2	5.938	54	320.652
Total	5			1.366.956 (36.28 UF)

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

b. Horas de distracción por participantes de cuestionario

Tabla 4-13. Calculo Horas Hombre invertidas en proyecto de los participantes

Nivel Jerárquico	Cantidad de trabajadores	Valor hora distracción CLP	Horas de distracción	Total CLP
Operador	64	3.375	2	432.000
Supervisor	12	5.938	2	142.512
Jefe	5	9.375	2	93.750
Analista	2	5.938	2	23.750
Gerencia	1	15.625	2	31.250
Total	87			\$754.512 (20.03 UF)

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

En conclusión, las horas de distracción que resultaron del proyecto ascendieron a:

Tabla 4-14. Horas de distracción

Nivel Jerárquico	Cantidad de trabajadores	Horas de distracción	Valor hora de distracción CLP	Total CLP
Recursos Humanos	1	54	7.500	405.000
Supervisor	1	54	5.938	320.652
Analista	1	54	5.938	320.652
Prevencionista	2	54	5.938	320.652
Operador	64	2	3.375	432.000
Supervisor	12	2	5.938	142.512
Jefe	5	2	9.375	93.750
Analista	2	2	5.938	23.752
Gerencia	1	2	15.625	31.250
TOTAL	89	226		2.090.220 (55.48 UF)

Fuente: Elaboración Propia

En definitiva, la aplicación del PVRP se invirtieron las siguientes horas de distracción:

Tabla 4-15. Inversión financiera en la ejecución del PVRP

Comité de aplicación	1,366,956 CLP (36.3 UF)
Participantes del proyecto	2,090,220 CLP (55.48 UF)
Asesorías	1,581,412 CLP (42 UF)
Total	5,038,588 CLP (133.73 UF)

Fuente: Elaboración propia basada en la información recopilada.

La aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en la empresa genero importantes beneficios económicos. A continuación, se detallan algunos de los principales beneficios:

- Reducción de los costos asociados a las enfermedades profesionales y laborales: El PVRP ayudo a identificar y prevenir los riesgos psicosociales que pueden ocasionar enfermedades como el estrés, la ansiedad y la depresión. Estas enfermedades pueden tener un impacto significativo en los costos de la empresa, a través de ausentismo laboral, aumento de los costos de salud y disminución de la productividad.
- Mejora del clima laboral: El PVRP ayudo a crear un clima laboral más positivo y colaborativo, mejorando la comunicación y las relaciones entre los trabajadores.
- Mayor satisfacción de los trabajadores: Los trabajadores se sienten valorados y cuidados por su empresa.
- Mejora de la reputación de la empresa: La empresa al implementar el PVRP mejoro su reputación como empleadores responsables y comprometidos con el bienestar de sus trabajadores.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

El presente proyecto de título se enfocó en la evaluación de los riesgos psicosociales en Quantum Integral S.A., específicamente en su sede de Casablanca. Siguiendo la metodología del Protocolo, complementada con los manuales de la Ley N°16.744 e información entregada por el OAL ACHS, y revistas publicadas en los últimos 10 años, se desarrolló un análisis exhaustivo de las condiciones laborales.

Para socializar la aplicación del cuestionario de evaluación de ambiente laboral y salud mental, se llevaron a cabo reuniones, capacitaciones y actividades de difusión y sensibilización. Estas actividades se centraron en concientizar a los trabajadores sobre la importancia de la evaluación y promover su participación activa en el proceso. Un equipo multidisciplinario conformado por 5 personas, guió y supervisó el desarrollo de la evaluación, asegurando que cada etapa se realizara de manera adecuada y efectiva. Estas iniciativas fomentaron una cultura organizacional que prioriza la salud mental y el bienestar en el entorno laboral, logrando una implementación más efectiva del protocolo.

Se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales en Salud Mental de la SUSESO en su versión electrónica, recopilando información valiosa sobre la percepción de los trabajadores respecto a diversos factores psicosociales. Se realizó un análisis exhaustivo de los datos obtenidos, identificando los factores psicosociales presentes en la organización y su impacto en el bienestar de los trabajadores. El análisis de los resultados del cuestionario aplicado por la SUSESO y monitoreado por el Comité de aplicación reveló dimensiones críticas con niveles de riesgo medio en el centro de trabajo. El resultado general de la empresa fue nivel de riesgo medio, debido a que 6 de 12 dimensiones evaluadas se encontraron con porcentajes entre el 36% y el 53.6%, específicamente: Exigencias emocionales: 50%, Violencia y acoso: 53.6%, Carga de trabajo: 44%, Desarrollo profesional: 41.7%, Calidad de liderazgo: 36.9%, Compañerismo: 40.5%

Estos hallazgos destacan áreas que requieren atención y mejora inmediata para garantizar un entorno laboral saludable y seguro.

En base a estos resultados, se elaboró un plan de intervención integral con medidas concretas para prevenir y controlar los riesgos psicosociales detectados, orientado al mejoramiento de los procesos asociados al ambiente laboral y la salud mental. Este plan tiene como objetivo mitigar los factores identificados mediante estrategias específicas y acciones concretas, promoviendo así el bienestar integral de los trabajadores y mejorando la calidad del ambiente laboral. El costo total de la implementación de estas propuestas se estimó en 5,038,588 CLP (133.73 UF).

La evaluación de riesgos psicosociales en Quantum Integral S.A. no solo representa el cumplimiento de una obligación legal, sino que se trata también de un compromiso con el bienestar integral de su capital humano. A través de este proceso, la empresa demuestra su interés por crear un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, fomentando así una cultura de prevención y cuidado de la salud mental. En definitiva, esta tesis no solo presenta un análisis detallado de los riesgos psicosociales en Quantum Integral S.A., sino que también constituye un valioso aporte para la promoción de ambientes laborales saludables y productivos en el contexto empresarial chileno.

En cumplimiento de la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, Quantum Integral S.A. se compromete a implementar las medidas preventivas prescritas en un plazo máximo de un año. Estas medidas, que serán notificadas a la Gerencia, buscan mejorar el ambiente laboral y la salud mental de los trabajadores. Algunas de las medidas que se mencionan en esta tesis incluyen; promover una buena comunicación y relaciones laborales entre los trabajadores, brindar capacitación a los trabajadores sobre cómo manejar el estrés y las situaciones conflictivas, implementar programas de apoyo a los trabajadores que estén expuestos a violencia o acoso laboral, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal a los trabajadores, crear un ambiente de trabajo positivo y saludable.

En conclusión, la aplicación del CEAL SM en Quantum Integral S.A. ha sido un paso crucial en el camino hacia la identificación y gestión de los riesgos psicosociales en la empresa. A través de este proceso, se han obtenido conocimientos significativos sobre la percepción de los trabajadores respecto a diversos factores que impactan su bienestar laboral. Basándose en los resultados del CEAL SM, Quantum Integral S.A. se compromete a implementar medidas preventivas y correctivas para controlar o reducir los riesgos psicosociales. Estas medidas, como parte de un plan integral, buscan crear un ambiente laboral más saludable y productivo para todos los colaboradores.

Al seguir estas recomendaciones, Quantum Integral S.A. podrá consolidar su compromiso con el bienestar integral de su capital humano y crear un ambiente laboral que favorezca el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, impulsando al mismo tiempo la productividad y el éxito de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Jain, A., Hassard, J., Leka, S., Di Tecco, C., & Iavicoli, S. (2021). The role of occupational health services in psychosocial risk management and the promotion of mental health and well-being at work. *International journal of environmental research and public health*, 18(7), 3632.

Schreibauer, E. C., Hippler, M., Burgess, S., Rieger, M. A., & Rind, E. (2020). Work-related psychosocial stress in small and medium-sized enterprises: an integrative review. *International journal of environmental research and public health*, 17(20), 7446.

Vazquez, A. C. S., Pianezolla, M., & Hutz, C. S. (2018). Assessment of psychosocial factors at work: A systematic review. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 35, 5-13.

MORA, L. P. P. (2017). Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(1), 26-26.

Etienne, C. F. (2018). Salud mental como componente de la salud universal. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 42, e140.

González Álvarez, Y. M. (2013). *Importancia de la identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en las empresas* (Bachelor's thesis, Universidad de Medellín).

Olejua Ortiz, H. S., & Pamplona Aponte, A. N. (2021). *Influencia de riesgos psicosociales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía minera FONCARBON SAS (Samacá-Boyacá)* (Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomás).

Fischer, M. (2010). EL ESTRÉS Y LOS FACTORES PSICOSOCIALES. *Trabajo*.

Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. *Edición: Sans Growing Brands, Barcelona, España*.

Sierra Hernaiz, E. (2021). Delimitación del concepto de riesgo psicosocial en el trabajo. *Foro: Revista de Derecho*, (35), 7-26.

MORA, L. P. P. (2017). Factores psicosociales en la gestión de riesgo laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(1), 26-26.

Sepúlveda, S. F. (2019). La Salud Ocupacional de intérpretes profesionales en Chile: Estudios cuantitativos sobre factores de riesgo psicosocial.

Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Pérez-Franco, J., Candia, M. ., & Soto, M. (2023). Nuevo cuestionario de evaluación del ambiente laboral – salud mental CEAL-SM / SUSESO. *Revista Chilena De Salud Pública*, 26(2), p. 172–187.
<https://doi.org/10.5354/0719-5281.2022.71184>

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo:
<https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Circular N° 3241 de 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social:
https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_09.pdf

Circular N° 3243 de 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social:
https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_09.pdf

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo - SUSESO:
https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_09.pdf

Nuevo Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo 2023:
https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/empresa/8-factores-psicosociales/2-normativa/2022-11-10_protocolo-psicosocial.pdf?sfvrsn=f1412e26_2

Manual de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" por Mutual de Seguridad
(<https://www.mutual.cl/portal/wcm/connect/49d1220e-c3a3-4318-9794->

4f06ebfe9f1b/Manual+de+Vigilancia+de+Riesgos+Psicosociales.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mlJo0Lu)

Organización Internacional del Trabajo (OIT): <https://www.ilo.org/es/media/455161/download>

Asociación Chilena de Seguridad (ACHS): <https://www.achs.cl/>

Superintendencia de Salud: <https://www.superdesalud.gob.cl/>

"Ley Karin: Un nuevo paradigma para la prevención y sanción del acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo en Chile" por Paulina Araneda y Catalina Marshall (<https://www.gob.cl/noticias/promulgacion-ley-karin-contr-acoso-laboral-violencia-trabajo/>)

"Implicancias de la Ley Karin en la gestión de recursos humanos en Chile" por María José Henríquez y Daniela Sepúlveda (<https://www.gob.cl/noticias/promulgacion-ley-karin-contr-acoso-laboral-violencia-trabajo/>)

ANEXOS

ANEXO A: ACTA INFORMATIVA PASOS EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



Con fecha 31 de julio de 2023, se informa por parte del Comité de aplicación (CdA) Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales Laborales a los representantes legales de la empresa Quantum Integral S.A. RUT: 76.146.366-7 ubicada en Higuera A Poniente 3, Sector La Vinilla, Casablanca, sobre los pasos a seguir para la evaluación de los riesgos psicosociales en la organización.

El Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales busca establecer procedimientos, criterios y la obligatoriedad de uso de un instrumento (cuestionario de evaluación del ambiente laboral-salud mental SUSESO (CEAL-SM SUSESO) para identificar, evaluar, controlar y monitorear factores de riesgo psicosocial presentes en los centros de trabajo. Todo esto para proteger la salud de los trabajadores/as y prevenir la aparición de enfermedades mentales de origen laboral. Además, establece que el empleador es el responsable de medir la exposición a los riesgos psicosociales de sus ambientes de trabajo y gestionar las acciones para controlar, mitigar y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas enfocadas en distintas etapas.



Orlando Barra Mazzo
Gerente General
Representante Legal
Laboratorio Drag Pharma Chile Invetec S.A.

Víctor Polanco Espinosa
Gerente de Administración y Finanzas
Representante Legal
Laboratorio Drag Pharma Chile Invetec S.A.

ANEXO B: AFICHE SENSIBILIZACIÓN PROPORCIONADO POR OAL

Implementación de protocolo
de riesgos psicosociales

ACHS

Encuesta Nacional de Riesgos Psicosociales

¿Por qué volvemos a evaluar?

Como recuerdas, hace unos años medimos los riesgos psicosociales en tú lugar de trabajo. Los resultados nos indicaron que debemos volver a evaluar en esta fecha, y de esta manera tener información actualizada y detallada sobre los riesgos psicosociales.



¿Cómo vamos a evaluar?



Esta vez evaluaremos con la encuesta CEAL-SM SUSESO, desde la página de la Superintendencia de seguridad social (SUSESO). Es por esto que es importante que completes todas las respuestas sin salir de la página, para que el sistema no tenga errores y tú opinión sea escuchada.

¿Por qué es importante evaluarlos?

Porque así se puede conocer en qué ámbitos podemos mejorar, tanto quienes trabajan como la organización, logrando de esta forma prevenir enfermedades y enriquecer la calidad de vida en el trabajo. Es una manera de generar acciones preventivas de factores de riesgo para la salud mental.



Te invitamos a participar para seguir mejorando nuestro lugar de trabajo.

¡Tú opinión es muy importante para nosotros!

ANEXO C: FICHA TÉCNICA PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES PROPORCIONADA POR OAL PARA SENSIBILIZACIÓN EN EMPRESA

Implementación de protocolo
de riesgos psicosociales

ACHS

FICHA TÉCNICA

Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales



¿QUÉ ES EL PROTOCOLO PSICOSOCIAL?

Es un protocolo que entrega directrices para que las empresas midan la existencia y magnitud de los factores de riesgos psicosociales, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

Este Protocolo comenzó a regir desde septiembre del 2013 y su última actualización fue en noviembre de 2022.



¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones laborales que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea. Estos factores pueden afectar en forma negativa el bienestar y la salud física, psíquica y/o social de quienes trabajan, su calidad de vida y eficiencia en el trabajo.

¿QUÉ RESPONSABILIDAD TIENEN LAS EMPRESAS?

- Informar a quienes trabajan sobre el protocolo
- Evaluar con el cuestionario de evaluación del ambiente laboral-salud mental SUSESO (CEAL-SM SUSESO)
- Intervenir los riesgos psicosociales encontrados en la evaluación

Durante este proceso de implementación las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI) y la Dirección del trabajo (DT) inspeccionarán y fiscalizarán, solicitando que los riesgos sean evaluados y autogestionados por parte de cada empleador.



RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

Fomentar el apoyo entre quienes trabajan y sus superiores en la realización de las tareas.

Garantizar el respeto y el trato justo a las personas; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y diferentes culturas.

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

Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral; por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada.

Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas.

La ACHS pone a disposición de sus empresas afiliadas ayuda específica en la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.

ANEXO D: ACTA CONSTITUCIÓN COMITÉ DE APLICACIÓN

**ACTA DE CONSTITUCION DEL COMITÉ DE APLICACIÓN (CdA)
PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES**

Con fecha 21 de julio de 2023, se constituye el comité de aplicación (CdA) para la empresa Quantum Integral S.A. RUT: 76.146.366-7 ubicada en Higuera A Poniente 3, Sector La Vinilla, Casablanca.

Sus integrantes son los siguientes:

NOMBRE	CARGO	REPRESENTANTE DE	FIRMA
Marcelo Yáñez Gómez	Analista de RRHH	Empresa	
Alexis Torres Sira	Prevencionista de Riesgos	Empresa	
Juan Carlos Herrera Roa	Supervisor de Bodega CPHS	Trabajadores	
Susan Jaramillo Luna	Analista Laboratorio CPHS	Trabajadores	

Este CdA es responsable de la correcta aplicación, dentro del centro de trabajo, del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales Laborales del Ministerio de Salud de Chile en concordancia con el método "Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental/ SUSESO" (CEAL-SM/SUSESO) establecido por la Superintendencia de Seguridad Social.

Orlando Barra Mazzo
Gerente General
Representante Legal
Quantum Integral S.A.

Víctor Polanco Espinosa
Gerente de Administración y Finanzas
Representante Legal
Quantum Integral S.A.

ANEXO E: TRÍPTICO INFORMATIVO ENTREGADO EN EMPRESA

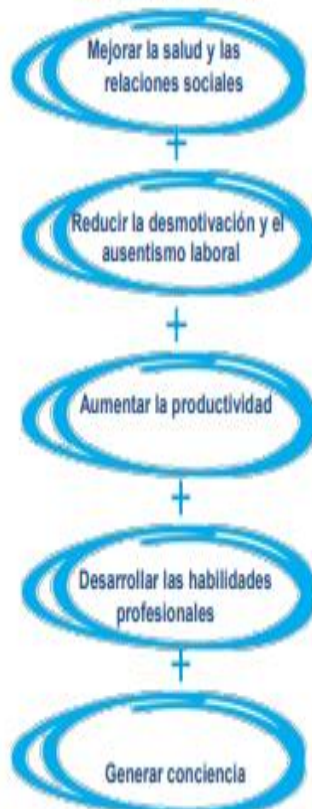
- 10. Confianza y justicia organizacional:** Es el grado de seguridad o confianza hacia la empresa con el que los trabajadores/as afrontan sus tareas. Esta seguridad se puede expresar de varias maneras, como confianza en los directivos, en los compañeros y compañeras de trabajo, en la solución justa de los conflictos, en la equidad en la distribución del trabajo y las recompensas o reconocimientos y otras características similares.
- 11. Vulnerabilidad:** Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el(la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se entiende también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.
- 12. Violencia y acoso:** Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.

¿QUÉ HACER CON LOS RESULTADOS?

Luego de analizar los resultados, donde se podrán ver las fortalezas y debilidades dentro la empresa con respecto a los riesgos psicosociales, las organizaciones junto a sus trabajadores deberán implementar medidas para mejorar y fortalecer las diferentes dimensiones evaluadas.



¿QUÉ SE CONSIGUE OCUPÁNDOSE DE ESTOS FACTORES?



TODOS PODEMOS DESARROLLAR CONDUCTAS QUE PROMUEVAN EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES

Es muy importante recordar que una medición adecuada y certera en los factores de riesgos psicosociales y los impactos que estos tienen en los miembros de la organización, permitirá disminuir las enfermedades físicas y psíquicas en los trabajadores, pero también, perfeccionar los procesos y enriquecer las relaciones personales dentro de la organización, mejorando así la calidad de vida en la empresa.

PROTOCOLO DE RIESGOS PSICOSOCIALES



DEPTO. SEGURIDAD INDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE

PROTOCOLO PSICOSOCIAL

La evolución del proceso del trabajo, caracterizado por las nuevas tecnologías de producción y servicios, ha obligado a **mirar la salud en el ámbito organizacional desde otra perspectiva.**

Ya no hablamos sólo de riesgos físicos y químicos, ahora también se incorporan como factores que pueden influir en la salud y desarrollo ocupacional de sus participantes, la **dimensión psicológica del trabajador, el contenido del trabajo que realiza y las relaciones sociales dentro de las organizaciones.**

¿QUÉ SON LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES?

Son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los que tienen la capacidad de afectar en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo, afectando, además, el buen funcionamiento de las organizaciones.

¿POR QUÉ SE MIDEN LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES?

La identificación de los riesgos psicosociales nos permite contribuir a la prevención, vigilancia y control de enfermedades mentales de origen profesional. Analizando cada uno de los problemas identificados (qué, cuándo y por qué pasa), para luego proponer acciones preventivas enfocadas en el o los factores psicosociales que se encuentren afectados.

¿CÓMO SE EVALÚA?

Se evalúa con el instrumento cuestionario de evaluación del ambiente laboral-salud mental **SUSESO (CEAL-SM SUSESO)**, que es absolutamente **confidencial.**

¿A QUIÉN PUEDO PREGUNTAR SI TENGO DUDAS DEL PROTOCOLO?

Podemos recurrir a los integrantes del comité de aplicación

Representantes de la Empresa	Representantes de los Trabajadores
✓ Marcelo Yáñez	✓ Susan Jaramillo
✓ Alexis Torres	✓ Juan C. Herrera

¿CUÁLES SON LAS 12 DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO (CEAL-SM SUSESO)?

1. **Carga de trabajo:** Realizar una cantidad o carga de trabajo dentro de un tiempo determinado. Una carga excesiva se percibe como "falta de tiempo" para cumplir las tareas
2. **Exigencias emocionales:** Las exigencias emocionales demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas. Por ejemplo, la atención de víctimas de violencia sexual, personas que pierden una persona querida, o adultos y niños en situación social crítica. En todos estos casos se produce una alta demanda emocional o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.
3. **Desarrollo profesional** Oportunidad y estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.

4. **Reconocimiento y claridad de rol:** Reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. Incluye el sentido de las tareas que se realizan y la claridad de los límites de la responsabilidad que tenemos o que se nos asigna. Una mayor claridad de rol permite un mayor respeto hacia el trabajo que se hace.
5. **Conflicto de rol:** Sensación de molestia ante el tipo de tareas que estamos obligados a hacer, especialmente cuando se nos exigen tareas que son incongruentes entre sí, o que podrían hacerse de una manera diferente, o cuando creemos que no nos corresponde realizarlas.
6. **Calidad de liderazgo:** Es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan llegar a completar su tarea.
7. **Compañerismo:** Es la sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.
8. **Inseguridad en condiciones de trabajo:** Es la sensación de que se nos puede cambiar de una manera más o menos arbitraria la forma en que trabajamos, o las tareas, horarios y lugares a los que estamos destinados.
9. **Desequilibrio entre trabajo y vida privada:** El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es la manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.

ANEXO F: FORMATO ACTA DE REUNIÓN COMITÉ DE APLICACIÓN

ACTA DE REUNIÓN
COMITÉ DE EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

ACTA N°	:	
FECHA	:	
HORA INICIO	:	
HORA TÉRMINO	:	

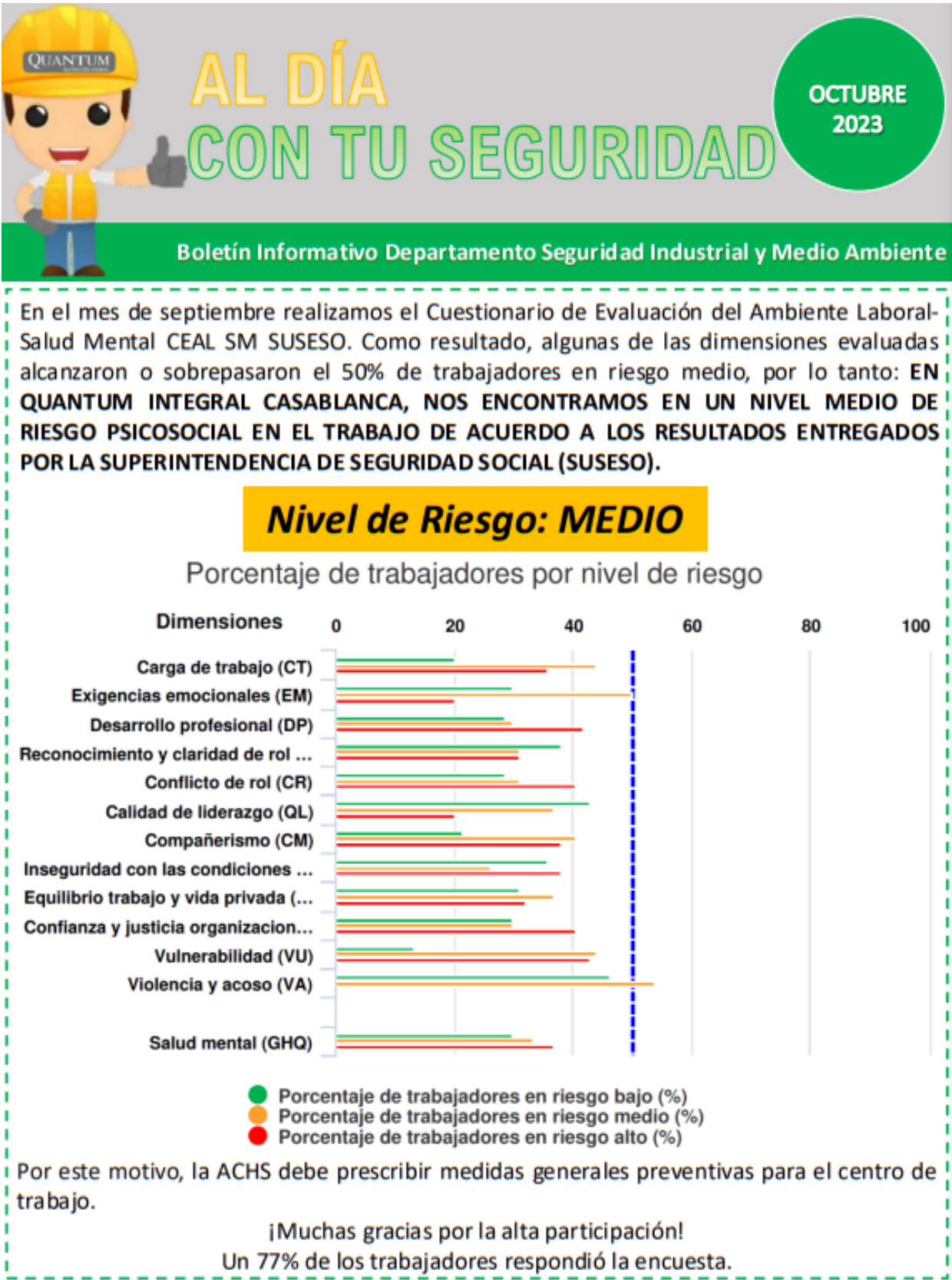
ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	REPRESENTANTE DE	FIRMA

ACTIVIDAD

Temas discutidos
Acciones a desarrollar

ANEXO G: RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL-
SALUD MENTAL EN EMPRESA



ANEXO H: GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acoso laboral: Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, con el propósito y con el efecto de alienarla.

Acoso sexual: Un comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos.

Burnout: Padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo.

Centro de trabajo: La denominación “centro de trabajo” será considerada equivalente a “lugar de trabajo”.

Condiciones de trabajo: Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en el lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, entre otros.

Cuestionario CEAL-SM/SUSESO: Instrumento orientado a identificar y medir el riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral en Chile.

Estrés: Sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole psicofisiológicas, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento.

Factores psicosociales en el trabajo: Situaciones laborales directamente relacionadas con la organización del trabajo que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores, y también influyen sobre su rendimiento.

Inseguridad contractual: Una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

Insights: Son aquellas ideas o descubrimientos que son profundos, relevantes y accionables.

Mobbing: Es tanto la acción de un hostigador o varios hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.

Ocupación: Conjunto de empleos cuyas tareas presentan una gran similitud.

Organización: Empresa o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos, comerciales o de servicios. Por lo tanto, se entenderá como tal a toda organización pública o privada, con o sin fines de lucro.

Organismo administrador: Organismos que otorgan las prestaciones médicas, preventivas y económicas que establece la Ley 16.744 a los(as) trabajadores(as) dependientes, así como a los(as) trabajadores(as) independientes que coticen para este Seguro.

Prevalencia: En epidemiología, se denomina prevalencia al número total de los individuos que presentan un atributo o enfermedad durante un periodo dividido por la población en ese punto en el tiempo o en la mitad del periodo.

Protocolo: Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo.

Salud laboral: Medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

Salud mental: Se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

Trabajo o Empleo: Conjunto de tareas cumplidas o que se supone serán cumplidas por una misma persona.

Usuario del cuestionario CEAL-SM/SUSESO: Es el individuo o la entidad que ejercita los derechos otorgados al amparo de estas condiciones de uso.

Unidades de análisis: Agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se desea intervenir posteriormente.

Trabajador expuesto: Trabajadores que desempeñan sus funciones en ambientes de trabajo con niveles de riesgo medio y alto de acuerdo con lo definido en el presente protocolo de riesgo psicosocial.

Vigilancia ambiental: Conjunto de acciones destinadas a la evaluación, seguimiento e intervención para disminuir la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo.

Violencia laboral: Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.