

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

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES, MEDIANTE EL
PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES, APLICADO
A LA EMPRESA NEXXO S.A.

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

Alumno:

Srta. Karina Martínez Cisternas

Profesor Guía:

Sr. Enrique Calderón Carmona

2017

No puedo finalizar esta etapa, sin antes dedicar unas palabras a aquellas personas que hicieron de esto, algo posible.

A mi familia, especialmente mi mamá, por nunca esperar mi fracaso sino mi triunfo, por nunca desistir en su apoyo y por creer en mis capacidades cuando ni yo lo hacía.
A mis primos más pequeños por llenarme de energía en esos días de mayor cansancio y frustración.

A mis amigos, que con su apoyo hicieron de la Universidad algo más ameno, como también a mi amado, por colaborar en todo lo que estuviera a su alcance.
Finalmente, a la Universidad por ayudarme a crecer tanto en lo profesional como en lo personal.

RESUMEN

KEYWORDS: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 VERSIÓN BREVE, PLAN DE ACCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

La evaluación de los riesgos psicosociales dentro de Nexxo S.A. mediante el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, se lleva a cabo por tres causales, las cuales son, el carácter de obligatoriedad que tiene la implementación del Protocolo en las empresas del país, por otro lado, debido a que los riesgos psicosociales afectan la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores e impactan en la calidad de los servicios y productividad de las personas. Bajo esta iniciativa comienza la evaluación de los riesgos psicosociales en la región de Valparaíso.

Para esto, el Protocolo indica que por ser la primera evaluación, debe ser mediante la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve que al igual que la completa la metodología contempla siete etapas, las cuales se nombran a continuación:

- ✓ Formación de un Comité de Aplicación: el cual es un grupo de personas de la organización destinadas a implementar el Protocolo.
- ✓ Difusión y sensibilización: En donde se explican diversos conceptos del Protocolo, como por ejemplo, que son los riesgos psicosociales, sus consecuencias, como también, la forma y momento de la evaluación de los riesgos psicosociales a los trabajadores de la empresa, mediante un mail masivo, tríptico informativo, carteles, charlas integrales e intranet.
- ✓ Aplicación del Cuestionario: Aquí se evalúan los riesgos psicosociales en forma impresa a las ocho Unidades de Análisis.
- ✓ Presentación, análisis de resultados y diseño de medidas: En esta etapa se tabulan las respuestas de los cuestionarios y automáticamente se obtienen los resultados, en donde se concluye que cinco de las ocho unidades de análisis están en Riesgo Alto/Nivel 1, tres de ellas se encuentran afectadas en las dimensiones Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo y Compensaciones, las cuales son el Contrato Eléctrico Instrumental, Contrato Civil Mecánico y el Contrato

Intercambiadores de Calor, por otro lado, el Contrato Casa Matriz y el Contrato Montaje Ducto RAF, se encuentran en la misma situación pero con las dimensiones Doble presencia y Compensaciones afectadas, aun así las cinco unidades de análisis se encuentran bajo la misma categoría de riesgo, por lo que deben implementar medidas correctivas locales en un plazo máximo de 3 meses una vez obtenidos los resultados, finalmente los 3 contratos restantes no cuentan con dimensiones afectadas, encontrándose en la situación Sin Riesgo, por lo que no deben tomar medidas correctivas, los cuales corresponden al Contrato Aminas, Contrato Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos y Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios.

- ✓ Ejecución de las medidas: Las medidas van dirigidas a disminuir y/o eliminar los riesgos de las dimensiones afectadas, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, Compensaciones y Doble Presencia, siguiendo el modelo general de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, el cual se enfoca en la intervención primaria, secundaria y terciaria, en donde se redactan once medidas para llevarlas a cabo en un plazo de 3 meses, algunos ejemplos de estas son: Charlas sobre el estrés laboral, actividades deportivas extralaborales, pausas laborales, entre otras.
- ✓ Monitoreo de las medidas: Las cuales las debe llevar a cabo el Comité de Aplicación.
- ✓ Reevaluación: En cuanto a la reevaluación, los cinco contratos de trabajo que se encuentran en la situación Riesgo Alto/Nivel 1 deben llevar a cabo una reevaluación a los seis meses de haber ejecutado las medidas, lo cual es en Mayo de 2017, mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve y los contratos sin riesgos deben reevaluar a los dos años una vez obtenidos los resultados de la aplicación del Cuestionario.

ÍNDICE DE MATERIAS

RESUMEN	
SIGLA Y SIBOLOGÍA	
SIGLA	
SIMBOLOGÍA	
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
FUNDAMENTACIÓN	4
ALCANCE	6
METODOLOGÍA	7
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE NEXXO S.A.	9
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	11
1.2 MISIÓN Y VISIÓN	12
1.2.1 Misión	12
1.2.2 Visión	12
1.3 DESCRIPCIÓN DEL RUBRO DE NEXXO S.A.	13
1.4 UBICACIÓN DE LA EMPRESA	13
1.5 ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN	16
1.6 SERVICIOS OFRECIDOS	17
1.6.1 Limpiezas Químicas & Flushing de circuitos hidráulicos	17
1.6.2 Mantenimiento Industrial	18
1.6.3 Limpieza Agua Alta Presión	19
1.6.4 Obras y montajes industriales	20
1.6.5 Servicios Industriales	21
1.6.6 Limpieza y prueba de ductos	23
1.6.7 Limpieza Piñón Corona en Molinos de Minería	25
1.6.8 Catalizadores	26
1.7 DOTACIÓN DE PERSONAL	28

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO	29
2.1 MARCO LEGAL	31
2.2 MARCO TEÓRICO	34
2.2.1 Factores psicosociales	35
2.2.2 Riesgo psicosocial en el trabajo	35
2.2.3 Efectos por la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo	36
2.2.3.1 Efectos sobre la salud física de los trabajadores	36
2.2.3.2 Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores	36
2.2.3.3 Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización	37
2.2.4 Medición del riesgo psicosocial laboral	37
2.2.5 Metodología de aplicación del cuestionario SUSESISTAS/21	45
2.2.5.1 Formación del Comité de Aplicación (CdA)	46
2.2.5.2 Difusión y sensibilización	47
2.2.5.3 Aplicación de Cuestionario	48
2.2.5.4 Presentación y análisis de resultados; diseño de medidas	48
2.2.5.5 Ejecución de medidas, finalizada la etapa anterior	51
2.2.5.6 Monitoreo de medidas	52
2.2.5.7 Reevaluación	52
CAPÍTULO 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	53
3.1 PREPARATIVOS	55
3.1.1 Informar al departamento de prevención las etapas para la implementación del Protocolo	55
3.1.2 Conformar el comité de aplicación	56
3.2 PREPARACIÓN DEL TRABAJO	58
3.2.1 Adaptar el cuestionario de acuerdo al alcance y unidad de análisis	58
3.2.2 Diseñar la forma de distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios	59
3.2.3 Preparar los canales de comunicación e información	61
3.3 APLICACIÓN DEL TRABAJO	62
3.3.1 Ejecutar las propuestas de difusión, información y sensibilización.	62
3.3.2 Aplicación del cuestionario SUSESISTAS 21, para obtener el diagnóstico de la empresa	63
3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	64
3.4.1 Tabular los datos obtenidos a través de la plataforma e-ripso de la mutual de seguridad C.CH.C.	64
3.4.2 Análisis de los resultados	67

3.4.2.1 Contrato Eléctrico Instrumental	70
3.4.2.2 Contrato Casa Matriz	70
3.4.2.3 Contrato Civil Mecánico	71
3.4.2.4 Contrato Aminas	72
3.4.2.5 Contrato Montaje Ducto RAF	73
3.4.2.6 Contrato Intercambiadores de Calor	74
3.4.2.7 Contrato Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos	75
3.4.2.8 Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios	76
3.4.3 Tendencias de las unidades de Análisis	78
3.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	87
ANEXO A: DIPLOMA DE APROBACIÓN DEL CURSO “PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES”	87
ANEXO B: FUJOGRAMA DEL MODELO DE VIGILANCIA	88
ANEXO C: CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	89
ANEXO D: TRÍPTICO INFORMATIVO	90
ANEXO E: CARTELES DE MUTUAL DE SEGURIDAD	91
ANEXO F: PLAN DE ACCIÓN	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Don Horst G Jander Müller, fundador de Nexxo S.A.	11
Figura 1-2. Frontis de Casa Matriz de Nexxo S.A.	12
Figura 1-3. Ubicación geográfica de Casa Matriz de Nexxo S.A.	13
Figura 1-4. Frontis de las cuatro zonas en donde se encuentra ubicada Nexxo S.A. en Chile.	15
Figura 1-5. Organigrama de Nexxo S.A.	16
Figura 1-6. Limpiezas químicas & Flushing de circuitos hidráulicos.	17
Figura 1-7. Mantenimiento Industrial.	18
Figura 1-8. Limpieza con agua a alta presión.	19
Figura 1-9. Obras y montajes industriales.	21
Figura 1-10. Dragado y separación de sólidos y líquidos.	23
Figura 1-11. Limpieza y prueba de ductos.	25
Figura 1-12. Limpieza Piñón Corona en molinos de minería.	26
Figura 1-13. Servicios en reactores petroquímicos de catálisis.	27
Figura 2-1. Etapas de la aplicación del Protocolo.	46
Figura 3-1. Urnas para los Cuestionarios SUSESO/ISTAS 21.	60
Figura 3-2. Difusión de los riesgos psicosociales a través de Intranet.	62
Figura 3-3. Ingreso de la empresa a la Plataforma de Riesgos Psicosociales de la Mutual de Seguridad.	64
Figura 3-4. Ingreso de datos de la Unidad de Análisis.	65
Figura 3-5. Ingreso de preferencias de respuestas.	66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3-1. Resultados del Contrato Eléctrico Instrumental.	70
Gráfico 3-2. Resultados del Contrato Casa Matriz.	71
Gráfico 3-3. Resultados del Contrato Civil Mecánico.	72
Gráfico 3-4. Resultados del Contrato Aminas.	73
Gráfico 3-5. Resultados del Contrato Montaje Ducto RAF.	74
Gráfico 3-6. Resultados del Contrato Intercambiadores de Calor.	75
Gráfico 3-7. Resultados del Contrato Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos.	76
Gráfico 3-8. Resultados del Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios.	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1. Preguntas Dimensión Psicológica.	39
Tabla 2-2. Preguntas Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.	40
Tabla 2-3. Preguntas Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.	42
Tabla 2-4. Preguntas Dimensión Compensaciones.	43
Tabla 2-5. Preguntas Dimensión Doble Presencia.	43
Tabla 2-6. Dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	44
Tabla 2-7. Actores y su responsabilidad.	45
Tabla 2-8. Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve con puntaje para revisión y análisis.	49
Tabla 2-9. Límites de las Dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve.	50
Tabla 3-1. Composición del Comité de Aplicación.	57
Tabla 3-2. Unidades de Análisis.	59
Tabla 3-3. Porcentaje de participación.	67
Tabla 3-4. Flujograma de vigilancia.	69
Tabla 3-5. Resultados del Contrato Eléctrico Instrumental.	70
Tabla 3-6. Resultados del Contrato Casa Matriz.	71
Tabla 3-7. Resultados del Contrato Civil Mecánico.	72
Tabla 3-8. Resultados del Contrato Aminas.	73
Tabla 3-9. Resultados del Contrato Montaje Ducto RAF.	74
Tabla 3-10. Resultados del Contrato Intercambiadores de Calor.	75
Tabla 3-11. Resultados del Contrato Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos.	76
Tabla 3-12. Resultados del Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios.	77

SIGLA Y SIBOLOGÍA

SIGLA

ACHS	: Asociación Chilena de Seguridad
APR	: Asesor en Prevención de Riesgos
CCHC	: Cámara Chilena de la Construcción
CdA	: Comité de Aplicación
ENETS	: Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud
E-RipSo	: Evaluación de Riesgos Psicosociales
ISTAS	: Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud
OAL	: Organismos Administradores de la Ley
OTEC	: Organismos Técnicos de Capacitación
PSI	: Libra por pulgada cuadrada
SA	: Sociedad Anónima
SEREMI	: Secretaría Regional Ministerial
SSO	: Seguridad y Salud Ocupacional
SUSESO	: Superintendencia de Seguridad Social
UTM	: Unidad Tributaria Mensual

SIMBOLOGÍA

%	: Porcentaje
---	--------------

INTRODUCCIÓN

El proceso de trabajo ha sido sometido a importantes y constantes evoluciones en el transcurso de las últimas décadas, caracterizado por las nuevas tecnologías en los puestos de trabajo, la globalización de los mercados, la necesidad de contar con trabajadores multifuncionales y organizaciones de trabajo flexible, lo que ha traído como consecuencia el aumento de la carga mental de las personas [1], por ende, todo esto ha obligado a mirar la salud en el trabajo desde otra perspectiva, ya no procurando solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos, sino que considerando la propia subjetividad, el contenido del trabajo y los mecanismos sociopsicológicos que influyen en la salud, infiriendo que los riesgos psicosociales también interactúan con los trabajadores e inciden en su salud, la calidad de vida y el bienestar [2].

Esta tendencia mundial no se comenzó a tomar en cuenta en Chile hasta el año 2009, donde el Ministerio de Salud en conjunto con la Dirección del Trabajo y el Instituto de Seguridad Laboral, realizan la primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud, con la finalidad de conocer la situación de la población trabajadora chilena con respecto a las condiciones de empleo, trabajo, equidad y salud, para diseñar políticas públicas en estos ámbitos, esta encuesta revela que los principales síntomas que los chilenos asocian al trabajo son: sensación continua de cansancio, dolores de cabeza, problemas para dormir y sentirse tenso o irritable, todos ellos son síntomas de estrés [3]. Cuando estas situaciones de tensión son permanentes en el tiempo, aumenta el riesgo de que se conviertan en enfermedades físicas y mentales, las que repercutirán en mayores niveles de ausentismo, insatisfacción laboral, rotación y una baja de la productividad, entre otros [4].

Debido a este contexto, nace el desafío y la necesidad de contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las organizaciones de nuestro país, que tenga como objetivo identificar la presencia 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 de los trabajadores.

Es por esto que en el año 2008, tres equipos provenientes de organismos estatales: la Superintendencia de Seguridad Social, la Dirección del Trabajo y el Instituto de Salud

Pública, adaptan en una primera instancia el cuestionario perteneciente a la población española, denominado Método ISTAS/21, el cual a su vez era original Danés, Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), para contar en Chile con un instrumento que les permita identificar, evaluar y diagnosticar aquellas condiciones de trabajo que expongan al riesgo de tensión psíquica. Posterior a esto, en el 2009 la SUSESO, la cual está encargada de fiscalizar enfermedades laborales y accidentes del trabajo, válida para Chile el Cuestionario ISTAS/21 y el 12 de junio de 2013 el Ministerio de Salud aprueba y oficializa el Protocolo, el cual permite evaluar la presencia de factores de riesgo psicosocial que pudiesen afectar la salud de los trabajadores [5 y 6], finalmente comienza a regir el Protocolo, en una primera instancia como marcha blanca, exactamente el 01 de septiembre de 2013, con una duración de dos años para los sectores de retail o comercio, transporte e intermediación financiera [2], ocurrido este periodo se debe aplicar a todas la empresa del país, el primero de septiembre de 2015 [7].

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la exposición a riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral de Nexxo S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- [1] Analizar información bibliográfica y audiovisual referente al Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
- [2] Aplicar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, a las Unidades de Análisis de la región de Valparaíso.
- [3] Proponer un Plan de acción para gestionar los riesgos psicosociales, eliminando y/o disminuyendo los factores de este tipo.

FUNDAMENTACIÓN

La iniciativa de implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en esta organización, tiene su origen básicamente por tres factores relevantes, el primero hace alusión a que es una obligación legal la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo, según la resolución exenta N°336 del Ministerio de Salud, emitida el 12 de junio de 2013, en donde se aprueba dicho Protocolo, esto complementado con el ordinario N°2307 de esta misma entidad, emitido el día 17 julio del mismo año, el cual establece la fiscalización de este protocolo, pero no es hasta el 1 de septiembre de 2015 que esta fiscalización se realiza de forma transversal a todas las organizaciones que cuenten con una dotación mayor a 25 trabajadores, independiente del rubro o actividad que realicen, es bajo esta instancia en donde la Secretaría Regional Ministerial de Salud se hace presente en las instalaciones de Nexxo S.A. en una primera instancia se fiscaliza la zona central, específicamente Casa Matriz, en la cual, solamente se hace un acta de observación o también llamada acta de exigencias a este centro de trabajo, estableciendo que se debe aplicar lo antes posible el Protocolo de Riesgos Psicosociales al personal de esta área, en cambio, en la zona austral, particularmente en las dependencias de Punta Arenas, no obtuvo la misma suerte, ya que a ellos si se les realiza un sumario, el cual se les expresa mediante un acta de inspección, que deben llevar a cabo el Protocolo en un plazo máximo de un mes, este hecho ocurrió al principio del año 2016, por ende es de vital importancia para la organización cumplir prontamente con los requerimientos de la normativa legal que se le está exigiendo, antes de llegar a una multa, la que puede ir desde una a mil UTM y en casos de una segunda oportunidad alcanzar hasta las dos mil UTM.

Por otro lado, como segunda instancia, nos encontramos con que se han presentado diversas licencias médicas, expresadas en ausencias laborales, las cuales según los comentarios del personal, pertenecen a diferentes tipos de molestias, entre los trabajadores, relacionadas con el estrés, para evitar este tipo de síntomas y consecuencias, existe el deber del empleador de medir la exposición a riesgos psicosociales del ambiente laboral al que se encuentran expuestos sus trabajadores, como también contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos mediante la planificación de acciones específicas, todo esto para resguardar dos aspectos fundamentales dentro de la organización, la seguridad y salud ocupacional del personal y el bienestar y calidad de vida que estos puedan tener durante su estadía en la empresa e incluso después de haber pertenecido a esta, trayendo consigo un amplio rango de beneficios para el trabajador, como por ejemplo, a nivel físico, disminuir y/o eliminar problemas músculo esqueléticos, particularmente contracturas, en las zonas del cuello, hombro y espalda, reducir la probabilidad de enfermedades cardiovasculares e inflamatorias del tracto digestivo.

Por último, el no tomar en cuenta la evaluación de los riesgos psicosociales del personal de Nexxo S.A. y por ende no conocer la realidad de la empresa en cuanto al nivel de riesgo psicosocial presente en la organización, probablemente conlleven a impactar de forma negativa en la calidad de los servicios que entrega esta, como también en disminuir la productividad que pueda tener cada integrante de la organización al realizar sus labores, sino se toman cartas en el asunto pronto, va a disminuir la productividad a nivel organizacional y la competencia que pueda brindar en el mercado.

En consecuencia Nexxo S.A. percatándose de las diversas falencias que tiene en cuanto a esta materia, decide llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales para identificar y gestionar los factores de riesgos que existen en su ambiente de trabajo y poder así vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores de esta organización, trayendo consigo múltiples beneficios para la empresa, no sólo el de cumplir con la legislación, esta decisión de aplicar el Protocolo fue llevado más allá de los lugares en los que fueron fiscalizados, naciendo la oportunidad y necesidad de nivelar la gestión de la salud psicosocial de los trabajadores de Casa Matriz, como también de Punta Arenas en una primera instancia y después paulatinamente a los contratos aledaños a estas instalaciones, lo cual, al breve tiempo después, se reflejó en un Plan a nivel nacional de Nexxo S.A. de evaluar los riesgos psicosociales a todos los Centros de Trabajos que posean a lo largo del país.

ALCANCE

La presente evaluación de los riesgos psicosociales se realizará a la organización chilena Nexxo S.A. implementando el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud a todas las Unidades de Análisis que posea la organización dentro de la Zona Central, en donde se utilizará sólo la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, cabe destacar que en esta operación no se incluyen las empresas contratistas como es el caso de Bimpex, una empresa de grúas a quienes solamente se le arriendan oficinas en las instalaciones de Casa Matriz de la Zona Central, en esta limitación se incluye también todo el personal de aseo, por pertenecer a una empresa externa.

Debido a la extensión de la distribución de los Centros de Trabajo, sólo se evaluará de forma práctica la zona central y teórica las otras tres zonas, prestando apoyo cuando éstas lo necesiten.

Otra limitación que existe con respecto al desarrollo del Protocolo, es que el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 se aplicará de forma impresa y no digital, debido a que la empresa no cuenta con el equipamiento necesario para realizarlo con esta modalidad, específicamente con computadores suficientes para los trabajadores, como consecuencia de esta situación, se ve aumentado el tiempo de implementación de este instrumento, ya que se requiere un mayor periodo para tabular cada cuestionario de manera manual.

Cabe destacar que al momento de conocer el contexto de la organización para proponer las medidas preventivas, no se puede crear ningún tipo de canal de comunicación, con respecto a este tema, con los trabajadores y menos aún con el sindicato de la empresa.

Se debe señalar, que una vez conocido el diagnóstico de la organización, propuestas las medidas y elaborado el Plan de acción, no se realizará el seguimiento y reevaluación de los riesgos psicosociales, debido a que independiente de la dimensión afectada, como mínimo hay que hacer una reevaluación a los 6 meses, periodo en el que probablemente no pertenezca a Nexxo S.A.

METODOLOGÍA

Fase I: Investigación, análisis y recopilación de información referente al Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

El primer encuentro que se tiene referente a este tema, es cuando se conoce la historia de los riesgos psicosociales, información que abarca desde donde nacen hasta como llegan a nuestro país, comprendiendo cuales fueron las necesidades y proyecciones de ese momento para evaluar los riesgos hasta hoy en día, esto se realizó mediante una reunión con el Subgerente de Prevención de Riesgos y el Asesor de Medio Ambiente.

Antes de cualquier investigación más profunda y exhaustiva, se analiza el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, para tener una base sobre la cual apoyarnos para buscar información complementaria.

Posterior a esto, para continuar la familiarización con esta materia, se lleva a cabo un curso perteneciente a la Mutual de Seguridad C.Ch.C, de forma online sobre el Protocolo de Riesgos Psicosociales, en donde en el Anexo A se puede apreciar el diploma por haber aprobado el curso.

Por último, comienza la etapa de recopilación de material complementario referente a la implementación del Protocolo, como por ejemplo, manuales de aplicación de diferentes organismos administradores de la Ley 16.744, casos prácticos, estadísticas de diversa índole, como es el caso de la extraída de la primera encuesta ENETS del Ministerio de Salud.

Fase II: Implementación del Protocolo de Vigilancia y Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Para llevar a cabo esta fase, se dividirá en 4 etapas:

- 1) Preparativos:
 - 1.1) Informar al Departamento de Prevención de Riesgos Sobre las etapas para la implementación del Protocolo.
 - 1.2) Conformar el Comité de Aplicación.

- 2) Preparación del trabajo.
 - 2.1) Adaptar el Cuestionario de acuerdo al alcance y Unidad de Análisis.
 - 2.2) Diseñar la forma de distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios.
 - 2.3) Preparar los canales de comunicación e información.

- 3) Aplicación del trabajo.
 - 3.1) Ejecutar las propuestas de difusión, información y sensibilización.
 - 3.2) Aplicar el Cuestionario SUSESO ISTAS/21, para obtener el diagnóstico de la empresa

- 4) Análisis de los resultados:
 - 4.1) Tabular los datos obtenidos a través de la plataforma E-RiPso de la Mutual de Seguridad C.Ch.C.
 - 4.2) Análisis de los resultados.

Fase III: Establecer el Plan de acción.

- 1) Proponer recomendaciones.
- 2) Realizar un informe con las medidas preventivas definitivas.
- 3) Ejecutar el Plan de acción.
- 4) Hacer público el Plan de acción.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE NEXXO S.A.

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Nexxo S.A. fue fundada en el año 1980 por Don Horst G. Jander Müller, el cual era un Ingeniero Civil Industrial, quien poseía una notoria visión del futuro para aquella época, en cuanto a materias del crecimiento exponencial del país, además contaba con un amplio conocimiento de los procesos industriales en las distintas áreas de las industrias, teniendo esta formación, en cuanto a competencias y experiencia adquirida durante el pasar de los años, decide enfocar sus esfuerzos y recursos para conformar una empresa de alta especialización e ingeniería aplicada, para poder satisfacer las necesidades de las empresas en ese entonces.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/quienes-somos.html>

Figura 1-1. Don Horst G. Jander Müller, fundador de Nexxo S.A.

Desde hace ya un tiempo su mercado se ha visto fuertemente marcado por la ejecución de labores en la industria Minera, Petroquímica, Celulosa y de Generación Eléctrica, la organización realiza labores tanto en Chile, como también en el ámbito Internacional, como es el caso de Argentina, Perú, Colombia y Brasil.

Cabe destacar que en Mayo de 2013, Echeverría Izquierdo, una de las cinco empresas de ingeniería y construcción más importantes del país, se asocia con Nexxo S.A. Esta alianza se realiza con el objetivo de lograr sinergias en el mercado local y consolidar el proceso de internacionalización en Argentina, Colombia, Perú y Brasil.

Hoy en día la organización es liderada por el hijo de Don Horst G. Jander Müller, Christian Jander, el cual accedió al cargo de gerente general después del fallecimiento de su padre hace aproximadamente diez años.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/quienes-somos.html>

Figura 1-2. Frontis de Casa Matriz de Nexxo S.A.

1.2 MISIÓN Y VISIÓN

1.2.1 Misión

“Ser una empresa proveedora de servicios especializados e ingeniería aplicada, que se destaque en el mercado nacional y países cercanos”.

1.2.2 Visión

“Consolidar nuestro liderazgo en la industria nacional manteniendo una presencia sostenida y focalizada a dar soluciones innovadoras y creativas al entregar nuestros servicios especializados, de tal manera que sean valoradas por nuestros clientes, superando incluso sus expectativas.

Lo anterior nos alienta a capacitar permanentemente a nuestro personal, aumentar el rendimiento económico del negocio, desarrollar relaciones sostenibles con nuestros proveedores y colaborar con el desarrollo de nuestra comunidad”.

1.3 DESCRIPCIÓN DEL RUBRO DE NEXXO S.A.

Nexxo S.A. es una compañía dedicada a ofrecer servicios industriales de alta especialización a las empresas del mercado que así lo requieran, enfocando sus soluciones en diversas áreas de trabajo.

1.4 UBICACIÓN DE LA EMPRESA

Como se mencionó anteriormente, Nexxo S.A. cuenta con más de un Centro de Trabajo, los cuales se encuentran emplazados no sólo en Chile, sino también posee dependencias fuera del país, a continuación se muestran las distintas ubicaciones:

✓ CHILE

CASA MATRIZ / Concón

Parque Industrial Gulmué, Lote 3ª, Camino Internacional Concón s/n, V Región de Valparaíso.



Fuente: Google Maps

Figura 1-3. Ubicación geográfica de Casa Matriz de Nexxo S.A.

SEDE NORTE / Antofagasta

Calle Pirita 12450 / Sitio 14 y 15, La Chimba Alto, II Región de Antofagasta.

SEDE NORTE / Calama

Inacaliri N°3838, Villa Ayquina, Calama, II Región de Antofagasta.

SEDE SUR / Coronel

Av. El Golfo de Arauco 3587, Parque Industrial Escuadrón, VIII Región del Biobío.

SEDE AUSTRAL / Punta Arenas

Sarmiento 665, XII Región de Magallanes y Antártica Chilena.

✓ PERÚ

Av. Ricardo Palma 461, esquina. Av. Paseo de la República, Miraflores, Lima.

✓ ARGENTINA

Sedes ARNEXX S.A.

CASA MATRIZ / Buenos Aires

Av. Boulogne Sur Mer 1947, (1611) Don Torcuato, Provincia de Buenos Aires.

SEDE / Mendoza

Primitivo de la Reta 1010, Piso 4°A, (5500) Mendoza.

✓ COLOMBIA

OFICINA PRINCIPAL / Barranquilla - Colombia

Calle 18 No 13-560 soledad (Atlántico), PBX.

OFICINA BARRANCABERMEJA / Colombia

Calle 73 No. 29-40 Barrancabermeja, Santander.

OFICINA CARTAGENA/ Colombia

Bosque calle de las acacias, transversal 51 # 20-35.

✓ BRASIL

OFICINA PRINCIPAL / Río de Janeiro - Brasil

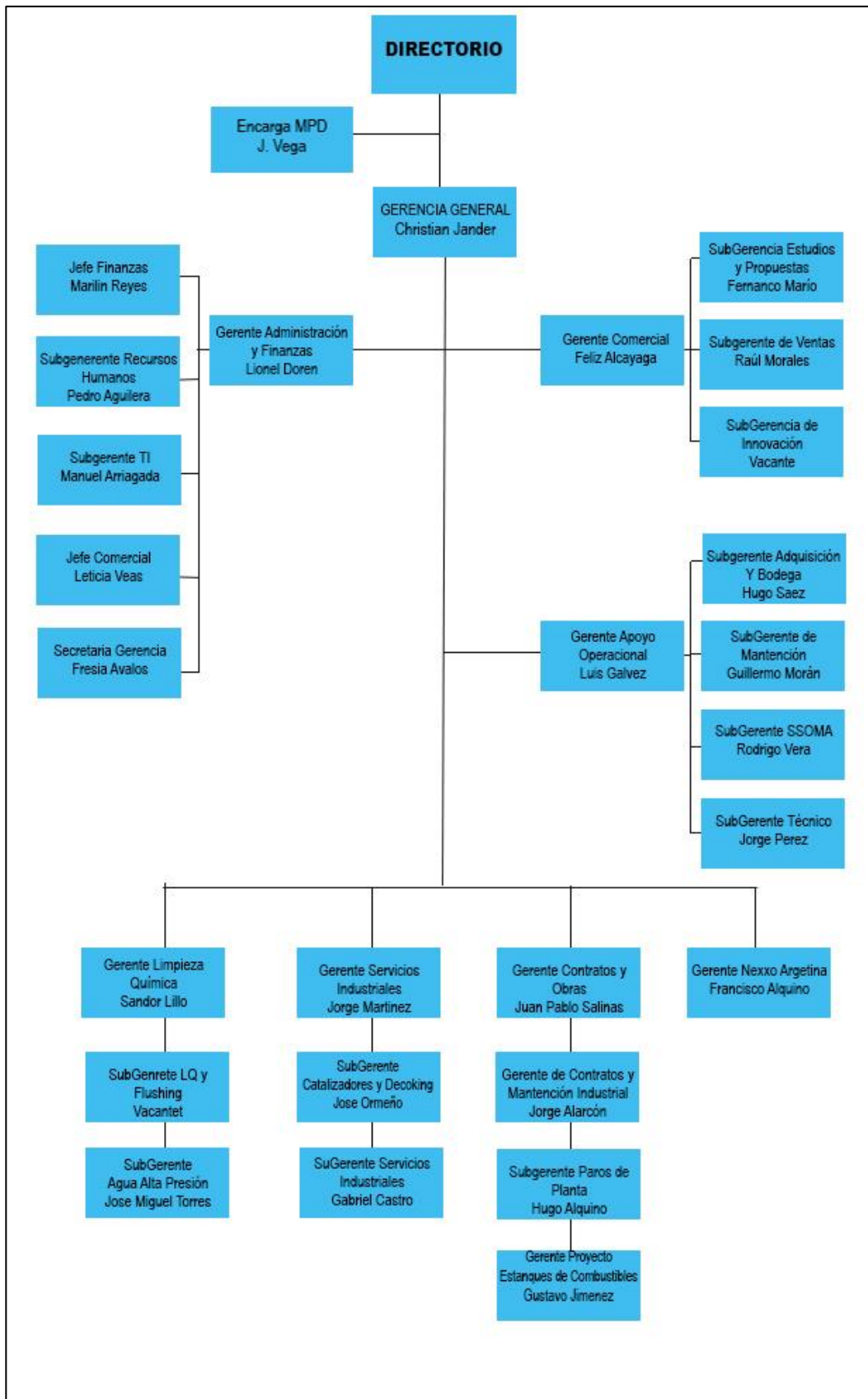
Rua Aguiar Moreira, 313 – Bonsucesso – Rio de Janeiro – Brasil.



Fuente: Fuente: <http://www.nexxo.cl/quienes-somos.html>

Figura 1-4. Frontis de las cuatro zonas en donde se encuentra ubicada Nexxo S.A en Chile.

1.5 ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Recursos Humanos, Nexxo S.A.

Figura 1-5. Organigrama de Nexxo S.A.

1.6 SERVICIOS OFRECIDOS

1.6.1 Limpiezas Químicas & Flushing de circuitos hidráulicos

El primer servicio se divide en dos partes, las cuales son: Limpiezas químicas pre-operacionales, que son aquellas que se realizan al término de la construcción de una nueva instalación, en donde se remueve principalmente aceites y grasas, óxidos, escorias de soldaduras y arena, cuya cantidad estimada de acuerdo a estadísticas existentes, permiten seleccionar adecuadamente los productos químicos que se emplearán para disolver y remover tales depósitos, por otro lado están las limpiezas químicas operacionales, las cuales se llevan a cabo después de llevar un determinado tiempo de operación la instalación y al momento de que se haya acumulado depósito y cuya presencia afecta a la eficiencia y seguridad de equipos críticos.

El segundo servicio es aplicable en tuberías cuyos diámetros y longitudes de los circuitos que lo conformen, permitan alcanzar un flujo turbulento y velocidades superiores a las correspondientes de operación, empleando una o más bombas de desplazamiento positivo, para poder realizar una limpieza del sistema, arrastrando los contaminantes que lo puedan estar afectando, tanto a la estructura en sí, como a sus componentes. El proceso de flushing está acompañado de la purificación de los fluidos, en donde un fluido en operación puede contaminarse ocasionalmente con partículas sólidas, gases y agua. Las partículas sólidas son removidas mediante el empleo de filtros, mientras que el agua y gases, requieren de acciones diferentes.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/limpiezas-quimicas-flushing.html>.

Figura 1-6. Limpiezas Químicas & Flushing de circuitos hidráulicos.

1.6.2 Mantenimiento Industrial

Este servicio es ejecutado en dos modalidades, durante las paradas de planta y con la planta en funcionamiento, la primera implica la planificación de recursos para ejecutar el servicio en un tiempo específico y en forma esporádica, mientras que la segunda la planificación del servicio es más amplia y su ejecución es realizada de forma constante. Se definen las siguientes áreas de servicios: Equipos mecánicos, sistemas de cañerías, eléctricos y de instrumentación. En cada área de servicio, a su vez, se ejecutan trabajos conforme a las siguientes especialidades: Obras civiles, estructuras, mecánica, cañerías y por último, electricidad e instrumentación.

En los equipos mecánicos, se realiza el mantenimiento y reparación de calderas, desmantelamiento, mantenimiento y reparación de hornos, mantenimiento y reparación de estanques de almacenamiento de combustible, por otro lado, en los sistemas de cañerías se llevan a cabo labores de fabricación, reparación tanto en taller, como en terreno y montaje de sistemas de cañerías y piezas especiales y se instala la aislación de las cañerías. Por último, en los sistemas eléctricos y de instrumentación, se ejecutan labores de desmontaje, reemplazo, instalación y conexionado de cables de diversos componentes eléctricos.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/mantenion-industrial.html>

Figura 1-7. Mantenimiento Industrial.

1.6.3 Limpieza Agua Alta Presión

Se presuriza el agua desde los dos mil a cuarenta mil PSI, dependiendo si se va limpiar una superficie o se quiere realizar el corte de algún material, para aplicar este sistema y limpiar es necesario estudiar la combinación más óptima entre la presión y la masa de agua que se requiera utilizar, además de la forma en que el agua se dispersa, esto con el fin de obtener la energía suficiente para cubrir toda la superficie a limpiar y así conseguir la remoción de las incrustaciones en el mínimo de tiempo. Al presurizar el agua a cuarenta mil PSI y forzarla a pasar por una boquilla especialmente diseñada, es posible obtener una dispersión de agua a ultra presión para diversas aplicaciones industriales como: limpieza y preparación de superficies, remoción de pinturas y lavado de estructuras corroídas, las que se pueden encontrar en astilleros, refinerías, industrias petroquímicas, de generación y transmisión de energía, entre otras. Este sistema garantiza la preservación del medio ambiente, ya que no genera polución, no produce chispas ni se utiliza agentes químicos.

En cuanto al corte, mediante la utilización de agua a ultra alta presión es eficaz en realizar un corte en cualquier tipo de material, existen dos variaciones del corte, uno es el uso de agua pura, que permite cortar espuma, papel, goma, plástico, tapices, madera y cualquier tipo de material blando no metálico; el otro es el corte mediante el uso de agua con abrasivo, el cual permite cortar todos los metales como: acero, aluminio, aleación de níquel, latón y metales no ferrosos, mármol, granito, cerámica, azulejo y cualquier otro material de alto índice de dureza. Ambos procedimientos, son procesos al frío y corta por erosión, con alta precisión y calidad de terminación.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/limpieza-agua-alta-presion.html>

Figura 1-8. Limpieza con agua a alta presión.

1.6.4 Obras y montajes industriales

Este servicio nace debido a expansiones y ampliaciones producidas en la industria de los sectores petroquímicos, marítimos, mineros, celulosa y energético, por ende ha surgido la necesidad de contar con áreas de construcción y montaje industrial.

Es así que el año 2004, Nexxo S.A., inicia la ejecución de trabajos de construcción y montaje industrial, en infraestructura y plantas nuevas, ampliaciones de plantas existentes, así como también en las paradas de planta, que las industrias utilizan para ejecutar sus ampliaciones o modificaciones a sus instalaciones y procesos.

La gama de especialidades que se ejecutan en el área de la construcción y montaje industrial son las siguientes:

- Obras civiles: Movimientos de tierras y mejoramiento de terreno, hasta aproximadamente diez mil metros cuadrados; diversos tipos de fundaciones: estanques de almacenamiento, galpones industriales, bombas, intercambiadores, torres, equipos, viviendas y edificios de hasta tres pisos; losas de hormigón y pavimentos, hasta una superficie aproximada de cinco mil metros cuadrados; sistema de evacuaciones de productos industriales: cámaras, tendidos; retiro, demolición e instalación de hormigones y ladrillos refractarios, reparaciones de refractarios, hasta mil metros cuadrados.
- Montaje de estructuras: Montaje de galpones y talleres industriales; instalación de parrones de cañerías; montaje de estructuras soportantes de equipos: estanques a presión e intercambiadores; instalación de estructuras auxiliares de equipos: plataformas y barandas; soldaduras de estructuras en terreno.
- Montaje mecánico: Montaje de equipos de proceso: intercambiadores, estanques de almacenamiento y estanques a presión; instalación de equipos rotativos: bombas, ventiladores, motores; montaje de equipos mecánicos diversos: chancadoras, harneros, compresores.

- Fabricación y montaje de cañerías: Fabricación en taller y terreno de sistemas de cañerías soldadas, spoolers y distribuidores; fabricación en taller y terreno de sistemas de cañerías roscadas; fabricación de piezas especiales mediante soldadura; codos, tee, reducciones y ductos; armado, soldadura y montaje de tramos de cañería, para conformar sistemas de acueducto, oleoductos y aciductos.
- Montaje eléctrico e instrumental: Preparación e instalación de soportes y canalizaciones: bandejas y conduit; preparación e instalación de mallas a tierra; instalación y conexionado de conductores de baja y media tensión; instalación y conexionado de cables de instrumentación; instalación de centro de control de motores, tableros de fuerza, alumbrado e instrumentación; instalación, conexionado y puesta en marcha de motores; instalación, conexionado y prueba de instrumentos.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/contrato-obras-montaje.html>

Figura 1-9. Obras y montajes industriales.

1.6.5 Servicios Industriales

Los servicios Industriales que ofrece Nexxo S.A. abarcan Dragado y separación de sólidos y líquidos. Enfocado a aquellas empresas que envían sus residuos industriales a lagunas y sufren la amenaza de limitar su producción cuando dichas lagunas sufren el embancamiento de residuos y lodos, lo que conduce a requerir el dragado y la separación de lodos y líquidos, incluyendo en el proceso, que se depositen los primeros en lugares o contenedores adecuados para su reprocesamiento o descarte definitivo, y evacuar o retomar los líquidos a la laguna, cumpliendo en ambas situaciones la legislación aplicable.

Ejemplo de lo mencionado anteriormente son las industrias que utilizan lagunas de decantación, lagunas de captación, sistemas de lixiviación, sistemas de captación de aguas, estanques de proceso, reactores biológicos, etc.

En términos generales, las etapas necesarias para dar solución al embancamiento de residuos y lodos son los siguientes procesos:

✓ Sistema de Dragado:

Tiene como función principal extraer el lodo del lugar para llevarlo a destino final o someterlo a algún proceso conveniente. Para cada situación se diseña el sistema de dragado, empleando los recursos que dispone, en líneas generales mediante la utilización de balsas para acceder a todos los lugares de la laguna, portando las bombas para impulsar los lodos hacia un sistema de transferencia y camiones de alto vacío.

✓ Sistema de separación de sólido/líquido:

- Contenedor de desaguado: Su función es separar el material sólido del líquido, acción que se cumple en un contenedor especial donde a través de sus paredes filtrantes el agua libre es evacuada y conducida por un sistema de drenaje al lugar disponible. El contenedor puede descargar su contenido directamente en el lugar, o transportarlo hacia el sitio de disposición final.

- Tubos geosintéticos: Son contenedores permeables hechos con capas de tejidos de alta resistencia unidos por costuras resistentes, a fin de formar

una estructura capaz de recibir con cierta presión lodos y líquidos; el agua escurre por sus paredes permeables, reteniendo permanentemente el lodo en su interior. Los geotubos, permiten separar el agua del lodo, con altos niveles de flujo permitiendo el paso de los líquidos efluentes a través de sus paredes. Con el paso del tiempo el lodo puede ser manipulado como material seco, incrementando las opciones y reduciendo los costos de transporte y disposición.

- Dosificación de polímero: Para aumentar la velocidad de separación sólido/líquido previamente se adiciona al conjunto un polímero de alto peso molecular y alta carga que facilita y acelera la separación que se busca.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/soluciones-tecnologicas-de-limpieza.html>

Figura 1-10. Dragado y separación de sólidos y líquidos.

1.6.6 Limpieza y prueba de ductos

Este servicio se puede aplicar tanto al término de una construcción como cuando es necesario después de un largo tiempo de operación.

- ✓ Al término de la construcción: Se llevan cabo las siguientes actividades: Calibración de la tubería, verificando ovalidades, indentaciones y daños; Verificación de circularidad en toda su extensión dentro de un determinado porcentaje; Limpieza de acuerdo a lo especificado; Llenado con agua para desarrollar la prueba hidrostática; Presurización hasta la presión de prueba y mantención de ella según especificación; Vaciado del agua empleada en la prueba; Secado hasta cierto punto de rocío, si es aplicable.
- ✓ Limpieza operacional: Las actividades a desarrollar, sólo pueden ser determinadas después de analizar las condiciones del ducto que demanda la limpieza, incluso en algunos sectores de un ducto puede requerir renovación, lo que conlleva a desarrollar una combinación de actividades como ducto nuevo y en operación.

Una información fundamental es conocer el perfil longitudinal del ducto, para conocer las diferencia de altura a lo largo de su trazado, desde el perfil longitudinal será posible determinar: Los tramos que serán escogidos en función de la capacidad de las bombas de llenado, lo que permitirá dimensionar una de las actividades principales en la programación de la faena; Complementando el punto anterior, los tramos podrían estar limitados por la presión estática que actuará sobre el extremo más bajo cuando el ducto se llene de agua para la prueba hidrostática; La presión máxima a soportar en cualquier punto, en función del tipo de material y espesor de la tubería, no deberá sobrepasar el valor de resistencia del material.

- ✓ Herramientas para la limpieza:

- Pigs: Es de uso común, que impulsados con aire o con agua, actúan como tapones que se desplazan a lo largo del ducto para arrastrar sólidos que es necesario remover. Algunos pueden llevar un radio emisor para seguir su recorrido, otros pueden llevar un disco de dimensión circular ligeramente inferior al diámetro interior del ducto, para detectar alguna falla de circularidad de este último.
 - Agua a alta presión: Utilizada en tramos cortos, aplicables a limpiezas operacionales, efectiva cuando un pig no es capaz de arrastrar un gran peso de sedimentos o si la superficie inferior no permite el sello del pig para su desplazamiento.
- ✓ Instrumentos para la prueba hidrostática: Medir, monitorear y registrar valores durante una prueba hidrostática demanda el uso de instrumentos calibrados, e incluso establecer correcciones a las mediciones debido a las dilataciones del material y variación del volumen de agua de la prueba por efecto de la variación de la temperatura. Los instrumentos requeridos son: Manómetros, balanza de peso muerto, registrador de presión y temperatura y finalmente termómetros.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/soluciones-tecnologicas-de-limpieza.html>

Figura 1-11. Limpieza y prueba de ductos.

1.6.7 Limpieza Piñón Corona en Molinos de Minería

Es importante el monitoreo de la superficie de los dientes, con el fin de verificar la tasa y condición de lubricación de desgaste, la existencia de fisuras, condiciones de lubricación, temperaturas de contacto y otras. Algunas inspecciones se pueden realizar en operación, pero otras es necesario remover la grasa a través de algún método de limpieza. Esto generalmente conlleva a detener el equipo y lavar la superficie del conjunto con la consecuente pérdida de producción.

Nexxo utiliza un método de limpieza en operación con productos que incluyen lubricantes de extrema presión, que aseguran la integridad de las superficies durante el proceso.

El proceso de limpieza de molinos y coronas en operación se aplica en la gran minería incluyendo molienda convencional (Molino de bolas y barras), así como en la molienda semiautógena en los molinos SAG, los cuales son equipos usados en plantas mineras para moler rocas de minerales para reducir su tamaño y hacerlos aptos para las etapas siguientes de procesamiento de dichos minerales. Además se incluyen los equipos en los cuales las partes motrices sean lubricadas en forma externa, tales como molinos de plantas de cal o sistemas piñón/cremallera en palas.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/soluciones-tecnologicas-de-limpieza.html>

Figura 1-12. Limpieza Piñón Corona en Molinos de Minería.

1.6.8 Catalizadores

Servicios en reactores petroquímicos de catálisis: Este servicio va asociado a la manipulación de catalizadores, descarga y carga densa, como también reparaciones internas de este tipo de equipos.

Uno de los grandes problemas en este tipo de servicio, es el grado de reactividad del catalizador en contacto con el aire. La configuración química de estos catalizadores los hace ser pirofosfóricos, con lo cual al contacto con el ambiente reaccionan, inflamándose y tomando altas temperaturas.

Por lo anterior, este servicio se debe realizar bajo un ambiente de nitrógeno de manera de lograr el desplazamiento del oxígeno del aire. Por otro lado, en los trabajos en espacios confinados, debe considerarse el rescate en caso de eventualidades no deseadas, es por esto que la empresa trabaja con un ambiente inerte, contando con el equipamiento, asistencia y reanimación vital en caso de incidentes.



Fuente: <http://www.nexxo.cl/catalizadores-decoquificado.html>

Figura 1-13. Servicios en reactores petroquímicos de catálisis.

1.7 DOTACIÓN DE PERSONAL

Nexxo S.A. cuenta con una dotación de personal, que actualmente sobre pasa levemente los dos mil trabajadores a nivel nacional e internacional, ya que las personas que realizan labores para la empresa fuera del país, son enviadas desde acá, por lo tanto, el personal no es contratado en el exterior.

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2.1 MARCO LEGAL

El trabajo ocupa un lugar central en la vida de las personas, pudiendo ser fuente de satisfacción y bienestar en tanto genera recursos, aporta en la determinación de la posición social, otorga sentido de pertenencia e identidad y contribuye a la percepción de la propia imagen. Sin embargo, también puede ser fuente de insatisfacción, discomfort y producir alteraciones de salud tanto físicas como psicológicas.

Es por esto que Chile, tiene grandes desafíos en materia de salud ocupacional. Nuestra legislación se ha enfocado en regular lo relativo a los accidentes del trabajo y en aquellas enfermedades profesionales con un carácter más fisiológico, centrando su mirada en las condiciones sanitarias, ambientales básicas o en el uso de implementos de seguridad. Sin embargo, el espacio de trabajo se encuentra expuesto a diversas situaciones y condiciones, entre las cuales se pueden identificar los riesgos psicosociales, que no han sido delimitados como un campo de afección para las organizaciones y sus trabajadores(as) y, por ende, muchas de las enfermedades derivadas de este tipo de riesgos quedan desatendidas [4].

Las graves consecuencias asociadas a la exposición de los riesgos psicosociales han llevado a complementar la normativa legal vigente con respecto a la seguridad y salud ocupacional de las personas, con aquellas en que se resguarde también la salud psicosocial del trabajador, a través de las cuales se señale la importancia del problema y se impulse grupos de trabajo y evaluaciones que conlleven un conocimiento más detallado de la situación y de las estrategias de prevención más adecuadas.

En este contexto es que se planean los objetivos sanitarios del país para el año 2020, los cuales contemplan la necesidad de disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del problema. Por ello se hace necesario identificar dichos factores y su incidencia en el ámbito laboral [1].

A continuación se presenta la normativa legal vigente que fundamenta la evaluación de los riesgos psicosociales de la empresa Nexxo S.A.

✓ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE CHILE DE 2005 DEL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA; FIJA EL**

TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE CHILE

Capítulo III De los derechos y deberes constitucionales

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

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

A través de este apartado, se rescata y declara expresamente el derecho que tienen las personas a que exista una protección de su salud, en la cual se observa la importancia de resguardar la integridad de los trabajadores del país.

✓ **CÓDIGO SANITARIO DE 1967 DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**

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

A través de este código se vuelve a hacer hincapié en resguardar la salud de las personas, controlando y previniendo los riesgos a los que se puedan exponer los trabajadores del país, incluyendo los riesgos psicosociales.

✓ **CÓDIGO DEL TRABAJO DE 2002 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL; SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO**

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

Este documento busca y le impone al empleador que tome todos los resguardos que estime conveniente para mantener un ambiente laboral en óptimas condiciones en donde se resguarde la integridad física y mental del trabajador, para que pueden desempeñar sus labores, como también facilitar los implementos para prevenir accidentes y a lo que nos convoca en esta oportunidad, las enfermedades profesionales.

✓ **LEY 16.744/68 DEL MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL; ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES**

Título VII: Prevención de Riesgos Profesionales.

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

Este artículo permite que se dé inicio a una fiscalización dentro la empresa, en esta ocasión la materia corresponde a los riesgos psicosociales que puedan estar presentes en el ambiente laboral, específicamente si se ha implementado el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, para verificar que estos se encuentren evaluados y controlados.

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

En el presente artículo tiene como objetivo integrar distintas medidas preventivas para lograr la prevención de enfermedades laborales generadas por la exposición a factores de riesgos psicosociales que se encuentran en los ambientes de trabajo y que actúan sobre los trabajadores pudiendo afectar su salud y su bienestar.

✓ **RESOLUCIÓN EXENTA N°336 DE 2013 DEL MINISTERIO DE SALUD**

Mediante esta resolución se aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, cuyo objetivo es contar con un instrumento que entregue las orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición a riesgo psicosocial al interior de las empresas y organizaciones del país.

✓ **ORDENANZA B33/2307 DE 2013 DEL MINISTERIO DE SALUD**

A través de este documento, el Subsecretario de Salud Pública explicita que en una primera etapa de implementación, la fiscalización se realizará en tres actividades económicas, las cuales son:

- ✓ Transporte
- ✓ Comercio (Retail)
- ✓ Intermediación financiera

Cabe destacar que esta etapa tuvo una duración de dos años y comenzó a regir el 1° de septiembre de 2013.

✓ **ORDENANZA B33/1645 DE 2015 DEL MINISTERIO DE SALUD**

Se describe en este documento que el 1° de Septiembre de 2015 la totalidad de las empresas e instituciones de los diversos sectores económicos del país deberán implementar esta regulación y serán sujetas a fiscalización por parte de la autoridad sanitaria, luego de 2 años en que el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo prioriza la fiscalización a los tres sectores económicos mencionados anteriormente.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Factores psicosociales

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relaciones al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. El estudio de estos factores, especialmente en su afectación negativa hacia los individuos, ha estado ligado al concepto de estrés [8].

El estrés es un sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole psicofisiológicas, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento. Este sistema de alerta es inespecífico, por lo que influyen las características personales para su manifestación como síndrome. Es importante diferenciar el concepto de estrés como estímulo externo (estresógeno o condición percibida como negativa), como efecto en el organismo (efectos psicológicos y/o fisiológicos) y como proceso (interacción dinámica). Para los efectos de este protocolo, se comprenderá el estrés como efecto mediador de la exposición al riesgo psicosocial y las consecuentes patologías de orden físico y/o mental. Entre los factores específicos que reportan estrés en el trabajo se incluyen: la falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades), la carga de trabajo (cantidad, complejidad, presiones de tiempo), las funciones de rol (conflicto, ambigüedad), las relaciones inarmónicas con los demás (acoso, apoyo social, reconocimiento), las perspectivas de carrera (promoción, precariedad, degradación), el clima o la cultura (estilos de comunicación, estructura jerárquica, equidad) y la interacción de conciliación trabajo – vida [4].

2.2.2 Riesgo psicosocial en el trabajo

Se define como riesgo psicosocial en el trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura de trabajo.

Ampliando el concepto, el riesgo psicosocial alude a un conjunto de condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como las relaciones entre los trabajadores y sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica, en desmedro del rendimiento y la productividad, lo que una vez acumulada residualmente, será un precursor de problemas de salud.

Las maneras que adopta la relación laboral y que se organiza el trabajo, pueden favorecer la salud de las personas o ser un factor de riesgo.

Los riesgos son los factores; los efectos de dichos riesgos, se pueden observar en el plano de la salud mental, salud cardiovascular, sistema músculo esquelético, conductas preventivas, resultados productivos, etc. [4].

2.2.3 Efectos por la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo

Cabe destacar que los efectos o consecuencias de los riesgos psicosociales presentados a continuación tienen la característica de interactuar entre sí y pueden dar como resultado una potenciación de sus manifestaciones.

2.2.3.1 Efectos sobre la salud física de los trabajadores

A través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce un aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicósomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

2.2.3.2 Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores

En donde se aprecian la depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; síndrome de 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) y falta de participación social.

2.2.3.3 Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización

En los que se destaca el 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 y falta de cooperación [4].

2.2.4 Medición del riesgo psicosocial laboral

Para la medición del riesgo psicosocial se crea el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, el protocolo busca ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento. Con la finalidad de crear una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral, el objetivo de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización [4], para adoptar oportuna y eficazmente medidas de prevención y/o intervención según corresponda y lo lleva a cabo a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 [5].

Como lo establece la Ley 16.744, es el empleador quién debe realizar la identificación y evaluación del riesgo, que confirmará o no la exposición a factores de riesgos psicosocial en los ambientes de trabajo [4].

La organización realizará la medición de riesgo psicosocial utilizando la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, siguiendo las normas y metodología que recomienda la

Superintendencia de Seguridad Social [4]. El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve es la modalidad acotada del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 para ser aplicado en cualquier empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744, con fines de tamizaje, prevención, fiscalización en riesgos psicosocial [9]. Por otro lado, este cuestionario incluye 20 preguntas, una por cada dimensión contenida en el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, y al igual que su Versión Completa, estas preguntas cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual [10]. Las cuales se describen a continuación, en conjunto con sus subdimensiones a evaluar:

- ✓ **Exigencias psicológicas:** Tensión y desgaste emocional a causa de la realización del trabajo.
 - Exigencias psicológicas cuantitativas: Se definen como la cantidad, o volumen, de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, con exigencias limitadas o escasas.
 - Exigencias psicológicas cognitivas: Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.
 - Exigencias psicológicas emocionales: Incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden ser transferidos y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión.
 - Exigencias psicológicas de esconder emociones: Esta exigencia afecta tanto a sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que los/las trabajadores/as, esconden al público.
 - Exigencias psicológicas sensoriales: Exigencias laborales en relación con los sentidos que representan una parte importante de las exigencias impuestas

por el trabajo. Se han relacionado con los síntomas somáticos de estrés, probablemente por su relación con variables ergonómicas.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas:

Tabla 2-1. Preguntas Dimensión Psicológicas.

Número	Preguntas
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?
2	En su trabajo ¿Tiene Usted que tomar decisiones difíciles?
3	En general, ¿Considera usted que su trabajo le provoca desgaste emocional?
4	En su trabajo ¿Tiene usted que guardar sus emociones y no expresarla?
5	¿Su trabajo requiere atención constante?

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

- ✓ **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** Es el sentido, la importancia y la satisfacción personal y profesional que significa la realización del trabajo.
 - **Influencia:** La influencia es tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.).
 - **Posibilidad de desarrollo en el trabajo:** Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos de cada persona.
 - **Control sobre los tiempos de trabajo:** Esta subdimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del/de la trabajador/a.

- Sentido del trabajo: El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales. (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos).
- Integración en la empresa: Estrechamente relacionado con la anterior, sin embargo, se concentra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí.

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

Tabla 2-2. Preguntas Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

Número	Preguntas
1	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?
2	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?
3	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?
4	Las tareas que hace, ¿Le parecen importantes?
5	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?

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

- ✓ **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:** Es la calidad del apoyo de compañeros y jefaturas para la realización del trabajo.

- Claridad de rol: Esta subdimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido puede ser un factor muy estresante.
- Conflicto de rol: Trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales.
- Calidad de liderazgo: El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los/as trabajadores/as. La calidad de la dirección exhibe una clara relación con la salud de los trabajadores, especialmente la salud mental.
- Calidad de la relación con supervisores: Se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna.
- Calidad de la relación con los/as compañeros/as de trabajo: Se refieren a hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna de los/as compañeros/as de trabajo, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.

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

Tabla 2-3. Preguntas Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

Número	Preguntas
--------	-----------

1	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
2	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?
3	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?
4	Entre compañeros y compañeras, ¿Se ayudan en el trabajo?
5	Sus jefes inmediatos, ¿Resuelven bien los conflictos?

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

✓ **Compensaciones:** Retroalimentación, reconocimiento y valoración explícita de la realización del trabajo.

- Inseguridad respecto del contrato de trabajo: Existe evidencia de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Esta dimensión incluye la inseguridad de las condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. también incluye la estabilidad del contrato y de las remuneraciones y las posibilidades ascenso en el trabajo.
- Inseguridad respecto de las características del trabajo: Esta subdimensión se refiere específicamente a la estabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.
- Estima: Incluye el reconocimiento de los superiores y esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. Representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones:

Tabla 2-4. Preguntas Dimensión Compensaciones.

Número	Preguntas
1	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?
2	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?
3	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco

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

✓ **Doble presencia:** Preocupación por asuntos domésticos que interfieren en la realización del trabajo.

- Carga de tareas domésticas: se refiere a la cantidad de trabajos domésticos y/o familiar que dependen del trabajador/a.
- Preocupación por tareas domésticas: Corresponde a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador/a [11].

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia:

Tabla 2-5. Preguntas Dimensión Doble presencia.

Número	Preguntas
1	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿Se quedan sin hacer?
2	Cuándo está en el trabajo ¿Piensa en las exigencias domésticas y familiares?

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

En resumen las dimensiones y subdimensiones del cuestionario SUSES/ISTAS 21 versión breve son:

Tabla 2-6. Dimensiones del Cuestionario SUSES/ISTAS 21

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

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

Por otro lado, este protocolo tiene alcance y aplicación en todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentran legal y formalmente constituidas, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores [4].

Finalmente, el rol y la actuación de cada uno de los involucrados en el proceso son:

Tabla 2-7. Actores y su responsabilidad.

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

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

2.2.5 Metodología de aplicación del cuestionario SUSESO ISTAS/21

Más que un cuestionario, SUSESO/ISTAS 21 sugiere un método de trabajo, cuyo eje es la participación de los/las trabajadores/as en todo el proceso [4]. Este método de trabajo consta de 7 pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario

SUSESO/ISTAS 21 versión breve [9], los cuales se muestran en el siguiente esquema con sus plazos máximos:



Fuente: Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21.

Figura 2-1. Etapas de la aplicación del Protocolo.

Cabe destacar que cumplir con cada una de estas etapas permite una óptima tasa de respuesta y en consecuencia, resultados representativos que permiten conocer los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo [9].

2.2.5.1 Formación del Comité de Aplicación (CdA)

Se deberá construir un Comité de Aplicación, el cual tiene la mayor responsabilidad de que el cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para la empresa y

sus trabajadores. Este CdA debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo un número de diez y tiene a grandes rasgos las siguientes funciones:

- Definir cronograma con las siete etapas.
- Elegir la versión del cuestionario que se aplicará, ya sea breve o completa, cuando no sea obligatoria la aplicación de la versión completa del instrumento.
- Definir el formato de la aplicación, papel o electrónica.
- Determinar el periodo de aplicación.
- Definir las Unidades de Análisis. Definir la forma y contenido de la campaña de sensibilización.
- Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores.
- Resguardar las condiciones de anonimato y confidencialidad.
- Monitorear el proceso de aplicación.
- Analizar y discutir los resultados.
- Informar los resultados al Organismo Administrador de la Ley.
- Definir la urgencia y orden de las medidas de intervención.
- Informar las medidas de intervención a los trabajadores.
- Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de intervención.
- Informar a los trabajadores de las medidas cumplidas [9].

2.2.5.2 Difusión y sensibilización

En esta etapa se debe tener claro los siguiente conceptos, el primero hace alusión a propagar y divulgar un mensaje, mientras que el segundo es la acción de hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide, en esta oportunidad ambos conceptos deben actuar de manera complementaria. Se sugiere que la forma y contenido de esta etapa pueda considerar la inclusión de toda la organización y que sean ocupados todos los medios disponibles para ello, como por ejemplo, mails, diarios murales, folletos informativos, etc. [11].

Las campañas de difusión y sensibilización se encuentran a cargo del CdA, una buena campaña de sensibilización, puede hacer la diferencia entre lograr resultados representativos o no, una efectiva campaña de sensibilización supone un proceso de información y motivación sobre las características del Cuestionario y sus objetivos [9].

Los objetivos principales de esta etapa son:

- Informar a los/las trabajadores/as.
- Explicar los objetivos del proceso.
- Fijar expectativas, explicitando que el cuestionario tendrá como objetivo evaluar las cinco dimensiones, por lo que las intervenciones irán enfocadas a éstas.
- Promover la participación activa de todas las partes interesadas.
- Designar coordinadores/as [11].

2.2.5.3 Aplicación de Cuestionario

La organización a través del CdA realiza la medición del riesgo psicosocial utilizando el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, resguardando el anonimato y confidencialidad de las respuestas de cada trabajador, así como también el formato del cuestionario, ya sea electrónico o impreso, el tiempo de duración de la evaluación de acuerdo al nivel de escolaridad de los trabajadores y define el tiempo durante el cual se aplica el cuestionario a los diferentes contratos para obtener una buena tasa de respuesta [9].

2.2.5.4 Presentación y análisis de resultados; diseño de medidas

En este proceso se continúa velando en todo momento por la confidencialidad en el manejo de los datos obtenido, es por esto que un integrante del CdA es el responsable del análisis de los datos, el cual puede ser asesorado por su respectiva mutualidad o el asesor en prevención de riesgos [9]. Para esto, la tabulación de los datos lo lleva a cabo mediante los puntajes definidos para cada pregunta del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, el cual se muestra a continuación:

Tabla 2-8. Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve con puntaje para revisión y análisis.

Dimensión Exigencias Psicológicas	Siempre	La mayoría de	Algunas veces	Sólo unas	Nunca
-----------------------------------	---------	---------------	---------------	-----------	-------

			las veces		pocas veces	
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
Dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra de su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿Se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuando está en el trabajo, ¿Piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

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

En el caso de la versión breve, el cálculo de las puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos, sin pasarlos a porcentaje. La sumatoria simple de los puntos totales obtenidos entrega el puntaje de cada dimensión. Con este puntaje es posible realizar un cálculo de la cantidad de trabajadores que se encuentran en niveles de riesgo bajo, medio

o alto, es decir, se puede apreciar la prevalencia del riesgo psicosocial, utilizando los límites que se muestran en la siguiente tabla para cada dimensión:

Tabla 2-9. Límites de las Dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve.

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

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

Dependiendo de las dimensiones que se encuentren en riesgo, esto quiere decir que más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de “riesgo alto”, el CdA debe tomar esa dirección, tomando nota de las dimensiones con mayor prevalencia del riesgo y ahí enfocar sus medidas [11].

Se deben desarrollar medidas eficaces que conduzcan a la eliminación o disminución de las dimensiones en riesgos detectadas, para esto se hace necesario tener un método participativo del CdA que procuren modificar las condiciones de trabajo.

Las medidas pueden estar orientadas a:

- ✓ Reducir las exigencias psicológicas en el trabajo.
- ✓ Proporcionar formación en habilidades de supervisión no autoritarias.

- ✓ Aumentar las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo.
- ✓ Aumentar el control de los trabajadores sobre los tiempos de trabajo (horas de entrada y salida, días de la semana, pausas, descansos, permisos, vacaciones).
- ✓ Facilitar la compatibilidad entre la vida laboral y familiar.
- ✓ Potenciar la participación en las decisiones relacionadas con las tareas concretas (métodos, secuencias de trabajo).
- ✓ Facilitar el apoyo entre trabajadores.
- ✓ Mejorar la definición de los puestos de trabajo.
- ✓ Eliminar la discriminación (sexo, edad, etnias) [9].

Con respecto a las forma de mitigación de los riesgos psicosociales en el trabajo, existen tres tipos de intervención, de acuerdo al modelo de prevención en salud general, los cuales son:

- ✓ Intervención primaria: por una parte entregar información y prevención orientado a mejorar la salud laboral, enfocándose en la fuente de problemas (Ejemplo: condiciones laborales, diseño del puesto de trabajo, estilos de administración/liderazgo y la organización del trabajo), con el objetivo de reducir los factores de riesgo psicosocial. Por otra parte, con esa información elaborar estrategias políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos, y por ende, generen niveles altos de estrés.
- ✓ Intervención secundaria: En donde se debe detectar la existencia de estrés y sus causas, enfocándose en las respuestas (conductuales) de los trabajadores, reforzando sus estrategias de afrontamiento e interviniendo en las condiciones de trabajo que sean factores de riesgo psicosocial.
- ✓ Intervención terciaria; Busca implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores [4].

2.2.5.5 Ejecución de medidas, finalizada la etapa anterior

Para ejecutar las distintas medidas seleccionadas, el CdA depende de dos factores, la cantidad de dimensiones que se encuentren en riesgo y el tipo de riesgo que

estas tengan, estos dos elementos definen el nivel de riesgo al que pertenece la Unidad de Análisis, en donde, cada nivel de riesgo contiene un plazo específico para tomar las medidas correctivas, por ejemplo, si una evaluación nos entrega dos dimensiones en riesgo alto, la organización debe incorporar medidas correctivas en un plazo de 3 meses, según lo indicado en el Flujograma del modelo de vigilancia, el que se encuentra en el Anexo B.

2.2.5.6 Monitoreo de medidas

El CdA es el encargado de asegurar y monitorear la implementación de las medidas en el plazo que estipula el Flujograma del modelo de vigilancia, dentro de cada Unidad de Análisis de la empresa.

2.2.5.7 Reevaluación

Al momento de obtener el nivel de riesgo al que pertenece cada Unidad de Análisis, el Flujograma antes mencionado, también contiene información del plazo de estos niveles para llevar a cabo una nueva aplicación del método Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, en donde se podrá apreciar en los resultados de las sucesivas evaluaciones que se realicen, la eficacia de las medidas seleccionadas, planificadas y ejecutadas.

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

3.1 **PREPARATIVOS**

3.1.1 Informar al departamento de prevención las etapas para la implementación del Protocolo

Esta etapa es de vital importancia, ya que es el primer acercamiento que tiene la empresa al Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, por lo tanto es necesario coordinar reuniones informativas con todos aquellos actores claves del Departamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente y demás integrantes, entre los que se encuentran el Subgerente de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente; el Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional; el Coordinador de Medio Ambiente y distintos Asesores en Prevención de Riesgos, con el objetivo de establecer el verdadero valor de la aplicación del protocolo y para que las autoridades competentes estén al tanto de la característica de obligatoriedad que tiene el protocolo psicosocial, así como también de los pasos que conlleva su aplicación en la empresa.

Para esto se procede a citar a una reunión de carácter informativa, con los puntos mencionados en el párrafo anterior, la forma de presentación de la información va a ser mediante una Presentación en Power Point y con la participación de un representante de la Mutual de Seguridad. En una primera instancia de la reunión, se menciona:

- ✓ Definición del riesgo psicosocial.
- ✓ Consecuencias del riesgo psicosocial.
- ✓ Instrumento de medición del riesgo psicosocial.
- ✓ Dimensiones evaluadas.

Luego, se prosigue a explicar cada parte del procedimiento a seguir, dando una breve definición del proceso de evaluación de los riesgos psicosociales y a la vez definiendo los plazos de cada etapa para implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

3.1.2 Conformar el comité de aplicación

De ahora en adelante llámese CdA, se recomienda a la organización que el equipo que conforme el CdA sea constituido en base a una de las siguientes opciones:

- ✓ El Comité Paritario de Higiene y Seguridad, más un Representante de Recursos humanos, más un Experto en Prevención de Riesgos y un Jefe de área o Supervisor.
- ✓ El Comité paritario de Higiene y Seguridad propiamente tal.
- ✓ Un Representante de Recursos Humanos en conjunto con un Experto en Prevención de Riesgos.

Se hace hincapié en agregar al Comité Paritario de Higiene y Seguridad, ya que es en Chile la unidad básica de la prevención de riesgos laborales, por lo que se estima indispensable la inclusión de algunos o todos sus miembros, debido a que en este organismo existe la interacción entre tres representantes de la empresa y tres representantes de los trabajadores, dando como resultado la participación de actores de diferentes niveles de la organización existiendo mayores posibilidades de adherencia a las posteriores acciones de intervención. También se hace mención a la incorporación de un Experto en Prevención de Riesgos para que pueda transmitir y guiar de forma óptima la información relacionada con el Protocolo, como también para determinar las mejores opciones para la aplicación del Cuestionario, ya que él cuenta con pleno conocimiento de las herramientas que se poseen en faena para la implementación del Protocolo y las fechas más convenientes para su aplicación. Por último es aconsejable agregar un representante de Recursos Humanos, debido a que tienen mayor contacto con los trabajadores y por ende conocen en detalle las necesidades de ellos.

Es por lo mencionado anteriormente que el Comité de Aplicación se encuentra compuesto por los siguientes actores claves:

Tabla 3-1. Composición del Comité de Aplicación.

Nombre	Cargo
Pedro Aguilera	Subgerente de Recursos Humanos
Cristián Brasky	Presidente del Comité Paritario de Higiene y Seguridad; encargado de Bodega Central
Claudia Pérez	Asistente Social, Encargada de Beneficios
Rodrigo Vera	Subgerente de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
Mauricio Rodríguez	Coordinador Seguridad y Salud Ocupacional
Héctor Núñez	Jefe de capacitación

Fuente: Elaboración propia basada en datos de la empresa.

Algunas de las principales funciones que va a asumir el CdA para la aplicación del protocolo, son las que se muestran a continuación:

- ✓ Definir las Unidades de Análisis.
- ✓ Planificar el cronograma, el cual se encuentra en el Anexo C, tomando en cuenta para su confección las fechas estipuladas en el Protocolo y por otro lado seleccionar la modalidad de la aplicación del Cuestionario, que en este caso al ser primera vez que se aplica, corresponde a la versión breve.
- ✓ Definir los colaboradores que apoyarán la aplicación del cuestionario, como es el caso de los APR para la aplicación del Cuestionario y el encargado de marketing para la confección del tríptico.
- ✓ Definir la forma material del cuestionario, como va a ser el proceso para constarlo, el tiempo de aplicación, cómo y dónde se recogerán los cuestionarios y la manera de garantizar el anonimato.
- ✓ Difundir, sensibilizar y motivar la participación de los trabajadores.
- ✓ Definir el equipo encargado de recoger y tabular los resultados de los cuestionarios.
- ✓ Analizar los resultados.
- ✓ Difundir a quien corresponda los resultados.
- ✓ Proponer medidas de control e intervención para abordar el riesgo.
- ✓ Hacer seguimiento y verificar la implementación de las medidas acordadas.

3.2 PREPARACIÓN DEL TRABAJO

3.2.1 Adaptar el cuestionario de acuerdo al alcance y unidad de análisis

En esta ocasión el alcance que va a tener la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, según la planificación que tiene la empresa, corresponde a una evaluación a nivel nacional, pero debido al gran tamaño de esta empresa, recordando que cuenta con más de dos mil trabajadores a su cargo y además posee faenas que se encuentran alejadas geográficamente unas de otras, se llega a la decisión que en este caso el riesgo psicosocial se va a medir de forma regional y en esta ocasión sólo se va a enfocar la evaluación a aquellos trabajadores que se encuentran distribuidos por distintos sectores de la Zona Central, los cuales a la fecha son 725 trabajadores en total, siendo este entonces el universo a evaluar.

En primera instancia se debe mencionar que una Unidad de Análisis es una agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre las que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se quiere intervenir posteriormente. Es debido a esto que, como existen diversas faenas en el territorio central a cargo de Nexxo S.A, se decide agrupar a los trabajadores de acuerdo al contrato al que pertenecen en ese momento, ya que los riesgos del trabajo a los cuales están expuestos tienen características similares, debido a las condiciones del trabajo en el que se desenvuelven, como por ejemplo, la jornada laboral, espacio físico en el cual desempeñan sus labores, las tareas a realizar, etc.

Las unidades elegidas según su localización permiten que en un futuro se puedan intervenir a esas faenas que cuenten con dimensiones afectadas después de la evaluación de los riesgos psicosociales, ya que a pesar de que es por un tiempo determinado, son repetitivas en el tiempo. Además el trabajador fue contratado exclusivamente bajo esa línea de trabajo por ende no puede elegir otra opción al momento de llevar a cabo el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21.

En cuanto a la mantención del anonimato es relevante mencionar que este criterio no es transgredido al tener una gran cantidad de faenas a evaluar, ya que las Unidades de Análisis tienen el número suficientes de trabajadores, el cual es mayor a 25 trabajadores por cada contrato de trabajo, lo cual no permite la identificación de quienes responden la evaluación.

Finalmente, las Unidades de Análisis a evaluar son ocho, las cuales se nombran a continuación de acuerdo a la empresa en la que está ubicada la faena, nombre del contrato y número de trabajadores.

Tabla 3-2. Unidades de Análisis.

Sector de la faena	Nombre del Contrato	Número de trabajadores
Codelco Ventanas	Contrato Montaje Ducto RAF	64
	Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios	97
	Contrato Planta de Tratamiento Gases Fugitivos	107
Nexxo S.A. Concón	Contrato Casa Matriz	170
ENAP Aconcagua Concón	Contrato Eléctrico Instrumental	67
	Contrato Civil Mecánico	137
	Contrato Intercambiadores de Calor	41
	Contrato Aminas	42
TOTAL		725

Fuente: Elaboración propia basada en datos de la empresa.

3.2.2 Diseñar la forma de distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios

Existen dos posibilidades para la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, uno es de forma digital y otro de manera impresa, la alternativa escogida fue la aplicación tradicional, con cuestionarios facilitados por la Superintendencia de Seguridad Social a través de su página web, ya que la empresa no cuenta con una cantidad suficiente de computadores a su disposición para todos los trabajadores que se encuentran rindiendo el Cuestionario, es por esto que se decide imprimir el formato.

El encargado de entregar los Cuestionarios es un Asesor en Prevención de Riesgos que no necesariamente se encuentra dentro del Comité de Aplicación, pero sí pertenece de forma fija al contrato de trabajo a evaluar, cabe mencionar que ha sido instruido para llevar a cabo la toma de evaluaciones. Esta persona es la encargada de distribuir los Cuestionarios en el momento de la evaluación mediante un sobre cerrado sin sellar para preservar la confidencialidad y el anonimato de las respuestas entregadas por el trabajador y que a su vez garantice la participación del mismo. Después se procede a informar las instrucciones de llenado del Cuestionario y el trabajador devuelve el sobre sellado. Finalmente, en Casa Matriz el APR de cada contrato de trabajo va a realizar las fotocopias necesarias según los trabajadores que tenga a su cargo.

La forma de recolección más segura de cada una de las evaluaciones es mediante diversas urnas, para resguardar el anonimato y confidencialidad dispuestos en los lugares en donde se lleva a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales y se encuentra a cargo de la persona que toma la evaluación.



Fuente: Nexxo S.A.

Figura 3-1. Urnas para los Cuestionarios SUSES0/ISTAS 21.

El tiempo estipulado para la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, según el Comité de Aplicación es de 30 minutos como máximo, permitiendo la mayor participación posible de los trabajadores, debido a que si bien es baja, existe una variación en el nivel educacional de los trabajadores, por lo tanto hay que ser precavidos y evaluar todas las situaciones. El tiempo durante el cual se estará aplicando el cuestionario a toda la Zona Central es de dos semanas, para poder entregarle continuidad al proceso y de esta manera lograr una buena tasa de respuesta.

3.2.3 Preparar los canales de comunicación e información

Los canales de comunicación tanto para los trabajadores en general como para los integrantes del Comité de Aplicación y los Asesores en Prevención de Riesgos que van a tomar las evaluaciones, son las mail informativos, en donde se va a indicar la información de acuerdo a la función que deben realizar en la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

En la entrega de información, los miembros del Comité de Aplicación deben estudiar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud y el Manual de Uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 de la Superintendencia de Seguridad Social para que sean capaces de responder las dudas y ser un referente durante el proceso de aplicación. Por otro lado, Nexxo S.A. ofrece cursos on line a través de la Mutual de Seguridad C.Ch.C, sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo, en donde el Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional lo solicita a través de la sucursal virtual y debe ser realizado por los integrantes del Comité de Aplicación y los Asesores en Prevención de Riesgos.

3.3 APLICACIÓN DEL TRABAJO

3.3.1 Ejecutar las propuestas de difusión, información y sensibilización.

La etapa de la difusión de la evaluación de los riesgos psicosociales mediante el cuestionario de riesgos psicosociales es en primera instancia a través de un mail masivo enviado por el Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional el cual indica la importancia de llevar a cabo esta evaluación, haciendo hincapié a que es un requisito legal, los beneficios que conlleva realizarlo y las consecuencias de no medir estos riesgos, nombrando los distintos efectos negativos que se pueden manifestar con el pasar del tiempo, de forma clara, sencilla y sintética, esta medida va acompañada de la entrega física de un tríptico informativo, el cual se muestra en el Anexo D, confeccionado por Roberto González, encargado de marketing de la empresa, todo esto realizado con la finalidad de alcanzar a esas personas que no cuentan con un mail corporativo, que contenga las mismas características que el mail masivo, también se posicionará en los diarios murales distribuidos en Casa Matriz carteles, como lo que se aprecian en el Anexo E mencionando consejos para no caer en situaciones de riesgos psicosocial, ya que pronto se llevará a cabo la evaluación de estos. Otra forma de informar a los trabajadores de la evaluación, es mediante una de las charlas integrales que se realizan cada 15 días aproximadamente. Por último, también se difunde la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 a través de la intranet que posee Nexxo S.A.



Fuente: www.nexxo.cl

Figura 3-2. Difusión de los riesgos psicosociales a través de Intranet.

Esta etapa de sensibilización, es esencial para la empresa ya que la aplicación del cuestionario es censal, o sea planificada para el total de trabajadores, pero completar la evaluación tiene un carácter voluntario, por ende el trabajador no puede ser obligado a responder, es por esto que se hace necesario contar con una buena campaña de sensibilización y obtener así resultados que reflejen la realidad organizacional.

Finalmente la sensibilización de las personas tiene como objetivo ser un proceso de información y motivación sobre las características del cuestionario y sus objetivos y será de carácter obligatorio antes de comenzar la evaluación teniendo una duración máxima de una hora, la cual se realiza a través de una Presentación en Power Point, esto con la finalidad de que las personas contengan toda la información necesaria para completar el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 y se resuelvan anticipadamente las posibles resistencias, dudas y temores que puedan existir y que así de una vez tengan conocimiento todos los trabajadores de que se trata de un instrumento de medición para conocer y prevenir los riesgos psicosociales con el objetivo de tener lugares de trabajo más saludables, para así conseguir un adecuado nivel de participación.

3.3.2 Aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, para obtener el diagnóstico de la empresa

Antes de continuar con la implementación del Protocolo, se debe mencionar que el Cuestionario SUSESO ISTAS 21 debe ser respondido cumpliendo con los criterios establecido por la Superintendencia de Seguridad Social, para garantizar la validez del instrumento y no transgredir los derechos laborales de los trabajadores de la organización, los cuales son:

- ✓ La aplicación del Cuestionario debe ser representativa cumpliendo con al menos un 70% de los trabajadores encuestados.
- ✓ En todo momento se debe velar por el anonimato, confidencialidad y derechos de los trabajadores que rinden la evaluación.
- ✓ Para definir las unidades de análisis deben considerar un número mínimo de 25 personas encuestadas.

3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.4.1 Tabular los datos obtenidos a través de la plataforma E-RiPso de la mutual de seguridad C.CH.C.

Esta etapa consiste en ordenar la información recopilada de los Cuestionarios contestados, como la modalidad de aplicación se realiza de forma impresa, se hace necesario digitalizar cada uno de los Cuestionarios, el encargado de esto debe ser un integrante del CdA, quién tendrá la función de ingresar los resultados al computador mediante la Plataforma Web de Evaluación de los Riesgos Psicosociales E-RipSo que posee la Mutual de Seguridad, en la sección de Sucursal Virtual. Previo a esto, hay que Preparar la evaluación, en donde se debe pedir al comenzar todo este proceso de evaluación, la clave de acceso a través del Asesor SSO Mutual quién solicitará la activación al Departamento de Psicología SSO, luego el encargado de la Plataforma E-RipSo debe digitar la siguiente dirección www.mutualrpsicosocial.cl/toadmin y acceder con el RUT de la empresa, como se muestra en la siguiente imagen:



Logo de MUTUAL de seguridad somos CChC

Ingresar datos de acceso

Rut Empresa

76123567 K

Clave

Ingesa Password

Ingresar

[¿Olvido su contraseña?](#)

Fuente: www.mutualrpsicosocial.cl/toadmin

Figura 3-3. Ingreso de la empresa a la Plataforma de Riesgos Psicosociales de la Mutual de Seguridad

A continuación se deben ingresar los datos de la organización, como también sus datos personales y definir la password de ingreso a la Plataforma, en la siguiente etapa se debe definir la fecha de inicio y termino del proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, después se da paso a la segunda etapa, la cual consta de crear los Centros de trabajo, recordemos que existe un Plan de Evaluación de los Riesgos Psicosociales a nivel nacional dentro de Nexxo S.A. es por esto que se divide por regiones los Centros de Trabajo para ser prácticos en la implementación, una vez finalizado esto se ingresan las Unidades de Análisis definidos por el CdA, con un nombre que lo identifique y la dotación que lo conforma, como se presenta a continuación:

Casa Matriz

Inicio: 04/08/2016 Fin: 12/08/2016 🗄

#	Nombre	N° Trab.	Borrar
116934	Trabajadores Casa Matriz	170	

Fuente: www.mutualrpsicosocial.cl/toadmin

Figura 3-4. Ingreso de datos de la Unidad de Análisis.

Entonces como se explicó anteriormente, al ingresar a la Plataforma en primera instancia se debe seleccionar el Centro de Trabajo al cual pertenecemos, en este caso es Zona Central y la Unidad de Análisis la cual queremos consolidar su resultado, luego se deben ingresar la preferencia de las respuestas del Cuestionario con la ayuda de la tabla presente en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que asocia un valor a cada respuesta, por último se deben enviar los datos para que se realice el ingreso de los resultados. En la siguiente imagen se muestra como se seleccionan las respuestas y la Unidad de Análisis o Sucursal como lo denomina la Mutual de Seguridad:

The screenshot shows a web application interface titled 'Ingreso Manual'. On the left is a sidebar with the logo 'MUTUAL de seguridad' and several menu items: 'Sucursales', 'Panel de Control', 'Resultados', 'Filtros Dpto', and 'Salir'. The main content area has a header 'Ingreso Manual' and a dropdown menu labeled 'Departamento / Sucursal'. Below this is a table with 20 columns, each labeled from P01 to P20. Underneath each column label is a small square input field. At the bottom left of the table area is a blue button labeled 'Guardar'.

Fuente: www.mutualrpsicosocial.cl/toadmin

Figura 3-5. Ingreso de preferencia de respuestas.

Finalmente, se tabularon los siguientes datos:

Tabla 3-3. Porcentaje de participación.

Nombre del Contrato	Número de trabajadores	Número de trabajadores encuestados	Porcentaje de participación (%)
Contrato Montaje Ducto RAF	64	52	81,25
Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios	97	83	84,54
Contrato Planta de Tratamiento Gases fugitivos	107	76	71,03
Contrato Casa Matriz	170	142	83,53
Contrato Eléctrico Instrumental	67	51	76,12
Contrato Civil Mecánico	137	107	78,1
Contrato Intercambiadores de Calor	41	41	100
Contrato Amina	42	39	92,86
TOTAL	725	591	81,52

Fuente: Plataforma de Riesgos Psicosociales de la Mutual de Seguridad.

Entonces, del universo total de 725 trabajadores de la Zona Central, sólo se evaluaron 591 de estos, dando como resultado una participación aproximada del 81,52%, lo cual se encuentra sobre el 70% que pide el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, por lo tanto la evaluación es válida.

3.4.2 Análisis de los resultados

Una vez obtenido los resultados, estos son la base que orienta la gestión de los riesgos y a la vez ofrecen ser un medio de verificación frente a una eventual fiscalización de la SEREMI de Salud, mediante un Informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales que entrega la Mutual de Seguridad automáticamente a la organización, los cuales mencionan la siguiente información por cada Unidad de Análisis:

- ✓ Datos de la empresa.
- ✓ Unidad de Análisis.
- ✓ Porcentaje de trabajadores que contestaron el cuestionario.
- ✓ Dimensiones en riesgo.

Por lo tanto, para definir el nivel de riesgo, los plazos para incorporar las medidas de control y la fecha de reevaluación utilizaremos el siguiente cuadro resumen con la categorización de las diversas situaciones según las dimensiones afectadas, extraído del Flujograma del modelo de vigilancia, que se muestra a continuación:

Situación	Descripción	Acción	Reevaluación
Sin Riesgo	Las 5 Dimensiones se encuentran dentro del nivel de Riesgo Bajo	Ninguna	Reevaluar cada dos años
Riesgo Medio	Al menos 1 Dimensión en Riesgo Medio	Debe incorporar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses	Reevaluar al año mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve
Riesgo Alto/Nivel 1	1-2 Dimensiones en Riesgo Alto/Nivel 1	La empresa realiza medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses	Reevaluar a los 6 meses mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve
Riesgo Alto/Nivel 2	3 Dimensiones en Riesgo Alto/Nivel 2	Debe realizar la empresa medidas correctivas locales en un plazo de 6 meses	Reevaluar a los 12 meses mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve
Riesgo Alto/Nivel 3	4-5 Dimensiones en Riesgo Alto/Nivel 3	La organización debe informar al OAL 16.744, a la vez el organismo administrador de la Ley 16.744 le informa esta situación a la SEREMI de Salud y a la SUSESO.	El OAL 16.744 debe Reevaluar a los 12 meses mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión completa

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

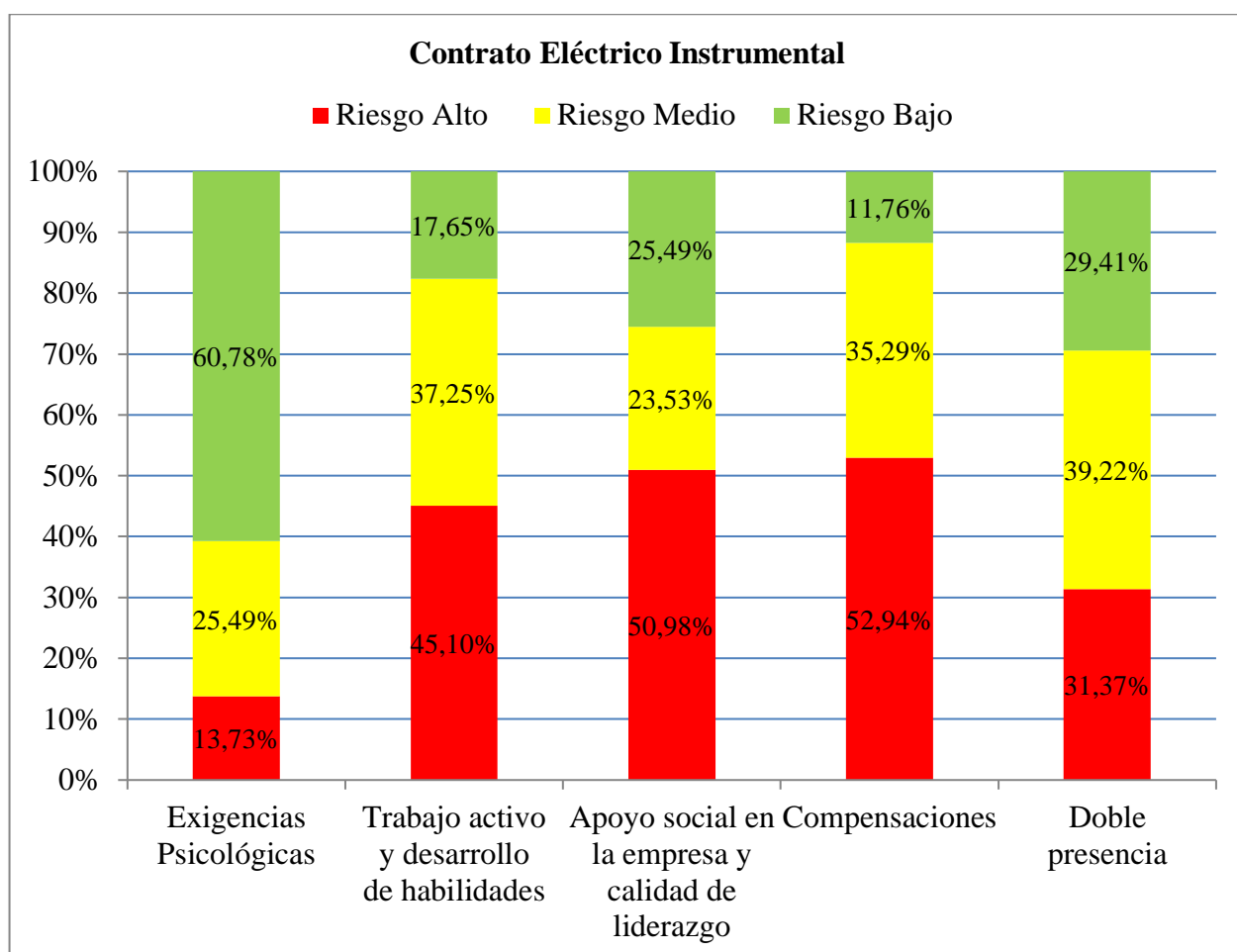
A continuación, se mencionan los resultados que arroja el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve de cada contrato de trabajo:

3.4.2.1 Contrato Eléctrico Instrumental

Tabla 3-5. Resultados del Contrato Eléctrico Instrumental.

Riesgo / Dimensiones	Exigencias Psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	13,73	45,1	50,98	52,94	31,37
Riesgo Medio	25,49	37,25	23,53	35,29	39,22
Riesgo Bajo	60,78	17,65	25,49	11,76	29,41

Fuente: Resultados del Contrato Eléctrico instrumental



Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutua de Seguridad.

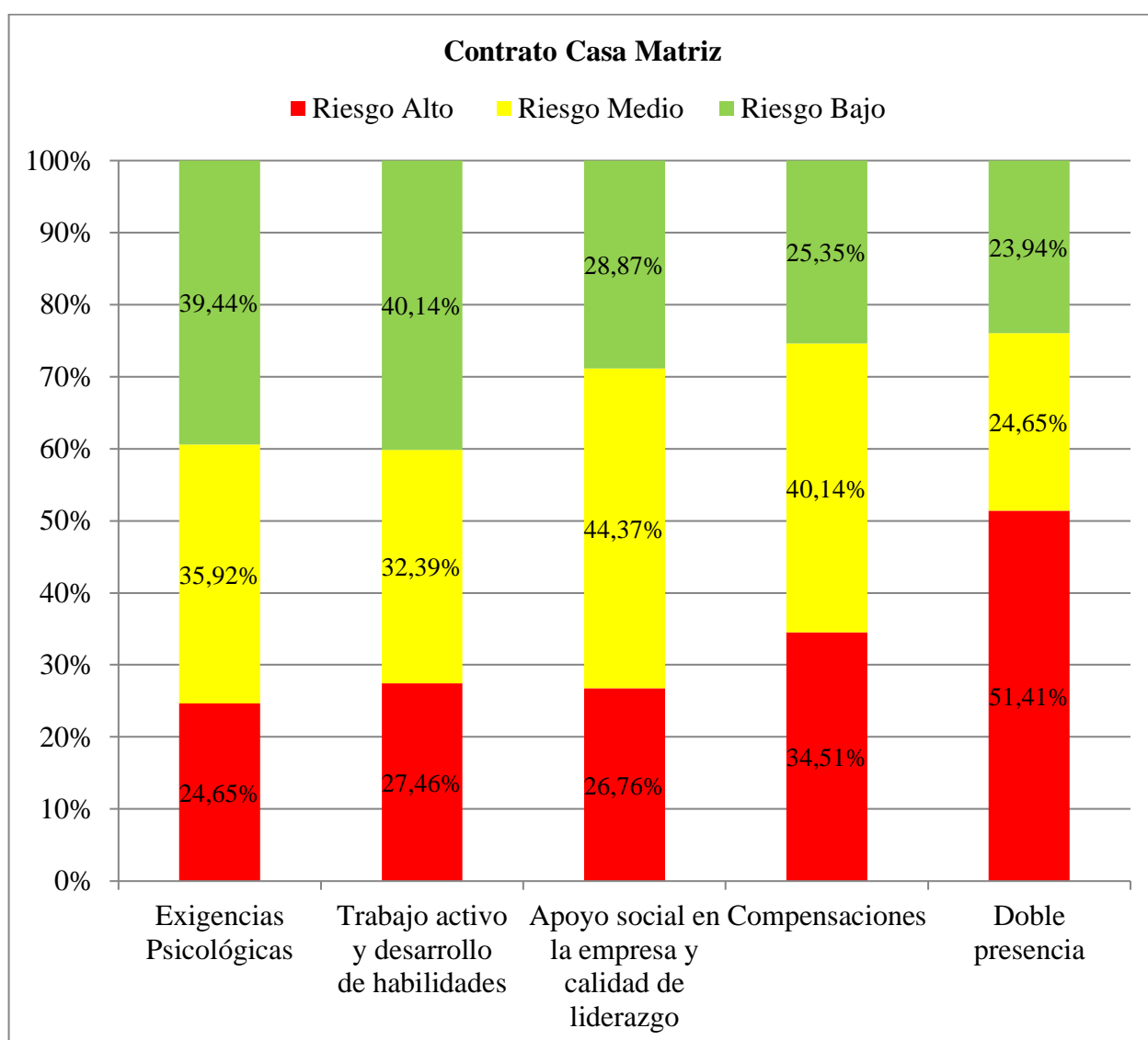
Gráfico 3-1. Resultados del Contrato Eléctrico Instrumental.

3.4.2.2 Contrato Casa Matriz

Tabla 3-6. Resultados del Contrato Casa Matriz

Riesgo / Dimensiones	Exigencias Psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	24,65	27,46	26,76	34,51	51,41
Riesgo Medio	35,92	32,39	44,37	40,14	24,65
Riesgo Bajo	39,44	40,14	28,87	25,35	23,94

Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.



Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.

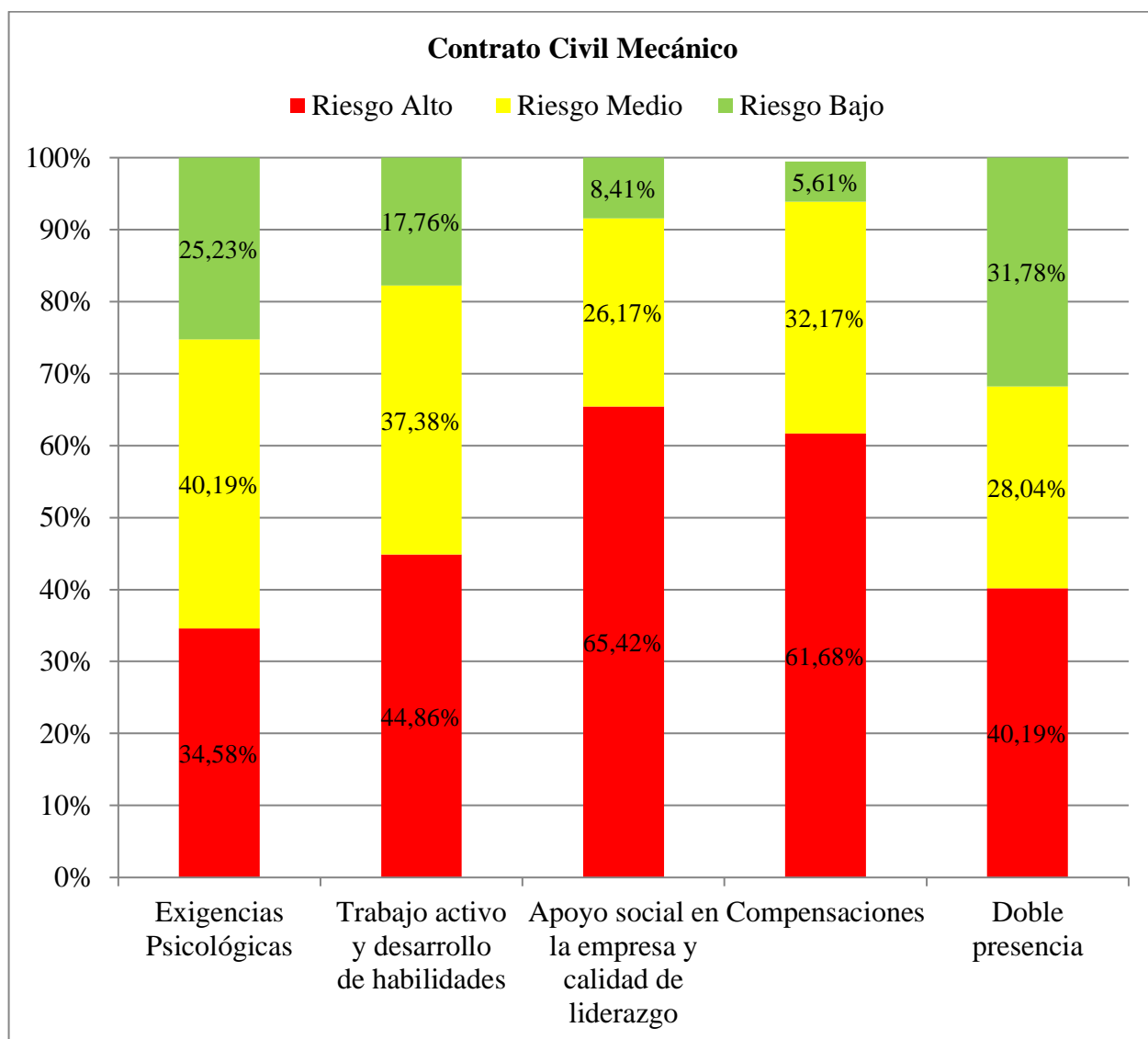
Gráfico 3-2. Resultados del Contrato Casa Matriz.

3.4.2.3 Contrato Civil Mecánico

Tabla 3-7. Resultados del Contrato Civil Mecánico

Riesgo / Dimensiones	Exigencias Psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	34,58	44,86	65,42	61,68	40,19
Riesgo Medio	40,19	37,38	26,17	32,71	28,04
Riesgo Bajo	25,23	17,76	8,41	5,61	31,78

Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.



Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.

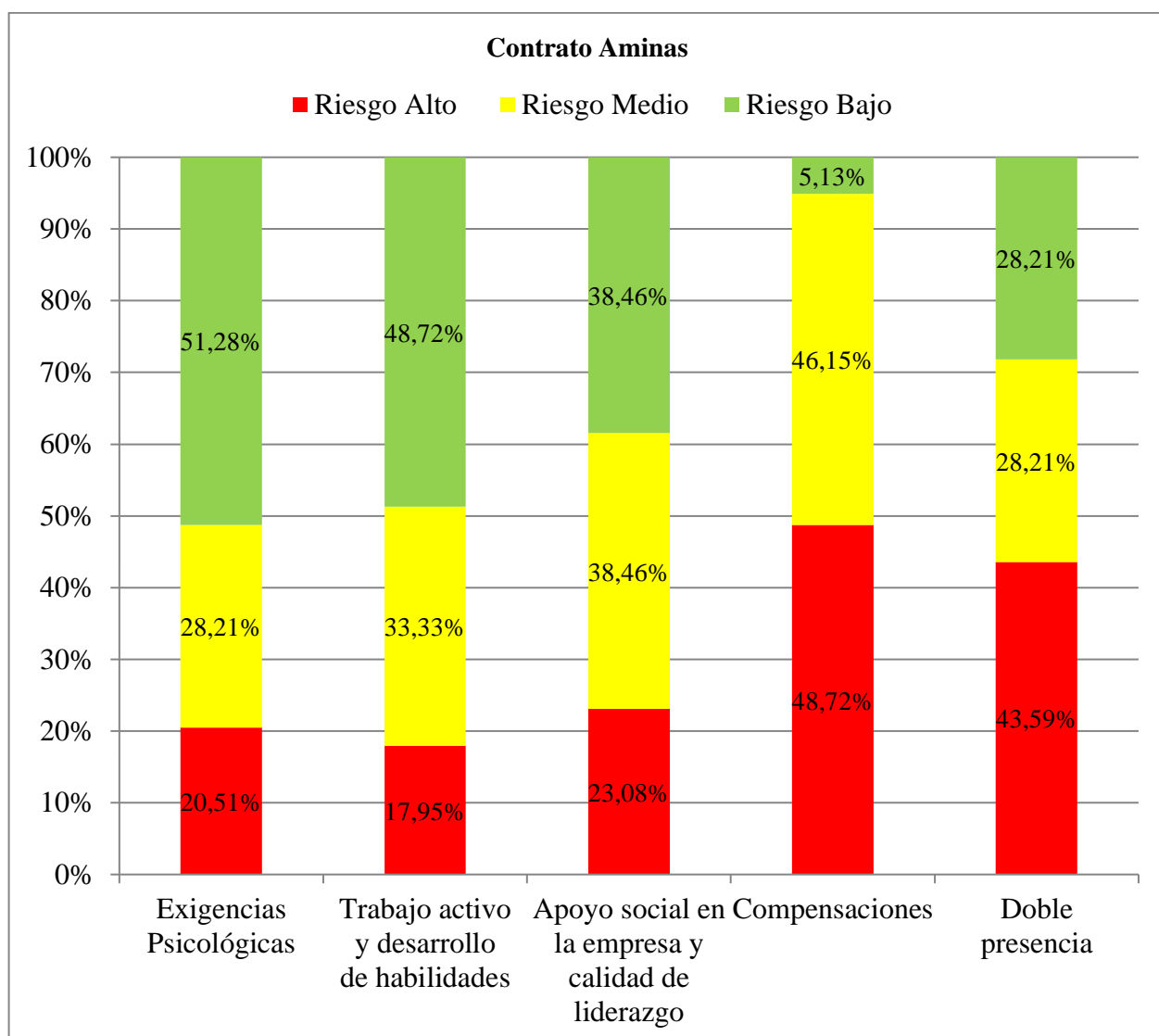
Gráfico 3-3. Resultados del Contrato Civil Mecánico.

3.4.2.4 Contrato Aminas

Tabla 3-8. Resultados del Contrato Aminas

Riesgo / Dimensiones	Exigencias Psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	20,51	17,95	23,08	48,72	43,59
Riesgo Medio	28,21	33,33	38,46	46,15	28,21
Riesgo Bajo	51,28	48,72	38,46	5,13	28,21

Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.



Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.

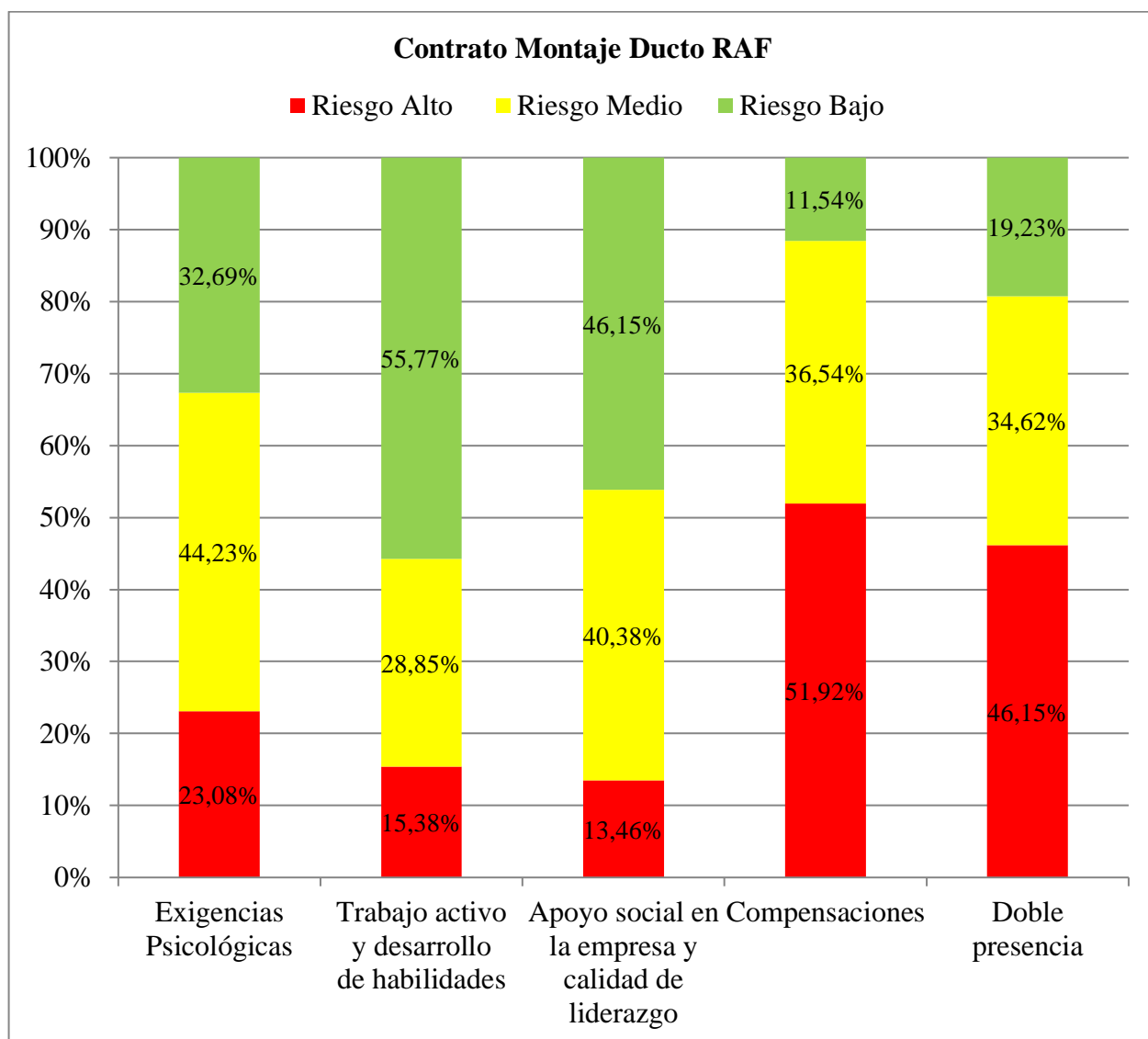
Gráfico 3-4. Resultados del Contrato Aminas.

3.4.2.5 Contrato Montaje Ducto RAF

Tabla 3-9. Resultados del Contrato Montaje Ducto RAF.

Riesgo / Dimensiones	Exigencias Psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	23,08	15,38	13,46	51,92	46,15
Riesgo Medio	44,23	28,85	40,38	36,54	34,62
Riesgo Bajo	32,69	55,77	46,15	11,54	19,23

Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.



Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.

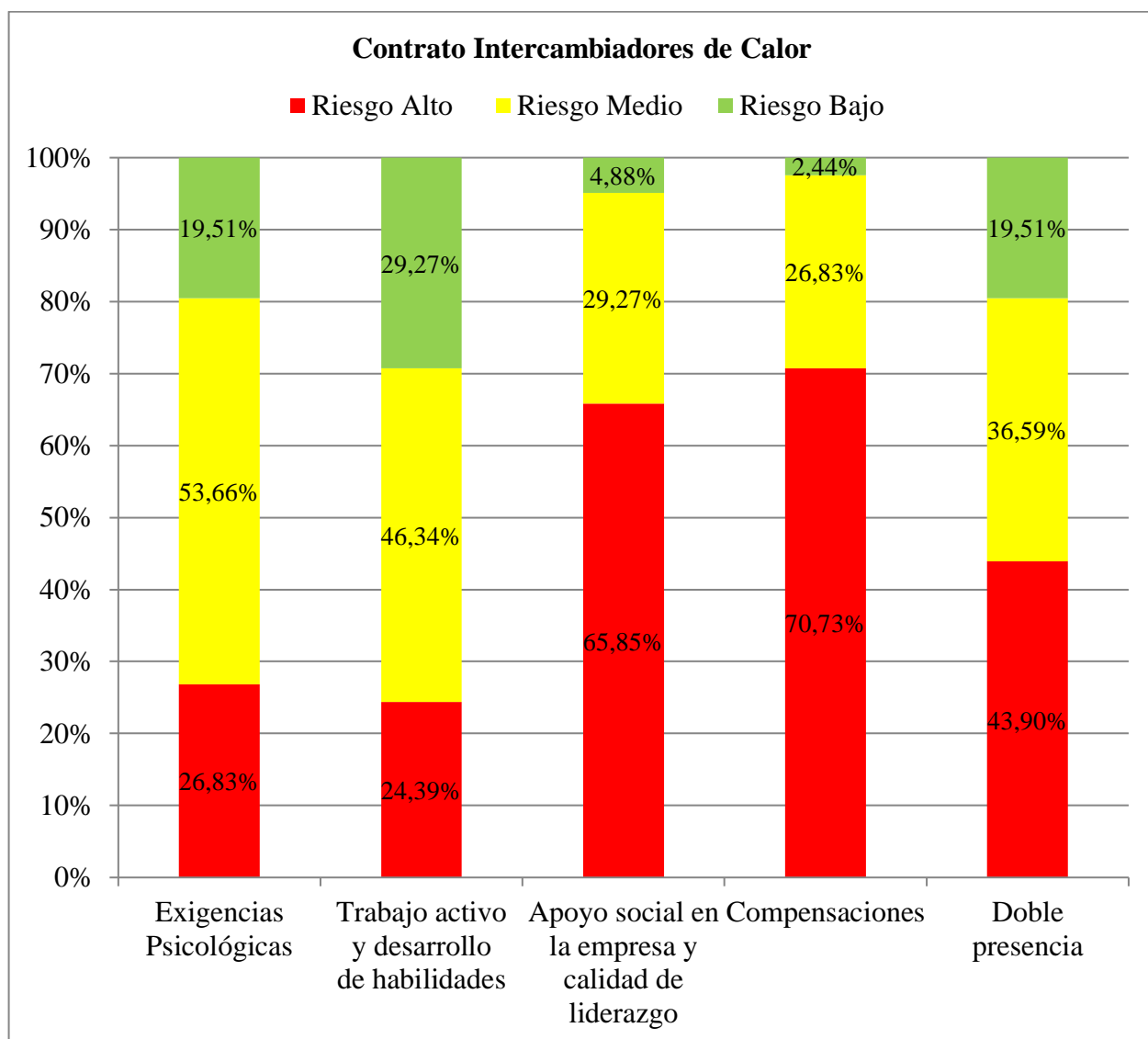
Gráfico 3-5. Resultados del Contrato Montaje Ducto RAF.

3.4.2.6 Contrato Intercambiadores de Calor

Tabla 3-10. Resultados del Contrato Intercambiadores de Calor.

Riesgo / Dimensiones	Exigencias Psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	26,83	24,39	65,85	70,73	43,9
Riesgo Medio	53,66	46,34	29,27	26,83	36,59
Riesgo Bajo	19,51	29,27	4,88	2,44	19,51

Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.



Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.

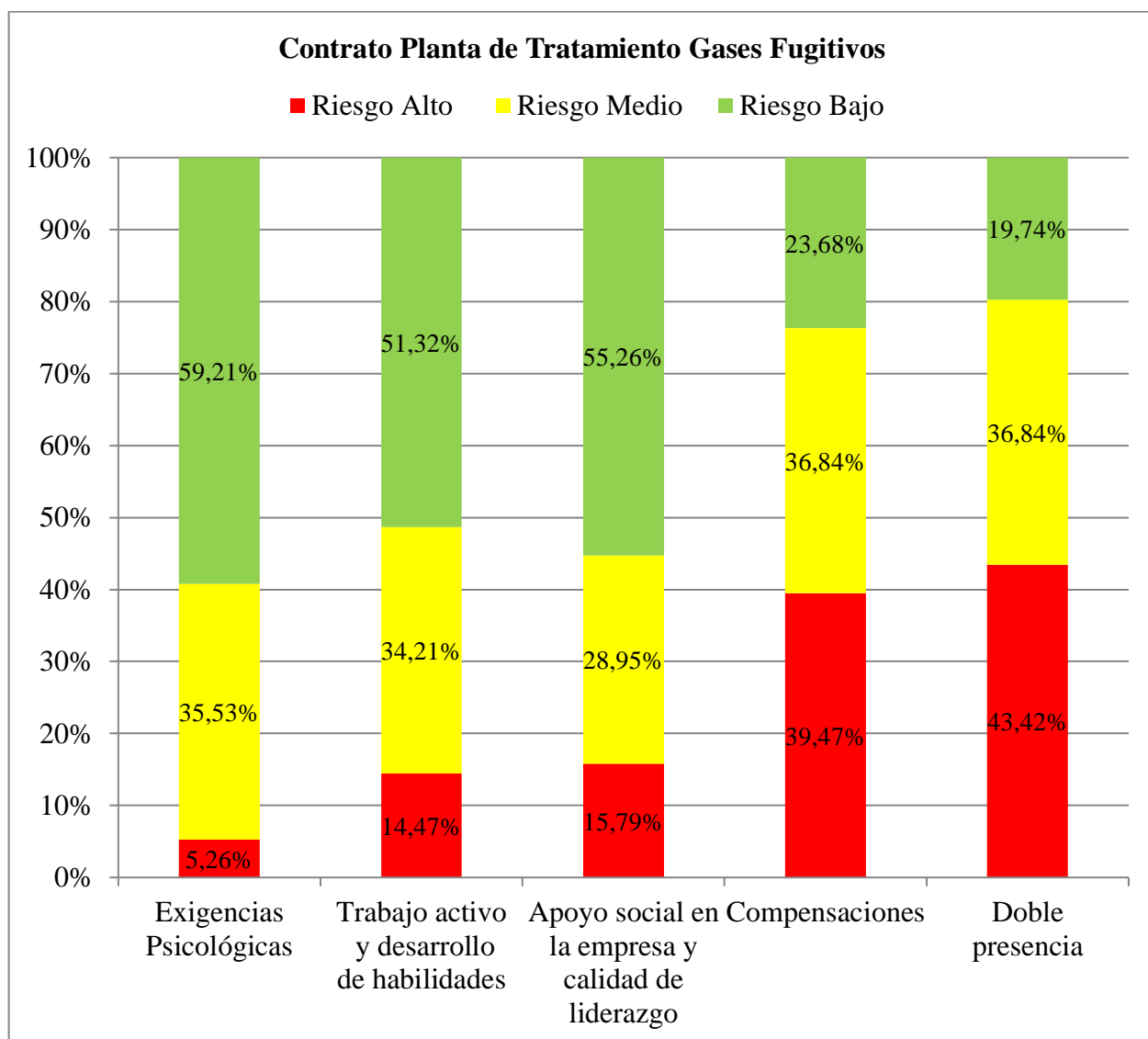
Gráfico 3-6. Resultados del Contrato Intercambiadores de Calor.

3.4.2.7 Contrato Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos

Tabla 3-11. Resultados del Contrato Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos.

Riesgo / Dimensiones	Exigencias Psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	5,26	14,47	15,79	39,47	43,42
Riesgo Medio	35,53	34,21	28,95	36,84	36,84
Riesgo Bajo	59,21	51,32	55,26	23,68	19,74

Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.



Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.

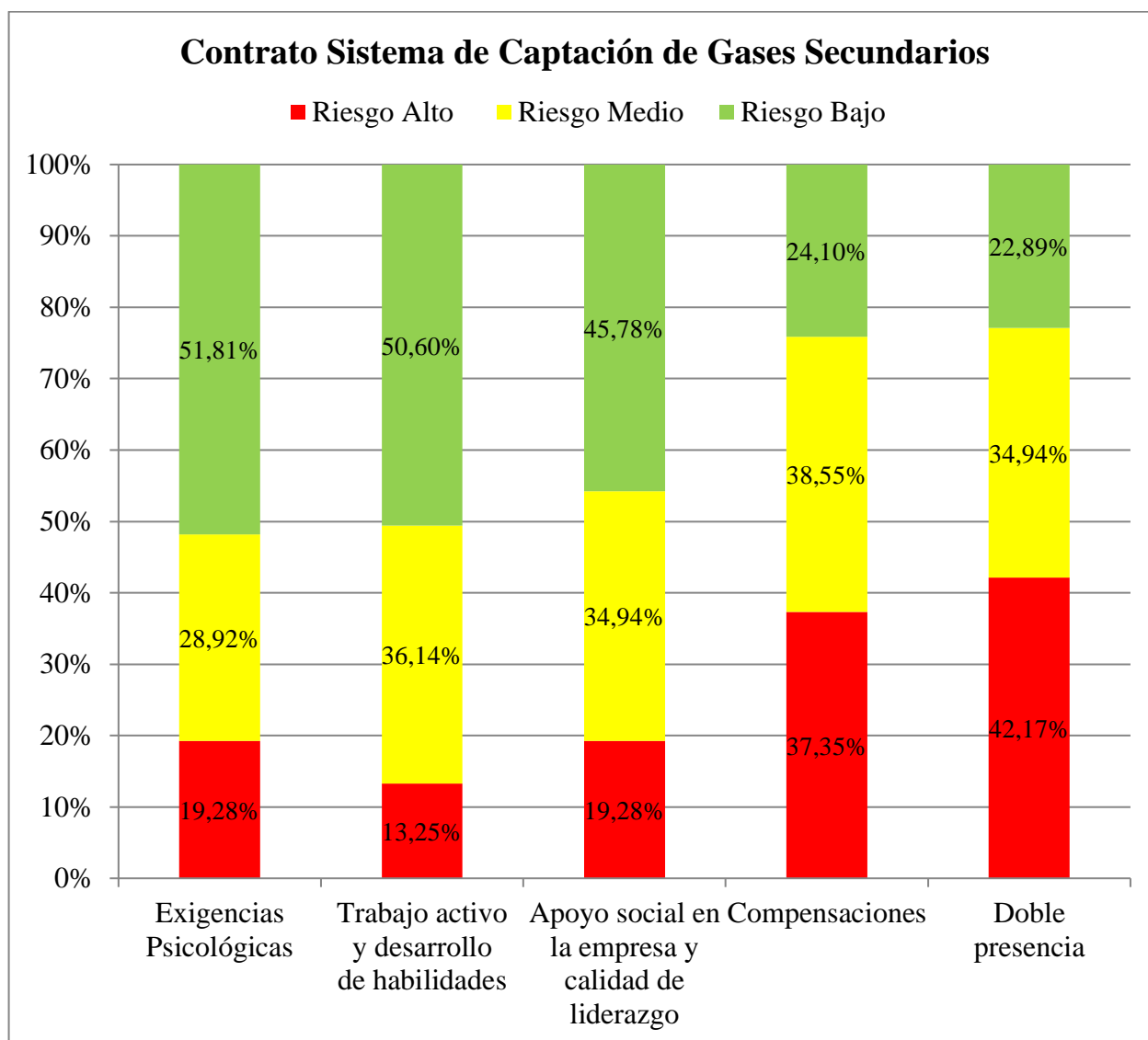
Gráfico 3-7. Resultados del Contrato Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos.

3.4.2.8 Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios

Tabla 3-12. Resultados del Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios.

Riesgo / Dimensiones	Exigencias Psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	19,28	13,25	19,28	37,35	42,17
Riesgo Medio	28,92	36,14	34,94	38,55	34,94
Riesgo Bajo	51,81	50,6	45,78	24,1	22,89

Fuente: Informe de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.



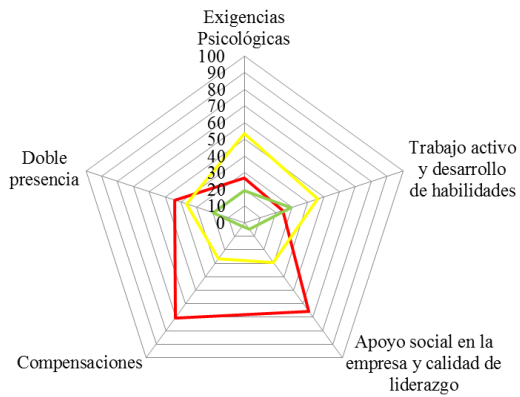
Fuente: Informa de Riesgos Psicosocial de la Mutual de Seguridad.

Gráficos 3-8. Resultados del Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios.

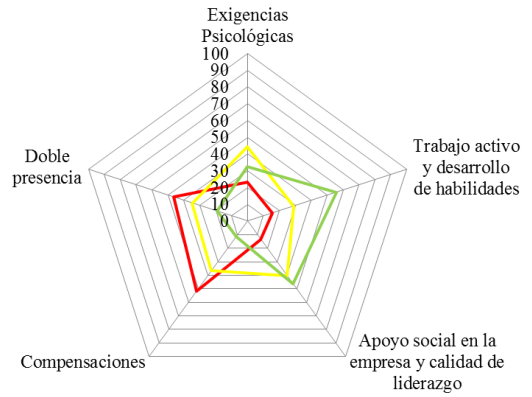
3.4.3 Tendencias de las unidades de

Análisis

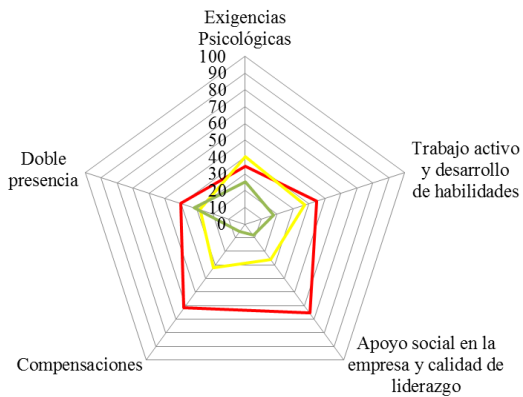
Contrato Intercambiadores de Calor



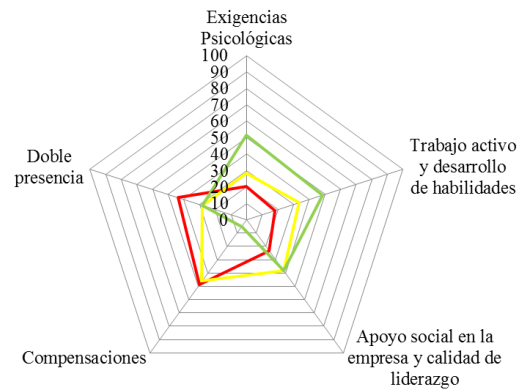
Contrato Montaje Ducto RAF



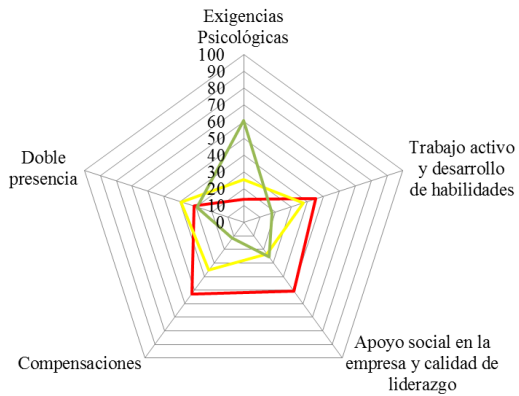
Contrato Civil Mecánico



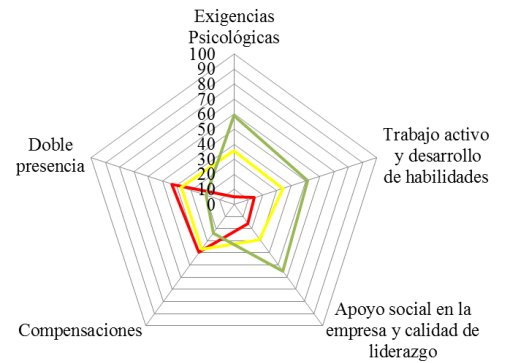
Contrato Aminas



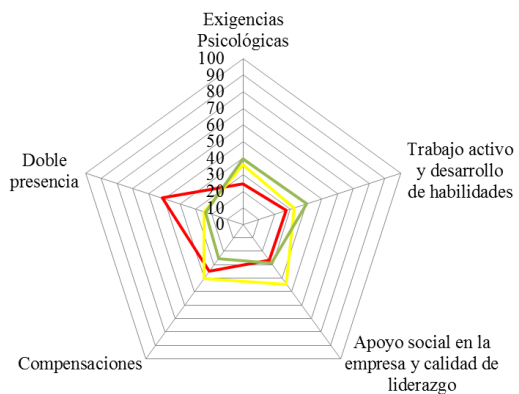
Contrato Eléctrico Instrumental



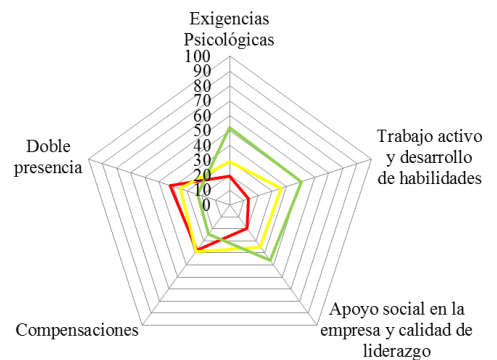
Contrato Implementación Planta de Tratamiento Gases Fugitivos



Contrato Casa Matriz



Contrato Implementación Sistema Capatación de Gases Secundarios



3.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados presentados anteriormente a través de sus respectivos gráficos de tipo semáforo, se concluye que los contratos de trabajo que cuentan con dos dimensiones en riesgo psicosocial pertenecen al Contrato Eléctrico Instrumental, Contrato Civil Mecánico y el Contrato Intercambiadores de Calor, en donde se ven afectadas las mismas dimensiones en las tres Unidades de Análisis, las cuales son Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo y Compensaciones. El Contrato Intercambiadores de Calor es el más crítico de todos, ya que obtuvo los mayores porcentajes en ambas dimensiones, específicamente en la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo tiene como resultado 65,85% y Compensaciones 70,73%, a continuación, sigue el Contrato Civil Mecánico con un 65,42% en Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo y un 61,68% en Compensaciones y por último se encuentra el Contrato Eléctrico Instrumental, en donde en la primera dimensión tiene un 50,98% y en Compensaciones cuenta con un %52,94%. Por lo tanto el cuadro resumen mencionado anteriormente indica que se encuentran en la situación de Riesgo Alto/Nivel 1, por ende se debe implementar medidas correctivas locales en un plazo máximo de 3 meses una vez obtenido los resultados, o sea en Noviembre de 2016 y llevar a cabo una reevaluación a los 6 meses de haber ejecutado las medidas, lo cual debe ser en Mayo de 2017, mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve. Bajo esta misma situación se encuentran los Contratos correspondientes al Contrato Casa Matriz y el Contrato Montaje Ducto RAF, pero esta vez en distintas dimensiones, en donde en la primera Unidad de Análisis se encuentra en riesgo la dimensión Doble Presencia con un 51,41%, en cambio en el segundo contrato se encuentra afectada la dimensión Compensaciones con un 51,92%, a pesar de sólo tener una dimensión afectada, igual entran en la categoría de Riesgo Alto/Nivel 1, por lo tanto deben proceder igual que los contratos anteriores. Cabe mencionar que para disminuir y/o eliminar las dimensiones en riesgo se lleva a cabo el Plan de Acción, el cual se muestra en el Anexo F, en donde se puede apreciar la metodología para ejecutar las medidas, como también la forma de dar a conocer dicho Plan.

Finalmente, los últimos 3 contratos no cuentan con dimensiones afectadas, encontrándose en la situación Sin Riesgo, por conclusión no deben tomar medidas correctivas, pero sí reevaluar a los 2 años una vez obtenidos los resultados de la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, estos contratos corresponden al Contrato Aminas, Contrato Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos y Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios.

Por otro lado, es interesante mencionar que en el resumen de gráficos radiales, se puede apreciar hacia donde tienden las dimensiones en riesgo, especialmente aquellas que se encuentran en color rojo, lo cual significa que se encuentran en riesgo alto, en donde como se menciona anteriormente los contratos Intercambiadores de Calor, Civil Mecánico y Eléctrico Instrumental, se inclinan en dirección sur apuntando a las dimensiones Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo y Compensaciones, debido a que no se sienten a gusto con las condiciones de su trabajo, situación que va cambiando a medida que se llega al último gráfico, en donde el área de riesgo bajo va en aumento, mientras que por el contrario, el perímetro de color verde, tiende hacia el centro del gráfico abarcando una menor área, lo cual significa que un menor porcentaje de trabajadores se encuentran en riesgo bajo.

También, se puede mencionar que siete de las ocho Unidades de Análisis tienen una tendencia en primer lugar a la Dimensión Doble Presencia, lo cual también se ve reflejado en los gráficos radiales, ya que si llevamos cabo una visión general de todos los gráficos radiales, la mayoría de los perímetros rojos se encuentran inclinadas hacia la izquierda, en donde se puede apreciar esta dimensión y no con porcentajes leves, ya que seis de estas siete Unidades de Análisis se encuentra sobre el 40%, las Unidades de Análisis en riesgo alto cercanas al 50%, se nombran a continuación: Contrato Montaje Ducto RAF (46,15%) Contrato Intercambiadores de Calor (43,90%), Contrato Aminas (43,59%), Contrato Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos (43,42%), Contrato Sistema de Captación de Gases Secundarios (42,17), Contrato Civil Mecánico (40,19%) y Eléctrico Instrumental (31,37%). Esta situación es preocupante para la organización, ya que refleja que una gran cantidad de personas no pueden tener un equilibrio entre la carga laboral y la carga doméstica, posicionando al trabajador en una intranquilidad durante la jornada, lo que puede afectar su bienestar físico y psicológico, repercutiendo en su desempeño laboral. Si esta tendencia aumenta en el tiempo, al encontrarse tan cercana al 50% puede llegar a ser una dimensión en riesgo alto, por lo cual es recomendable que se planifiquen e implementen medidas que abarquen esta dimensión afectada a las Unidades de Análisis mencionadas anteriormente.

La dimensión Compensaciones vive una situación similar que la dimensión Doble Presencia, ya que contiene cuatro de las ocho Unidades de Análisis, con un valor porcentual elevado, en esta oportunidad las Unidades afectadas, son: Aminas (48,72%) siendo esta la situación más crítica, Planta de Tratamiento de Gases Fugitivos (39,47%), Sistema de Captación de Gases Secundarios (37,35%) y Casa Matriz (34,51%).Lo cual se puede deber a que generalmente se trabaja por faena, en donde las personas se tienen que trasladar a distintos puntos de la región o el país y utilizando turnos en la jornada laboral, como también la falta de estabilidad que llevan en el trabajo. En esta oportunidad, también se recomienda aprovechar esta evaluación diagnóstico y proponer medidas que mejoren los valores de esta dimensión.

Si bien, existen tres Unidades de Análisis bajo dos dimensiones afectadas, dos Unidades de Análisis, con solamente una dimensión afectada y tres Unidades de Análisis sin dimensiones afectadas, gracias a los gráficos radiales posicionados en una sola hoja, se puede apreciar más fácilmente las tendencias que se esconden detrás de cada una de ellas, mostrando la realidad de la mayoría de los trabajadores de la empresa, como forma de advertencia si esto se prolonga en el tiempo, ayudando así a buscar propuestas que contemplen tanto las dimensiones en riesgo alto, sobre el 50% y aquellas que se encuentren cercanas a este valor.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Así como todas las organizaciones están llamadas a adaptarse a los nuevos desafíos productivos, también deben ser capaces de incorporar procesos de gestión en beneficio de la salud de su capital humano, es por eso que actualmente las organizaciones chilenas se encuentran obligadas a contar con un ambiente de trabajo validado por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, como consecuencia de esto, a través de la presente tesis, se lleva a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales en Nexxo S.A, en esta ocasión de los trabajadores perteneciente a la región de Valparaíso, siguiendo la metodología que imparte el Protocolo, complementado con los distintos manuales que entregan los organismos administradores de la Ley n°16.744 para implementar correctamente las etapas del método, entre los hitos más importantes se encuentran la conformación de Comité de Aplicación, la etapa de difusión y sensibilización, la evaluación, mediante el Cuestionarios SUSESO ISTAS 21 versión breve, el análisis de resultados y el Plan de acción.

Por lo tanto, se puede concluir con lo mencionado anteriormente que se cumple el objetivo número uno, que se propone en un principio, ya que para llevar a cabo la evaluación de forma válida se debe analizar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo como también información relacionada a este documento, como son los distintos manuales de uso y de mitigación de este tipo de riesgos que entregan distintos organismos. Continuando en la misma línea, también se logra el objetivos número dos, ya que se aplica el Protocolo a la totalidad de las Unidades de Análisis de la región de Valparaíso, como se propone en un principio, por último, una vez obtenidas las dimensiones afectadas por cada Unidad de Análisis, se lleva a cabo el Plan de acción para lograr en una segunda evaluación la disminución y/o eliminación de los riesgos psicosociales que afectan a la organización, consiguiendo como resultado el cumplimiento del objetivo número tres.

Todo el proceso mencionado anteriormente, entrega como resultado tres dimensiones afectadas, específicamente en situación de riesgo psicosocial, se encuentran las

dimensiones Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, Compensaciones y Doble presencia, en cinco de ocho unidades de análisis, las cual son: Contrato Eléctrico Instrumental, Contrato Civil Mecánico, Contrato Intercambiadores de Calor, Casa Matriz y Contrato Montaje Ducto RAF, esto es debido al alto grado de productividad de la empresa que presta diversos servicios industriales de forma paralela en distintas zonas de la región, lo cual no entrega un tiempo para contrarrestar los riesgos psicosociales. Los resultados deben ser entendidos como una aproximación de la realidad laboral y necesidades más inmediatas, recordando que la versión breve del cuestionario es un tamizaje de la situación de la empresa, para abordar este problema se confecciona un Plan de acción con diversas medidas o recomendaciones que apuntan a dar solución directamente a las tres dimensiones antes mencionadas, las cuales buscan eliminar y/o disminuir el riesgo psicosocial.

Cabe destacar que la principal característica de la metodología de aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, es un proceso de participación paritaria de trabajadores y empleadores, en donde se garantiza que la interacción entre el conocimiento técnico científico y el conocimiento de la experiencia, facilite la toma de decisiones y ejecución de medidas que sean adecuadas a la realidad de la empresa, según las dimensiones que esta tenga afectadas, con la finalidad de lograr los cambios sustanciales necesarios para la organización.

Debido a que este trabajo no incluye la reevaluación de los riesgos psicosociales, una recomendación importante a mencionar para lograr la eficacia de las medidas adoptadas, las cuales se verán reflejadas en la reevaluación, dentro de los plazos establecidos según el nivel de riesgo, el cual es mayo de 2017, es recoger las inquietudes y apreciaciones de los trabajadores, ya que son ellos los que finalmente llevan a cabo sus labores bajo las nuevas condiciones y esto ayudará que en la nueva aplicación no existan mayores resistencias que en el proceso anterior, si se logra corregir o mejorar las medidas propuestas en el momento oportuno.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] CHILE. MUTUAL de Seguridad, Cámara Chilena de la Construcción, Departamento de psicología de Seguridad y Salud en el Trabajo. Manual para la Implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. Santiago, Chile, 2015.
- [2] CHILE. ASOCIACIÓN Chilena de Seguridad, Departamento de Riesgos Psicosociales. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, Manual de Aplicación ACHS. Diciembre, 2013.
- [3] CHILE. MINISTERIO de salud, Instituto de Salud Laboral y Dirección del Trabajo. Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud. Julio, 2009.
- [4] CHILE. MINISTERIO de Salud. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Santiago, Chile, 01 de septiembre de 2013.
- [5] CHILE. MUTUAL de Seguridad, Cámara Chilena de la Construcción. Plataforma de capacitación. Curso Mutual: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. [En línea]. <<https://www.cursosmutual.cl>> [consulta: 08 agosto de 2016].
- [6] CHILE. MINISTERIO de Salud. Resolución Exenta n°336 Aprueba Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Santiago, Chile, 12 de junio de 2013.
- [7] CHILE. MINISTERIO de salud. Ordenanza B33/n°1645. Santiago, Chile, 09 de Junio de 2015.
- [8] LUXEMBURGO. Agencia para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: Cox, T., Griffiths, A., y Rial-Gonzalez, E. Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. (2000).
- [9] CHILE. SUPERINTENDENCIA de Seguridad Social, Unidad de Medicina del Trabajo. Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versiones completa y breve. Septiembre de 2016.

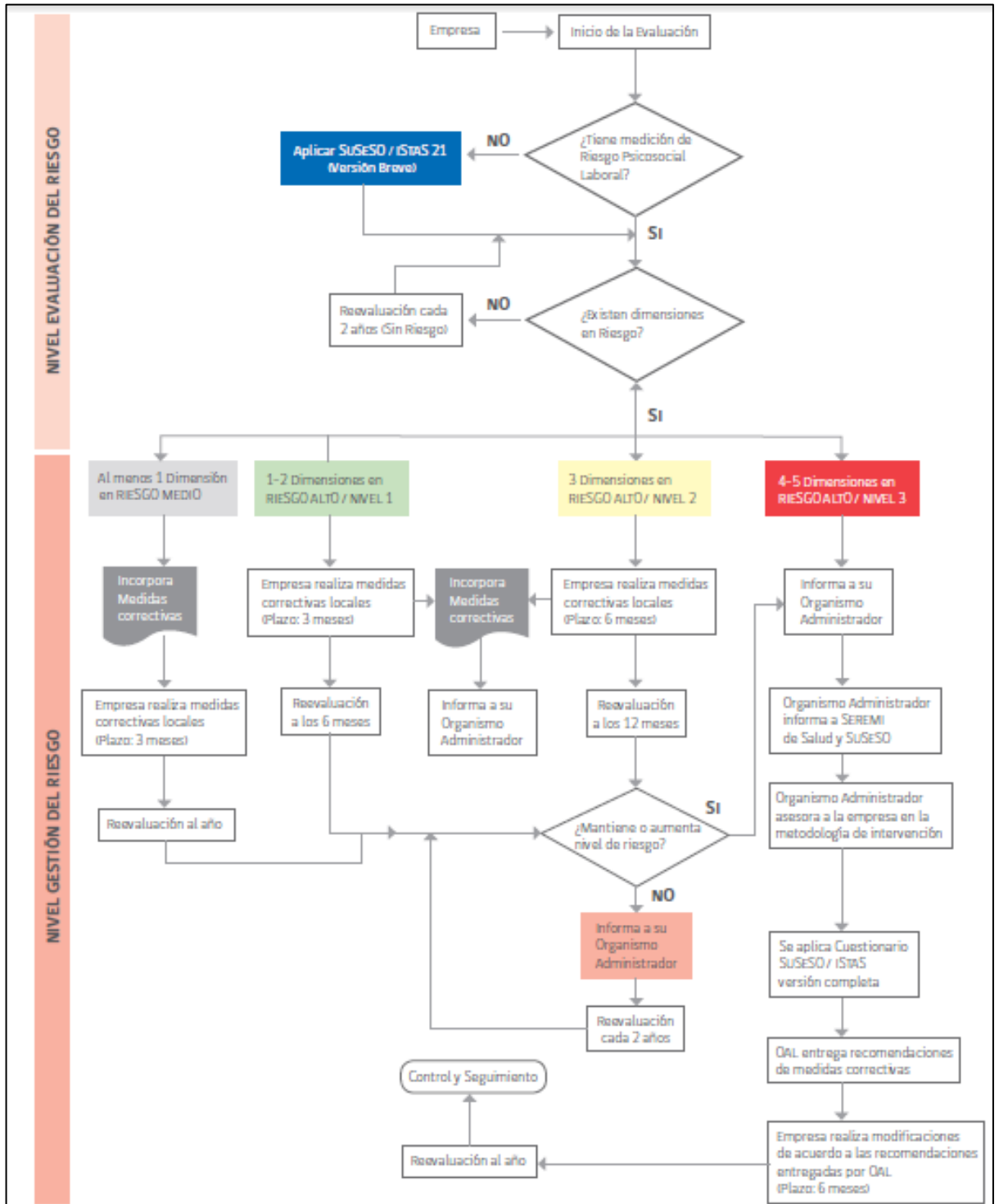
- [10] CHILE. SUPERINTENDENCIA de Seguridad Social, Unidad de Riesgos Psicosocial Laboral. Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versión breve. Noviembre 2013.
- [11] CHILE. INSTITUTO de Seguridad Laboral, Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Manual Psicosocial: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Santiago Chile, Septiembre de 2016. Serie Protocolos n°1.
- [12] CHILE. MUTUAL de Seguridad, Cámara Chilena de la Construcción. Medidas de Control, especificaciones. 2016. 15-25 p.
- [13] CHILE. MUTUAL de Seguridad, Cámara Chilena de la Construcción. Guías Técnicas, Medidas de mitigación en relación a factores de riesgos psicosocial. 2016. 22-38 p.

ANEXOS

ANEXO A: DIPLOMA DE APROBACIÓN DEL CURSO “PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES”



ANEXO B: FLUJOGRAMA DEL MODELO DE VIGILANCIA



ANEXO D: TRÍPTICO INFORMATIVO

POTENCIANDO NUESTRO TRABAJO



¿CUÁLES SON LOS RIESGOS?

1) Exigencias Psicológicas:
¿Haces más tareas de las que te sientes capaz?



2) Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo:
¿Participas responsablemente de las capacitaciones?



3) Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo:
¿Te informa tu líder los beneficios que tiene la organización?



NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO:

4) Compensaciones:
¿Te sientes valorado al interior de la empresa?



5) Doble Presencia:
¿Tus problemas personales afectan tu desempeño en el trabajo?





Con el fin de disminuir los riesgos psicosociales en la empresa, se formó un equipo de trabajo que abarca distintas áreas de la organización, generando un foco integral al desarrollo de éste desafío.

¡TÚ TAMBIÉN ERES PARTE!
AYUDEMOS A MANTENER LOS RIESGOS BAJO CONTROL.

¿Qué son los riesgos psicosociales?

Un riesgo psicosocial laboral es un hecho que podría afectar a la salud del trabajador, siendo consecuencia de la organización y que tiene repercusiones en ambos, afectando directamente a la persona, su equipo y su desempeño.

¿Por qué es importante medirlos?

¿Qué importancia tiene para la organización y el trabajador conocer sobre los riesgos psicosociales?

Porque nos permite tener una visión respecto de las diversas condiciones implicadas en el trabajo que pueden constituirse en factores de riesgo para la salud de las personas. La medición nos permite generar orientaciones y abordajes de estos factores, como organización, a través de la adopción de medidas correctivas que permiten disminuir y controlar este tipo de riesgos.


¿A través de qué instrumento se pueden medir los riesgos psicosociales?

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, es un Instrumento para identificar y medir el riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral en Chile. Es aplicable a las distintas actividades económicas y productivas de país.



**ANTOFAGASTA
CONCON
CORONEL
PTA. ARENAS**

CORREO:
riesgosicosocial@nexxo.cl



**RIESGOS
PSICOSOCIALES**
SUSESO ISTAS 21

ANEXO E: CARTELES DE MUTUAL DE SEGURIDAD



ANEXO F: PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Recordemos que uno de los objetivos que conlleva nuestra evaluación de los riesgos psicosociales del contexto laboral de la empresa es la búsqueda de medidas que puedan hacer frente a las situaciones desfavorables en las que se presenta Nexxo S.A. con sus trabajadores, buscando como resultado mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas, como también aumentar la productividad y la calidad de los servicios que ofrecen al mercado.

Por otro lado, se debe mencionar que el alcance que va a contener este Plan de acción es para todos los contratos que se encuentren dentro de la región de Valparaíso. Si bien en un principio se va a comenzar la implementación de estas medidas con aquellas Unidades de Análisis afectadas en la evaluación, o sea que tenga una situación de Riesgos Alto/Nivel 1 y después se va a ir extendiendo a la totalidad de los contratos de trabajo, ya que no sería justo que unos tuvieran más beneficios que otros, como es el caso de la medida Premio al compañerismo, Actividades deportivas extralaborales, Pausas laborales, entre otras.

PROPONER RECOMENDACIONES AL CDA

Debido a que nos encontramos frente a Unidades de Análisis que poseen dimensiones afectadas, específicamente contienen la característica de estar en Riesgo Alto/Nivel 1, se procede a subsanar estas falencias, en una primera instancia, mediante la búsqueda de medidas nuevas que ayuden a eliminar y/o disminuir los riesgos psicosociales en los trabajadores, a través de revisiones bibliográficas, en una primera instancia de los distintos manuales que entrega la Mutual de Seguridad, luego de diversas páginas web, posterior a esto, se incluyen recomendaciones apreciando el contexto de la organización y las debilidades del entorno laboral, luego continúa la búsqueda de medidas, pero esta vez teniendo un enfoque en mejorar aquellas que ya se encuentran implementadas, para esto es de gran relevancia Claudia Pérez, ya que es la persona que se encuentra encargada de Beneficios de la Empresa, por ende explica cada uno de estos y en lo que según su apreciación personal falta por perfeccionar.

Cabe destacar que la búsqueda de las medidas para enfrentar los riesgos psicosociales de la empresa, van enfocadas en contar con los tres tipos de intervención que presenta el modelo general de prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, los cuales son: intervención primaria, secundaria y terciaria.

REALIZAR INFORME CON LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

Luego de redactar brevemente cada una de las medidas, estas atraviesan un proceso de filtrado, en donde pasan de ser alrededor de cincuenta las que se encuentran en formato borrador, a once las medidas definitivas que se van a implementar en la empresa, ya sea a corto, mediano o largo plazo, dependiendo del grado de dificultad que tenga llevar a cabo cada una de ellas. A continuación se mencionan las medidas seleccionadas después del proceso de filtraje del CdA.

✓ Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

- Premio al compañerismo: Esta medida consta de integrar a la planificación del Programa de Prevención 2017 de manera semestral el premio al compañerismo, reconocimiento que lo otorga los propios trabajadores al mejor compañero de trabajo, a través de alguna actividad de la empresa, específicamente con las Charlas Integrales donde participa todo el personal, el premio va a depender de las elementos que tenga a disposición la Mutual de Seguridad en ese momento.
- Iniciación de jornada: Se incorpora esta actividad al comienzo de la jornada laboral de los trabajadores, en donde realizan durante diez a quince minutos diferentes tipos de actividades de trabajo en equipo, para dar comienzo al día de forma más activa, esto lo lleva a cabo Eduardo Pizarro con la modalidad de dos líneas de negocios o Unidades de Análisis por día.
- Implementos para el gimnasio: Cotizar y adquirir diversos implementos para el gimnasio, con la finalidad de fomentar el deporte, disminuir los niveles de estrés y a la vez dar mayor apoyo a los trabajadores que practican algunas ramas deportivas dentro de la organización. La primera parte de esta medida va a estar a cargo de Eduardo Pizarro, priorizando los equipos más necesarios en este momento para hacer funcionar el gimnasio y llevando a cabo una lista de los implementos con sus respectivas características técnicas para posteriormente enviarla al Departamento de Recursos Humanos para que prosigan con la segunda etapa, la cual es la adquisición de estos equipos.
- Pausas laborales: La capacitación en estos temas es confeccionada y difundida por Eduardo Pizarro a todos los Asesores en Prevención de Riesgos de la Zona

Central, ya que el Coordinador de vida sana no puede estar viajando a cada contrato de trabajo, por ende él va a capacitar a los APR para que éstos a su vez lo implementen en sus trabajadores durante la jornada laboral.

- Actividades deportivas extralaborales: La cual busca planificar para este 2017, entrenamientos, encuentros amistosos y diversos campeonatos para los trabajadores, entre los que se encuentran:
 - Entrenamientos y encuentros amistosos para los trabajadores en distintas disciplinas, durante los meses de enero y febrero.
 - Confección del Campeonato Interempresa organizado por Nexxo S.A. en donde se hace la invitación a los proveedores de la empresa a participar de la iniciativa, esto se lleva a cabo durante el mes de marzo.
 - En abril, mayo, junio y julio, se procede a agendar distintos Campeonatos Internos, los cuales se realizan por cada una de las sedes o Centros de Trabajo, de forma independiente, contando con distintas disciplinas deportivas en cada una de las sedes de la empresa, entre las que se encuentran, Calama, Coronel, Punta Arenas y Antofagasta.
 - De agosto a diciembre, se llevan a cabo las Olimpiadas Interempresas organizada por la Casa del Deporte de Viña del Mar, la cual contiene distintas disciplinas, como por ejemplo: Voleibol mixto, Crossfit, fútbol varones, fútbol mujeres, tenis de mesa, entre otros.
 - Finalmente de septiembre a octubre se realiza un Campeonato Interno, pero en esta ocasión entre las sedes de la empresa, de distintas disciplinas deportivas las cuales deberán participar seleccionados de cada sucursal de Nexxo S.A.
- Confección de procedimientos: Esto se va a llevar a cabo con la participación de los trabajadores, a medida que se vayan realizando nuevos procedimientos de trabajo seguro en la empresa, en donde el trabajador va a describir el paso a paso de la tarea a ejecutar y el Asesor en Prevención de Riesgos en conjunto con el Supervisor van a guiar la redacción del documento.
- Charla sobre el estrés laboral: Confeccionada por la Psicóloga laboral de la empresa, la Srta. Carolina Facuse, con la finalidad de entregar las herramientas

para combatir esta situación y explicar las consecuencias de no tratar el estrés laboral y va a ser difundido por Rodrigo Vera, Subgerente de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

- Registro de contingencias: Para esto, la encargada de beneficios de la empresa, Claudia Pérez, va a confeccionar y difundir un formato para registrar las contingencias de los trabajadores, con la finalidad de llevar esta situación de la forma más simple, ordenada y rápida posible. La difusión se va a llevar a cabo mediante las charlas integrales, en conjunto con la entrega de folletos informativos, que los va a crear el encargado de marketing de la empresa, Roberto González.
- Cursos de liderazgo visible y comunicación efectiva: Dirigido exclusivamente para el personal de la línea de mando, como es el caso de los gerentes, subgerentes, ingenieros, jefe de operaciones y supervisores, para que logren entregar a sus trabajadores las mejores herramientas para aumentar el bienestar de la organización, esto se lleva a cabo a través de cursos a los que puede acceder la empresa mediante la OTEC, la encargada de esta actividad es Claudia Chávez, Encargada de Capacitación y la forma de aplicación puede ser durante un día con ocho horas de capacitación o dos días, con cuatro horas por día.

✓ Compensaciones

- Reconocimiento por desempeño: Inclusión en alguna actividad de la Empresa, como por ejemplo las Charlas Integrales, de forma semestral, es el reconocimiento del trabajador pero esta vez por parte de Gerencia debido al desempeño destacado de la persona al realizar sus labores.

✓ Doble presencia

- Charla sobre la colaboración doméstica: Incluida en el Programa de Charlas Integrales anuales, esta charla está dirigida a todo el personal de la empresa y trata sobre la importancia de la colaboración doméstica para disminuir los niveles de estrés en el trabajo, la confecciona e imparte Eduardo Pizarro Coordinador de Vida Sana de la organización, en esta ocasión se realiza mediante diversos focus group para hacer una conversación más amena y analizar las diferentes opiniones. Una variante de esta medida es la opción, en un futuro cercano, de considerar a la familia del trabajador dentro de este proceso, la potencia que tiene un grupo familiar para resolver problemas es infinitamente mayor que la de cualquiera de sus miembros individuales, siendo esta, la forma más rápida y efectiva de resolver los problemas. Esta charla impartida a todos los componentes de la familia, es una manera de hacer terapia que busca movilizar toda la fuerza que tiene la relación familiar para resolver este problema que afecta a uno o más de sus miembros y con esto se percaten de la importancia que conlleva el compartir el trabajo doméstico entre el conjunto de personas del hogar. Es una de las modalidades más efectivas, ya que todos los miembros de la familia participan.

EJECUTAR EL PLAN DE ACCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Para llevar a cabo la ejecución de las medidas, es necesario definir, en primera instancia, un responsable que lleve a cabo la aplicación y seguimiento de cada una de las medidas seleccionadas, la cual va a depender del costo y las dificultades que conllevan su implementación, por otro lado, también se debe determinar cada cuanto tiempo tienen que ser aplicadas cada una de las medidas, lo que se puede apreciar en la siguiente Tabla:

Tabla: Designación de responsables y periodicidad de las medidas.

Item	Medida	Responsable	Periodicidad
1	Premio al compañerismo	Claudia Pérez	Semestral
2	Iniciación de jornada	Eduardo Pizarro	Semanalmente
3	Implementos para el gimnasio	Eduardo Pizarro	Una vez al año
4	Pausas laborales	Eduardo Pizarro	Semanalmente
5	Actividades deportivas extralaborales	Eduardo Pizarro	Cada vez que sea necesario
6	Confección de procedimientos	Asesor en Prevención de riesgos	Cada vez que sea necesario
7	Reconocimiento por desempeño	Gerencia	Semestral
8	Charla colaboración doméstica	Eduardo Pizarro	Una vez al año
9	Charla estrés laboral	Carolina Facuse y Rodrigo Vera	Semestral
10	Registro de contingencias	Claudia Pérez	Una vez al año
11	Cursos de liderazgo visible y comunicación efectiva	Claudia Chávez	Una vez al año

Fuente: Elaboración propia basado en datos de la empresa.

HACER PÚBLICO EL PLAN DE ACCIÓN

Como última etapa del Plan de Acción de riesgos psicosociales, se va a dar a conocer el Plan de acción a los trabajadores de las distintas Unidades de Análisis evaluadas de la región de Valparaíso a través de una de las Charlas Integrales que se llevan a cabo en Casa Matriz, con la finalidad de resolver en el momento las dudas en cuanto a la aplicación o metodología de las medidas seleccionadas.