

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

**APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EMPRESA RIPLEY CHILE S.A.  
SUCURSAL MARINA ARAUCO DE VIÑA DEL MAR**

Trabajo de Titulación para optar al Título  
de **TÉCNICO UNIVERSITARIO EN  
PREVENCIÓN DE RIESGOS**

Alumno:

Sr. Moisés Olivares Negrón

Profesor Guía:

Sr. Enrique Calderón Carmona



## **RESUMEN**

**KEYWORD:** RETAIL – SUSESO ISTAS/21 – RIESGOS PSICOSOCIALES.

Al momento que Ripley Chile S.A. genera una evaluación de los riesgos psicosociales lo hace a nivel general, sin definir sucursal ni áreas de trabajo, al realizar una evacuación así, no se logra detectar que área de la organización son las más afectadas. Es por esta razón que el objetivo general es aplicar un protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, a trabajadores de servicio al cliente de la sucursal Mall Marina, para llevar a cabo el objetivo general se utilizó una metodología, la cual busca la participación de los trabajadores a través de mecanismos informativos que buscan eliminar dudas con respecto a los riesgos psicosociales, generar la aplicación del cuestionario SUSESO ISTAS/21 de manera online para facilitar la toma de este, hacer un análisis de los datos recolectados y pasados a una planilla Excel para generar medidas de control adecuadas a la realidad de la empresa.

La aplicación de este protocolo aborda solo los pasos 2; 3 y 4, del método del cuestionario, donde el paso 2 es la difusión y sensibilización sobre la aplicación del cuestionario, el cual debido a la cantidad de trabajadores del área a evaluar se opta por una carta informativa que indica que son los riesgos psicosociales, por qué se deben evaluar y el cómo se evalúan. El paso 3 es la evaluación de los riesgos psicosociales que se lleva a cabo mediante el cuestionario SUSESO ISTAS/21 el cual se preparó de manera online mediante la herramienta de formularios de Google, para así generar más comodidad a los trabajadores al momento de responder y el paso 4 donde se presentan los resultados obtenidos de las encuestas. El área de servicio al cliente de Ripley Marina se encuentra en 3 dimensiones en riesgo alto y 1 dimensión en riesgo medio, es mediante estos resultados se determina que en el área evaluada se presenta un riesgo alto nivel 2.

El generar una evaluación de riesgos psicosociales de una manera adecuada permite determinar qué área de la empresa es la que se encuentra más propensa a sufrir riesgos psicosociales.



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>OBJETIVO GERENAL .....</b>	<b>14</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>14</b>
<b>ALCANCE.....</b>	<b>15</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO 1: ATENEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA RIPLEY CORP S.A. ....</b>	<b>19</b>
1.1 ANTECEDENTES GENERALES .....	20
1.2 ANTECEDENTES HISTORICOS RIPLEY CORP S.A.....	21
1.3 MISIÓN DE RIPLEY CORP S.A.....	24
1.4 VISIÓN DE RIPLEY CORP S.A. ....	24
1.5 VALORES DE RIPLEY CORP S.A. ....	25
1.6 POLITICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN.....	25
1.7 POLITICA DE DESARROLLO Y MOVILIDAD.....	26
1.8 POLITICA DE CAPACITACIÓN.....	27
1.9 POLITICA DE DESEMPEÑO .....	28
1.10 ORGANIGRAMA RIPLEY MARINA.....	29
1.11 PUESTOS DE TRABAJO A EVALUAR.....	30
<b>CAPITULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO APLICABLE A FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....</b>	<b>31</b>

2.1	CÓDIGO DEL TRABAJO, “16 DE ENE 2003, MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL” .....	32
2.2	DECRETO FUERZA LEY N° 725 “CÓDIGO SANITARIO, 31 DE ENE 1968, MINISTERIO DE SALUD” .....	33
2.3	LEY 16.744 “ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFECIONALES, 01 DE FEB 1968, MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL” .....	34
2.4	DECRETO N°40 “APRUEBA REGLAMENTO SOBRE PREVENCION DE RIESGOS PROFESIONALES, 07 DE MAR 1969, MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL” .....	36
2.5	D.S. N°101 “APRUEBA REGLAMENTO PARA APLICACIÓN DE LA LEY 16.744, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, 07 DE JUN 1968, MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL” .....	37
2.6	D.S. N°109 “APRUEBA REGLAMENTO PARA LA CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, 07 DE MAR 1968, MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL” .....	39
2.7	D.S. N°594 “APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BÁSICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO, 20 DE ABR 2000, MINISTERIO DE SALUD” .....	40
2.8	RESOLUCIÓN EXENTA 218 “APRUEBA INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, 05 DE FEB 2013, MINISTERIO DE SALUD” .....	41
2.9	RESOLUCIÓN EXENTA 1433 “APRUEBA ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, 10 DE NOV 2013, MINISTERIO DE SALUD” .....	42
2.10	MATRIZ DE RESUMEN NORMATIVA NACIONAL .....	43

2.11	NORMATIVAS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ESPAÑA .....	45
2.12	MARCO TEÓRICO RELACIONADO CON RIESGOS PSICOSOCIALES .....	47
2.11.1	CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 .....	51
<b>CAPITULO 3: APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>		<b>52</b>
3.1	DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 .....	56
3.2	APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 .....	58
3.3	PREPARACIÓN DE RESULTADOS.....	60
3.4	RESULTADOS .....	62
3.5	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y MEDIDAS DE CONTROL.....	64
3.5.1	Exigencias psicosociales .....	65
3.5.2	Trabajo activo y desarrollo de habilidades .....	67
3.5.3	Apoyo social en la empresa .....	69
3.5.4	Compensaciones .....	71
3.5.5	Doble presencia.....	73
3.5.6	Cuadro resumen de propuestas.....	75
<b>CONCLUSIÓN .....</b>		<b>77</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>78</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>79</b>
ANEXO A:	VISIÓN DE RIPLEY ANTE DIFERENTES CONCEPTOS .....	80
ANEXO B:	PUESTOS DE TRABAJO RIPLEY CHILE S.A.....	85
ANEXO C:	CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE .....	97
ANEXO D:	CARTA INFORMATIVA DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....	100
ANEXO E:	NIVELES DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	101

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1-1. Mall Marina Arauco .....	23
Figura 2-1. Etapas metodología de aplicación .....	55
Figura 3-2. Afiche riesgos psicosociales .....	57
Figura 3-4. Valores de preguntas cuestionario versión breve.....	61
Figura 3-5. Tabulación de respuestas.....	62
Figura 3-6. Números y porcentajes por dimensión.....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1 Organigrama Ripley Marina.....	29
Gráfico 2-1. Estadísticas SUSESO 2019 .....	48
Gráfico 3-1. Resultados servicio al cliente Ripley Marina .....	62
Grafico 3-2. Preguntas Dimensión Exigencias Psicosociales.....	66
Grafico 3-3. Preguntas Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.....	68
Grafico 3-4. Preguntas Dimensión Apoyo Social en la Empresa .....	70
Grafico 3-5. Preguntas Dimensión Compensaciones.....	72
Grafico 3-6. Preguntas Dimensión Compensaciones.....	74

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 2-1. Matriz de Resumen Normativa Nacional .....	43
Tabla 2-2. Dimensiones Psicosociales .....	50
Tabla 3-1. Resumen Propuestas .....	75



## **INTRODUCCIÓN**

Las condiciones de trabajo y de empleo han sufrido un cambio si se compara con los últimos 50 años, las labores hoy en día se realizan más en oficinas que en industrias o en el campo, y se trabaja más con información o con personas que con objetos tangibles. El trabajo pasó de ser primordialmente físico a ser mental. La carga mental hacia los trabajadores se ha elevado a la par con la intensificación del trabajo. Según el manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 “Estos cambios implican que las habilidades interpersonales y cognitivas se vuelvan progresivamente relevantes. Al mismo tiempo, la seguridad del empleo y del trabajo se ha reducido y se valora la flexibilidad funcional de cada trabajador” (SUSESO, 2018, p. 3). Con esto se espera que el trabajador esté dispuesto a afrontar todo tipo de cambios y exigencias, que sea creativo, proactivo, que se comprometa con su trabajo, aún a costa de su vida personal y familiar. En muchos lugares existe un incremento constante de la intensidad y las demandas del trabajo, que se acompaña de una disminución de niveles de libertad, con recompensas no siempre acordes al esfuerzo realizado. El trabajo se mide en relación con las metas cumplidas y no con relación al esfuerzo invertido.

Estos cambios en el mundo laboral traen como consecuencia un cambio en el tipo de riesgo para la salud que enfrentan los trabajadores en su centro de trabajo. Si hace 50 años los riesgos más relevantes eran de tipo físico, químico, biológico o ergonómico, hoy, sin que estos riesgos hayan desaparecido, cobran cada vez mayor importancia los Riesgos de tipo Psicosociales laboral. El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores en todo el mundo, y se considera un desafío mayor en la salud ocupacional. (SUSESO, 2018, p. 3)

En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores del riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que son

conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursores de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, 2000, s/p.)

Según la quinta Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo realizada por la Union Europea, alrededor del 60% de los trabajadores encuestados manifestaron problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo, y un 19% percibían falta de apoyo social en el trabajo y con respecto a las acciones violentas, como agresiones verbales, insultos, amenazas y humillaciones equivale a un 14% de la población encuestada.

No es de extrañar que, según recoge la agencia de seguridad y salud en el trabajo, el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo. Los resultados de los estudios realizados permite concluir que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral se pueden considerar una cuestión de salud pública. (Gil-Monte, 2012, s/p)

## **OBJETIVO GERENAL**

Aplicar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo a trabajadores de servicio al cliente para la empresa Ripley Corp. S.A. sucursal Mall Marina.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar factores de riesgos psicosocial a los que se encuentran expuesto los trabajadores.
- Evaluar los riesgos psicosociales que están presente en el lugar de trabajo.
- Proponer medidas de mejora para disminuir sucesos y prevalencia de los problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

## **ALCANCE**

La empresa Ripley Corp. S.A. cuenta con un gran número de sucursales a lo largo del país. Para fines de este trabajo nos enfocaremos en la sucursal de Mall Marina, específicamente en el área de servicio al cliente. La dirección oficial de esta sucursal es “Av. Libertad, 1348, Viña del Mar”. A cargo de esta sucursal se encuentra el señor Carlos Montesino San Martín; bajo su mando una totalidad de 398 trabajadores, los cuales se reparten en las diversas áreas que componen la organización de Ripley Marina. Este trabajo consta con el apoyo del señor Cristóbal Orellana jefe de servicio al cliente postventa y los trabajadores del área.

### **Hitos**

- Conseguir una participación de parte de los trabajadores del área a evaluar.
- Presentar propuestas y/o medidas correctivas a la empresa según los resultados obtenidos en cuestionario ISTAS 21.

### **Limitaciones**

- Este proyecto excluye la aplicación del cuestionario ISTAS 21 versión completa.
- Dentro de la organización de Ripley Marina se evaluará solo a los integrantes del área Servicio al Cliente.
- El área para evaluar consta con un total de 12 trabajadores, debido a esto se excluye el paso 1 del método del cuestionario.
- Este trabajo excluye el paso 5, dado que la empresa determinara si ejecuta las propuestas de este trabajo.
- Se excluyen a su vez los pasos 6 y 7, debido a que el paso 6 está ligado directamente al paso 5, y el paso 7 es la reevaluación del protocolo de riesgos psicosociales.

## **FUNDAMENTACIÓN**

Quienes laboran en retail están expuestos a una serie de enfermedades profesionales, entre las que más afecta a trabajadores de esta índole son las de tipo psicosocial. Dadas a las características de esta labor genera un aumento en los riesgos psicosociales, la empresa Ripley Corp. S.A. no es la excepción al aumento de los riesgos psicosociales por lo cual es común que cada cierto periodo de tiempo se realice una evaluación de los factores psicosociales que afectan a los trabajadores. Esta evaluación se realiza a nivel empresa por lo cual no se logra detectar de manera precisa cuales son las áreas más afectadas dentro de la organización de esta empresa, se propone generar una evaluación a un área determinada. Con esto se busca evitar consecuencias por exposición a riesgos psicosociales en el trabajo, estas consecuencias pueden tanto físicas; (aumento en la salud arterial, palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares, trastorno musculo esquelético, etc.) como psicológicas; (ansiedad, irritabilidad, preocupaciones por tensión psíquica, dificultad para establecer relaciones interpersonales y asociatividad dentro y fuera del trabajo; desanimo, insatisfacción, conductas relacionadas con algún consumo de droga).

Mediante a la implementación de este protocolo se promueve un ambiente laboral saludable, un aumento en la productividad del área de trabajo y aumentar el compromiso de los trabajadores hacia su lugar de trabajo, generar una disminución de los índices de ausentismo y promover las buenas prácticas organizacionales.

## **METODOLOGÍA**

Para realización de este trabajo, se establece la siguiente metodología con el fin de dar cumplimiento tanto al objetivo general como a los objetivos específicos.

### **Etapas 0.- Conseguir una participación activa de los trabajadores**

Etapas fundamentales para conseguir buenos resultados al momento de generar la evaluación. En esta etapa se debe realizar una sensibilización de los trabajadores, esto mediante una charla vía internet, conversaciones realizadas en grupos de discusión y una carta enviada a los correos personales de los trabajadores, con todo esto se busca reducir las dudas con respecto a los riesgos psicosociales e informar el cómo se llevará a cabo la evaluación de los riesgos a los cuales pueden estar expuestos, todo esto con el objetivo motivar a los trabajadores a responder la encuesta.

### **Etapas 1.- Aplicación cuestionario versión breve SUSESO ISTAS/21**

Para realizar la aplicación del cuestionario el que tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales, se debe digitalizar el cuestionario, con la finalidad de facilitar a los trabajadores el responder de una manera cómoda, desde un computador o bien desde su celular. La digitalización del cuestionario se realizará mediante la herramienta de formularios de Google, al igual que el cuestionario entregado por la SUSESO, este consta de 20 preguntas divididas en 5 dimensiones. Ya obteniendo los cuestionarios con las respuestas dadas por los trabajadores se evalúa la magnitud de los riesgos a los que se encuentran expuestos.

## **Etapa 2.- Análisis de datos y medidas de control**

El análisis de los datos se realizara mediante una plantilla Excel que se utiliza para generar la tabulación de la información entregada por los trabajadores en las encuestas, se genera un análisis que indica en qué nivel de riesgo que se encuentra en cada una de estas 5 dimensiones evaluadas en la encuesta, estos niveles pueden estar categorizados como riesgo alto, medio o bajo. Dependiendo del riesgo que se encuentre cada una de estas dimensiones se determinara las medidas de control para disminuir o mitigar los riesgos psicosociales.

## **Etapa 3.- Elaboración y presentación de propuestas**

Ya teniendo el nivel de riesgo de cada una de las 5 dimensiones y sabiendo cuales son las que se encuentran en riesgo alto, se deben de considerar propuestas que buscan el disminuir o mitigar los riesgos psicosociales de estas dimensiones. Las propuestas presentadas son específicas para cada una de las dimensiones evaluadas.

**CAPÍTULO 1: ATENCEDENTES GENERALES DE LA  
EMPRESA RIPLEY CORP S.**

# **1 ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA**

## **RIPLEY CORP S.A.**

Dentro del ámbito nacional se hallan diversas empresas en el rubro del retail, una de las más grandes es Ripley CORP S.A., que posee un gran número de tiendas lo largo del país y otras fuera de este.

Para entrar a modo de entendimiento con la realidad de la empresa se darán a conocer información de esta, como lo es: su historia, misión, visión, su organigrama entre otras políticas y antecedentes a considerar para el desarrollo de este trabajo.

### **1.1 ANTECEDENTES GENERALES**

Ripley Chile S.A. es hoy una de las mayores compañías del sector retail de Chile y Perú. Los tres segmentos de operación de Ripley son el segmento retail mediante la venta al detalle de vestuario, accesorios y productos para el hogar a través de las tiendas por departamento y el canal online; el negocio bancario manejado por Banco Ripley y enfocado principalmente en el sector consumo y; el negocio inmobiliario con Ripley participando en la propiedad de centros comerciales en Chile y Perú. De esta forma, actualmente “Ripley Chile S.A. administra 76 tiendas con una superficie de más de 470 mil m<sup>2</sup>, 13 malls con sobre 325 mil m<sup>2</sup> de superficie arrendable propia y con más de 1,5 millones de tarjetas de crédito con saldo” (Ripley , 2018, s/p).

Nombre de la empresa: Ripley Chile S.A.

RUT Empresa: 83.382.700-6

Dirección casa matriz: Av. Cerro Colorado 5240, torre del parque 1 piso 11, Las Condes, Santiago, Chile.

Dirección del lugar de donde se desarrollará el trabajo: Av. Libertad 1348 local, Viña del mar, Valparaíso Chile (Figura 1-1).

Teléfono de Call-Center: 600 23 00 222

Teléfono Sucursal Ripley Marina: 32 2 2694 1000

## **1.2 ANTECEDENTES HISTORICOS RIPLEY CORP S.A.**

Con 60 años de historia, Ripley es hoy una de las mayores compañías del sector retail en Chile y Perú. Durante su historia de crecimiento ha diversificado su negocio original de venta de vestuario, que luego se transformó en tienda por departamento, hacia actividades complementarias como las tarjetas de crédito, el negocio bancario y el desarrollo de centros comerciales.

Ripley Chile S.A. opera 45 tiendas en el territorio nacional, 17 en Santiago y 28 en regiones, con una superficie total de 286.691  $m^2$  de venta, cuenta con 1.259 mil tarjetas de crédito con saldo. Además, opera 29 tiendas en Perú con una superficie total de 192.884  $m^2$  y tiene más de 478 mil tarjetas de crédito con saldo, operadas por Banco Ripley en ese país, el cual tiene 34 sucursales abiertas. Por su parte Banco Ripley Chile cuenta con 49 sucursales, la mayoría ubicadas junto a las tiendas sucursales Ripley. (Ripley , 2018, s/p)

Ripley inicia su historia en el año 1956 como Calderón Confecciones, negocio que se dedicaba principalmente en la confección de vestuario y la venta por menor de ropa masculina. Ya en el año 1964 se inaugura la primera tienda Ripley oficialmente, con su ubicación en pleno centro de la capital del país.

Unos de los intentos que Ripley realiza para innovar dentro de los nuevos sistemas de mercado es la integración y operación de un sistema de crédito semiautomático en cada sucursal, esta implementación se realizó el año 1976 marcando un antes y un después en el progreso de la

compañía. Año 1985, Ripley cambia su formato de tienda y abre una primera tienda bajo un nuevo formato el cual divide su tienda por departamentos.

Acercándose al año 1993, se inaugura una nueva tienda, pero a diferencia de las tiendas ya antes mencionadas, esta se inaugura en el centro comercial Parque Arauco dándose a conocer como Ripley Parque Arauco. 1997 la compañía da un gran paso al extenderse al extranjero, la primera sucursal abierta fuera de Chile, Ripley Jockey Plaza, en Lima, Perú. Además, este mismo año se crea la empresa CAR S.A., este nace para administrar el negocio de crédito y fortalecer los servicios al cliente.

Año 2000, el cambio hacia la era de la computación hace que Ripley se incorpore a e-business por medio del sitio web “www.ripley.cl” y se autoriza la operación de la corredora de seguros denominada Seguros Ripley. Mientras en el Perú se inician las operaciones de Financor, la cual se creó con el propósito de ofrecer tarjetas de créditos a los clientes de Ripley. Posterior al lanzamiento de la página web de la compañía esta con sus planes de crecer y llegar más allá se realiza la apertura de Banco Ripley, identidad financiera perteneciente al mismo dueño, Banco Ripley opera desde el 17 de mayo del año 2002.

A mediados del año 2005, Ripley realiza una exitosa apertura 3 tiendas nuevas y otras 6 sucursales de Banco Ripley, las tiendas que abrieron sus puertas este año son Ripley Crillón, Portal Temuco y Chorrillos esta última su ubicación se encuentra en Perú. Con el éxito que ha obtenido Ripley se desarrolla la sociedad Aventure Plaza S.A. que su principal función es el generar centros comerciales en Perú. Entre los años 2007 y 2008, Ripley inaugura más sucursales dentro del país, entre estas encontramos a Ripley Puerto Montt, Ripley Calera, Ripley Maipú, Ripley Quilpué, Ripley Chillán, Ripley Alameda, Ripley Punta Arenas, Ripley Valdivia y Ripley San Bernardo. El mismo año 2008, se inaugura el centro de distribución más moderno de toda Sudamérica.

Para el año 2012, Ripley anuncio el inicio de operaciones en Colombia a partir del año 2013; en el 2012 se hace apertura en Chile del Mall Concepción donde Ripley posee el 100% de esta propiedad además se agrega 5 nuevas tiendas en Perú y 2 centros comerciales en el territorio nacional, esto se realizó a través de la subsidiaria Nuevos Desarrollos S.A., a inicios del año 2013 Ripley inaugura la tienda de Bucaramanga, Calima y centro Mayor en Colombia. El escenario macroeconómico de Colombia surgió cambios que no eran previsibles en la época en

que se decidió invertir en ese país. De ese modo, no se produjeron los resultados esperados ni los niveles de participación de mercado necesarios para garantizar la sostenibilidad de la operación, esto provocó el retiro y el cierre de operaciones en el país cafetero. Los costos asociados al cierre de las operaciones se reflejaron en la contabilidad de los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2015.

Para el año 2017, Ripley celebra 20 años de su llegada al país azteca. También ese mismo año inicia un plan de mudanza de las áreas de BackOffice de banco Ripley a un nuevo edificio, de Santiago centro a Las Condes. Ripley cambia su política y su campaña de beneficios para los clientes, desde 2017 a la actualidad Ripley categoriza a sus clientes dependiendo de la cantidad de puros obtenidos por compras, dentro de las dos categorías establecidas, los clientes pueden optar a beneficios según sea esta su categoría.

Con respecto al año 2018, Ripley y Banco Ripley fueron reconocidas como una de las 50 Mejores Empresas para trabajar en Chile por Great Place ToWork. Ripley CORP S.A. administra 76 tiendas con una superficie de venta total de más de 470 mil m<sup>2</sup>, 13 malls con sobre 325 mil m<sup>2</sup> de superficie arrendable propia y con más de 1,5 millones de tarjetas de crédito con saldo. Ripley obtuvo el premio Impulsa 2018 por promover el Talento Femenino. Además, es premiada como la mejor iniciativa Mobile en Chile, el galardón distingue a las empresas que han contribuido al desarrollo del comercio electrónico y los negocios por Internet.



Figura 1-1. Mall Marina Arauco

Fuente: [www.mallmarina.cl/nuestro-mal](http://www.mallmarina.cl/nuestro-mal)

### **1.3 MISIÓN DE RIPLEY CORP S.A.**

Ripley es una empresa comprometida con sus clientes, este compromiso se expresa claramente en la misión.

“Una sólida vocación de servicio al cliente, a través de una preocupación constante por satisfacer sus demandas y superar las expectativas, por medio de un espíritu de excelencia. Esta misión es la que guía nuestras acciones como empresa y compromete a todo el personal de EMPRESAS RIPLEY, independientemente de su rol dentro de la organización. Con nuestro profesionalismo y calidad del servicio que brindemos a nuestros clientes, estableceremos una diferencia muy difícil de imitar y contribuiremos al crecimiento de EMPRESAS RIPLEY como líder en el mercado”. (Ripley , 2018, s/p)

### **1.4 VISIÓN DE RIPLEY CORP S.A.**

Ripley, con su mentalidad de entregar los mejores servicios a sus clientes asume una visión propia, en la cual la base de esta son los clientes y el desarrollo de sus colaboradores dentro de la organización.

Nuestra visión es convertirnos en el líder del Retail financiero, a partir de la preferencia de nuestros clientes, el desarrollo de nuestros colaboradores, el retorno el capital invertido, un compromiso responsable con la sociedad, cumplir los sueños de la gente, brindar a nuestros clientes lo mejor de los 5 continentes, logrando que la experiencia de compra sea fascinante. (Ripley , 2018, s/p)

## **1.5 VALORES DE RIPLEY CORP S.A.**

Ripley se compromete a que cada trabajador dentro de su organización represente sus valores, se espera que los trabajadores presenten un sentido de superación, innovación y dedicación constante hacia las labores que realizan, haciéndose participe de un equipo de profesiones de alta exigencia.

“Al escoger ingresar a EMPRESAS RIPLEY, se pasa a formar parte de un equipo profesional de alta exigencia, así como a un grupo humano de excelencia, cuyos valores fundamentales son: la lealtad, el sentido de superación, la innovación y la dedicación constante a la labor que realiza. Queremos que cada funcionario de EMPRESAS RIPLEY sea un trabajador singular, no uno más de todo el grupo, sino uno que se destaca por aprender a diario, por ponerse en el lugar del cliente, por entregar soluciones y no quejas, por practicar en forma permanente una atención de excelencia, mostrando un espíritu de servicio, manteniendo siempre una actitud positiva. Queremos contar con las personas que reúnen estas cualidades y comparten dichos valores siempre, compartiendo el desafío con entusiasmo, dedicación y compromiso.” (Ripley , 2018, s/p)

## **1.6 POLITICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN**

A Lo largo de su historia, Ripley Corps S.A., nuestra una misión la cual brida una sólida vocación de servicio al cliente, a través de una preocupación constante por satisfacer las demandas y supera las expectativas, por medio de un espíritu de excelencia.

Esta misión es la que guía las acciones de esta empresa, y compromete a todos sus colaboradores, independiente de su rol en la organización. “Con nuestro profesionalismo y nuestra calidad de servicio que brindamos a nuestros clientes, establecemos una diferenciación muy difícil de imitar y contribuimos al crecimiento de Ripley Chile S.A. como líder en el mercado.” (Ripley , 2018, s/p)

En consecuencia, de esta misión, los colaboradores son protagonistas, y sus sueños son también parte del gran desafío que toma esta compañía, por esto, Ripley está convencido que una cultura organizacional dinámica y eficiente, centrada en el desarrollo de cada persona.

Esta cultura debe nutrirse desde la inclusión, la equidad y el respeto, siendo este plan personas, uno de los principales promotores de su gestión, con el fin de seguir afianzando a la compañía y haciéndola sustentable en el tiempo. (Anexo, A)

## **1.7 POLITICA DE DESARROLLO Y MOVILIDAD**

Esta política está enfocada en dar oportunidades igualitarias a todos los colaboradores, para mantener y aumentar la eficiencia y desempeño del personal, así también mejorar la rentabilidad de la compañía.

Todos pueden crecer en Ripley, lo importante es el mérito, esta variable se percibe internamente en los resultados de evaluación de desempeño de cada persona, los indicadores relacionados con el cumplimiento de los objetivos de negocio y adicionalmente para los líderes, en sus resultados de clima laboral. De esta forma se asegura la consistencia en los procesos, evitando favoritismos y asegurando que todos quienes sean consistentes en su desempeño esperado, independiente del rol que desarrollen en la compañía, puedan optar a nuevas y mejores oportunidades laborales.

## 1.8 POLITICA DE CAPACITACIÓN

Como muchas empresas, Ripley genera un compromiso hacia sus trabajadores, dándoles la capacidad de seguir aprendiendo dentro de sus filas y oportunidades de crecimiento, todo esto se refleja a través de la política de capacitación.

En Ripley se propone desarrollar las habilidades y competencias de absolutamente todos los colaboradores, con el fin de fomentar su crecimiento personal y profesional aportando a la sustentabilidad y cumplimiento de los objetivos estratégicos de Ripley. Para esto, se capacita a todo colaborador, en todos sus niveles jerárquicos, sin distinción de sexo, edad, condición social, religión, orientación sexual, raza o etnia, identidad de género, ideología política, discapacidad, estado civil; las herramientas necesarias para la autogestión de su crecimiento y desarrollo al interior de la organización.

Este propósito se lleva a cabo a través de diferentes formas, en el caso de Ripley retail, es a través de Campus R, espacio que pone a disposición de todas las personas de Ripley instancias de capacitación y aprendizaje, invitando de manera democrática y abierta, a “trabajar, aprender y ser más”. Mientras que, en Banco Ripley, la capacitación la generan internamente, siempre bajo los mismos lineamientos antes expresados. Un importante punto es el que el área de Capacitación de Ripley ejecutará con el fin de entregar aprendizaje para toda la compañía, donde se bajará parte del compromiso adquirido por Ripley en cuanto a Diversidad e Inclusión. (Ripley , 2018, s/p)

## **1.9 POLITICA DE DESEMPEÑO**

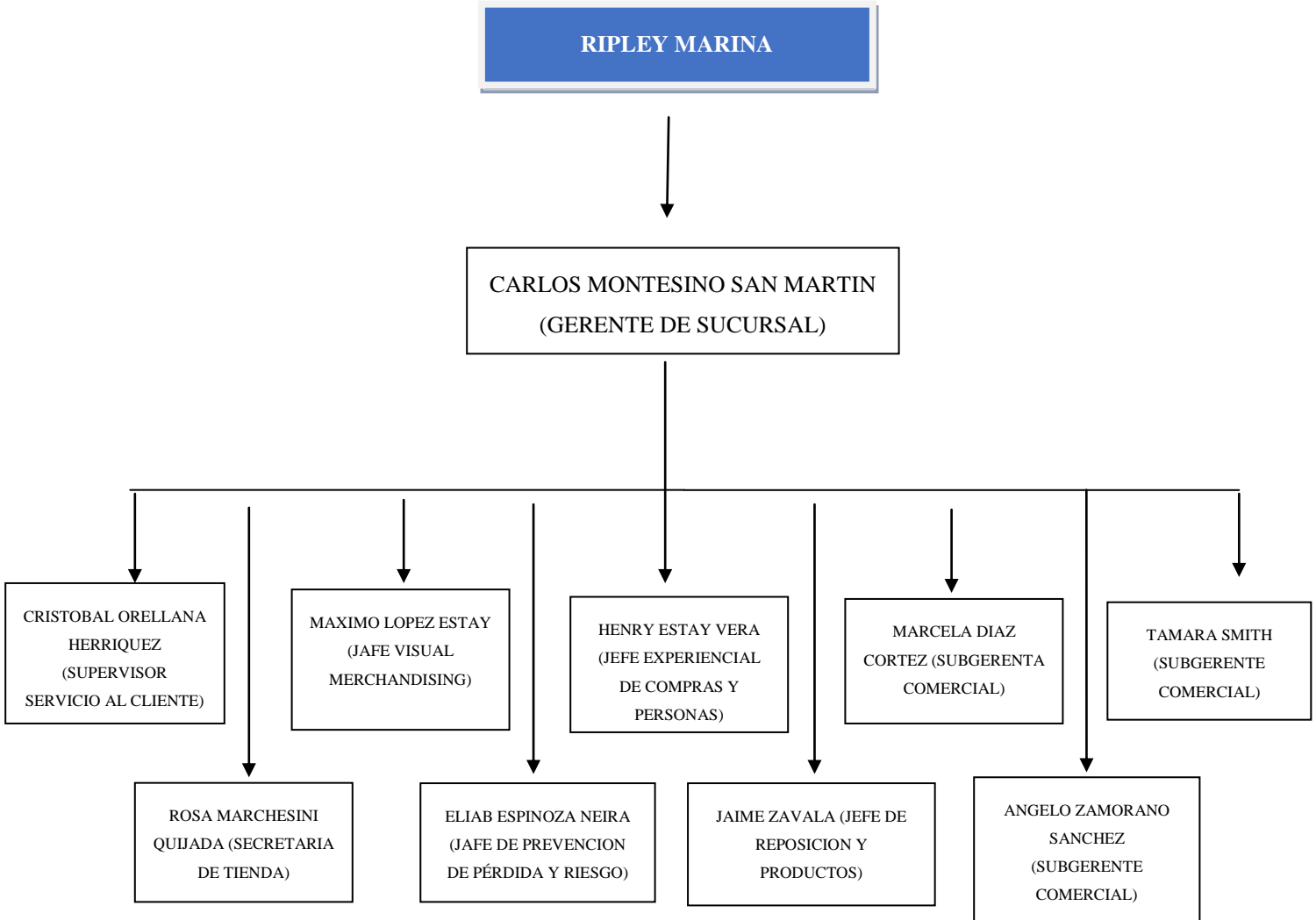
Mediante una evaluación de desempeño anual, todos los trabajadores se evalúan según su desempeño, e indicadores de negocio en caso de aplicar, a través de un sistema de calificación que permitirá el crecimiento y la mejora continua del colaborador y la compañía.

Para Ripley, la Evaluación de Desempeño consiste en la evaluación de factores esperados versus los observados en un determinado período. Estos factores se componen principalmente de un grupo de variables que consideramos “genéricas” y aplicables a toda la organización y otras que son más específicas a algunos mundos de Ripley (Centro de Distribución, Financiero, Retail, Back Office) y también a cargos o funciones específicas. Las variables genéricas cumplen el objetivo de reforzar nuestro calce cultural y de contribuir al cumplimiento de los desafíos del negocio.

En cuanto a lo atinente a colaboradores que pertenezcan a alguno de los grupos vulnerables establecidos al inicio de estas políticas, su desempeño será evaluado en base a el logro de objetivos y la evolución en su desempeño, respetando las particularidades de cada colaborador, al igual que todo colaborador de la Compañía. La evaluación será realizada por el Líder de equipo. (Ripley , 2018, s/p)

1.10

**ORGANIGRAMA RIPLEY MARINA**



Fuente: Elaboración propia en base a organigrama de Ripley Marina

Gráfico 1-1 Organigrama Ripley Marina

## **1.11 PUESTOS DE TRABAJO A EVALUAR**

Ripley consta con diversos puestos de trabajo, abarcando gran variedad de áreas donde los colaboradores puedes desempeñar sus habilidades. En el reglamento interno de orden, higiene y seguridad (Anexo, B), se dan a conocer los distintos tipos de trabajos y el perfil que se espera que tenga el colaborador en esa área.

Ripley Marina no es la excepción a esto, sus diversos puntos de trabajo varían por departamento, cada uno de estos con una exigencia y responsabilidad distinta.

Puesto a evaluar:

- Encargado Plataforma Servicio al Cliente: Administra los procesos de atención de cliente en la sucursal relacionados con la postventa, así como también administra los procesos de recepción y distribución de la mercadería proveniente de cambios, devoluciones y garantías efectuados por los clientes con el objetivo de garantizar la aplicación de las políticas de atención y el cumplimiento de la meta de disminución de merma.
- Asistente Servicio al Cliente: Atender a los clientes que necesiten realizar un cambio, devolución o ejecutar las garantías a los productos adquiridos en tienda, con el objetivo de entregar una buena atención dentro de las políticas establecidas por la empresa y cuidando hacer una correcta revisión de la mercadería recibida.

**CAPITULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO APLICABLE A  
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALE**

## **2 MARCO LEGAL Y TEORICO APLICABLE A FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Existen diversas normativas, con la función de organizar y coordinar el comportamiento de las personas o empresas, las normativas hacen posible en muchos ámbitos la convivencia y facilitan la cooperación, por lo que suelen existir en toda sociedad con la finalidad de estructurarla. Las normativas existentes suelen cambiar en muchos aspectos con el paso del tiempo.

Las normativas y conceptos por mencionar son los más relevantes para poder llevar a cabo la aplicación de un protocolo de riesgos psicosociales, tomando en cuentas las normativas nacionales e internacionales.

### **2.1 CÓDIGO DEL TRABAJO, “16 DE ENE 2003, MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL”**

El código del trabajo regula las relaciones laborales entre el empleador y los trabajadores, esta relación se genera mediante el contrato de trabajo en el cual se estable los deberes de cada una de las partes involucradas en el contrato. El código del trabajo fue publicado en el diario oficial el día 16 de enero del año 2003, y su última modificación se realizó el 9 de noviembre del 2020, mediante la ley 21.280.

Las regulaciones o modificaciones al código del trabajo son generadas por las leyes complementarias a este.

Artículos de relevancias:

- Artículo 184. En este artículo se señala que

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

Deberá asimismo prestar o garantizar los elementos necesarios para que los trabajadores en caso de accidente o emergencia puedan acceder a una oportuna y adecuada atención médica, hospitalaria y farmacéutica.” (Congreso Nacional , 2002, s/p)

- Artículo 184 bis. “Sin perjuicio de lo establecido en el artículo presente, cuando en el lugar de trabajo sobrevenga un riesgo grave o inminente para la vida y salud de los trabajadores, el empleador deberá”:

“Informar inmediatamente a todos los trabajadores afectados sobre la existencia del mencionado riesgo, así como las medidas a adoptadas para eliminarlo o atenuarlo”.

“Adoptar medidas para la suspensión inmediata de las faenas afectadas y la evaluación de los trabajadores, en caso de que el riesgo no se pueda eliminar o atenuar” (Congreso Nacional , 2002, p/s).

## **2.2            DECRETO FUERZA LEY N° 725 “CÓDIGO SANITARIO, 31 DE ENE 1968, MINISTERIO DE SALUD”**

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. El código sanitario fue publicado el día 31 de enero de 1968. En él cual hace mención sobre “La Higiene y Seguridad del Ambiente y los Lugares de Trabajo”, dentro de lo que podemos destacar el siguiente artículo.

- Artículo 82. El reglamento comprenderá normas como las que se refieren a:

a) “Las condiciones de higiene y seguridad que deben reunir los lugares de trabajo, los equipos, las maquinarias, instalaciones, materiales y cualquier otro elemento, con el fin de proteger eficazmente la vida, salud y bienestar de los obreros y empleados y de la población en general” (Congreso Nacional, 1968, s/p).

### **2.3 LEY 16.744 “ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, 01 DE FEB 1968, MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL”**

Esta ley establece el seguro social obligatorio contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, también establece cuales son las prestaciones médicas y económicas a las cuales tienen derecho los trabajadores en caso de sufrir algún tipo de accidente o enfermedad profesional.

La Ley 16.744 da cobertura a todos los trabajadores dependientes e independientes, este último que perciba rentas del Artículo 42 N°2 de la Ley de impuestos a la renta y los restantes trabajadores independiente que coticen en dicho seguro. Los trabajadores están cubiertos por el seguro a partir del primer día que empiecen a trabajar para su empleador, aunque este aun no haya firmado su contrato de trabajo.

Artículos más relevantes de la ley 16.744:

- Artículo 1. “Declárese obligatorio el seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, en la forma y condiciones establecidas en la presente ley” (Congreso Nacional, 1968, s/p).
- Artículo 5. “Para los efectos de esta ley se entiende como accidente de trabajo toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que provoque incapacidad o muerte.

Son también accidentes del trabajo los ocurridos en el trayecto directo, de ida o de regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo” (Congreso Nacional, 1968, s/p).

- Artículo 7. “Es enfermedad profesional la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o por trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte” (Congreso Nacional, 1968, s/p).
- Artículo 68. “La empresa o entidades deberán implementar 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 reglamentos vigentes.  
El incumplimiento de tales obligaciones será sancionado por el Servicio Nacional de Salud de acuerdo con el procedimiento de multas y sanciones previstas por el Código de Sanitario, y en las demás disposiciones legales, sin perjuicio de que el organismo administrador respectivo aplique, además, un recargo de la cotización adicional, en conformidad a lo dispuesto en la presente ley” (Congreso Nacional, 1968, s/p).
- Artículo 76. “La entidad empleadora deberá denunciar al organismo administrador respectivo, inmediatamente de producido, todo accidente o enfermedad que pueda ocasionar incapacidad para el trabajo o la muerte de la víctima. El accidentado o enfermo, o sus derechos-habientes, o el médico que trató o diagnosticó la lesión o enfermedad, como igualmente el comité paritario de seguridad, tendrán también, la obligación de denunciar el hecho en dicho organismo administrador, en el caso de que la entidad empleadora no hubiera realizado la denuncia” (Congreso Nacional, 1968, s/p).

## **2.4            DECRETO   N°40   “APRUEBA   REGLAMENTO   SOBRE PREVENCION DE RIESGOS PROFESIONALES, 07 DE MAR 1969, MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL”**

El Decreto Supremo N°40, establece las normas que regirán la aplicación del Título VII, sobre prevención de riesgo profesionales y demás disposiciones sobre igual materia contenida en la ley N°16.744, sobre seguro social contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

- Artículo 21. “Los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan en sus labores, de las medidas preventivas y los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa.

Especialmente deben informar a los trabajadores sobre los elementos, productos y sustancias que deban utilizar en los procesos de producción o en su trabajo, sobre la identificación de los mismos (fórmula, síntomas, aspectos y olor), sobre los límites de exposición permisibles de esos productos, acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control y de prevención que deban adoptar para tales riesgos”.

- Artículo 22. “Los empleadores deberán mantener los equipos y dispositivos técnicamente necesarios para reducir a niveles mínimo los riesgos que puedan presentarse en los sitios de trabajo”.

- Artículo 23. “Los empleadores deberán dar cumplimiento a las obligaciones que establece el artículo 21 a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y los departamentos de Prevención de Riesgos, al momento de contratar a los trabajadores o crear actividades que impliquen riesgos.

Cuando en la empresa no existan los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, o los departamentos mencionados en el inciso anterior, el empleador deberá proporcionar la

información correspondiente en la forma que estime más conveniente y adecuada” (Congreso Nacional, 1969, s/p).

## **2.5 D.S. N°101 “APRUEBA REGLAMENTO PARA APLICACIÓN DE LA LEY 16.744, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, 07 DE JUN 1968, MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL”**

El Decreto Supremo N°101, del Ministerio del Trabajo y Prevención Social. Aprueba el reglamento para la aplicación de la ley 16.744, que establece normas sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Artículo 72. “En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento”:

**a)** Los organismos administradores están obligados a efectuar, de oficio o requerimiento de los trabajadores o de las entidades empleadoras, lo exámenes que correspondan para estudiar la eventual existencia de enfermedad profesional, solo cuando existan o hayan existido en el lugar de trabajo, agentes o factores de riesgos que podrían asociarse a una enfermedad profesional, debiendo comunicar a los trabajadores los resultados individuales y la entidad empleadora respectiva los datos que puedan tener acceso en conformidad a la disposición legales vigentes, y caso de haber trabajadores afectados por una enfermedad profesional se deberá indicar que sean trasladados a otras faenas en las que no estén expuestos al agente causal de la enfermedad. El organismo administrador no podrá negarse a efectuar los respectivos exámenes si no ha realizado una evaluación de las condiciones de trabajo, dentro de los seis meses anteriores al requerimiento.

**b)** Frente al rechazo del organismo administrador a efectuar dichos exámenes, el cual deberá de ser fundado, el empleador o la entidad empleadora, podrá recurrir a la Superintendencia, la que resolverá con competencia exclusiva y sin ulterior recurso.

**c)** Si un trabajador manifiesta frente su entidad empleadora que padece de una enfermedad o presenta síntomas que presumiblemente tienen su origen profesional, el empleador podrá remitir la correspondiente “Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales” (DIEP), a más tardar dentro del plazo de 24 horas y enviar al trabajador inmediatamente de conocido del hecho, para su atención al establecimiento asistencial del respectivo organismo administrador, en donde se le deberá realizar los exámenes y procedimientos que sean necesarios para establecer el origen común o profesional de la enfermedad. El empleador deberá guardar una copia de la DIEP, documento que deberá presentar con la información que indique su formato.

**d)** En caso de que la entidad empleadora no hubiera realizado la denuncia en el plazo establecido en la letra anterior, ésta deberá ser efectuada por el trabajador, por su derecho-habiente, por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la empresa cuando corresponda o por el médico tratante. Sin perjuicio de lo señalado, cualquier persona que haya tenido conocimiento de los hechos podrá hacer la denuncia.

**e)** El organismo administrador deberá emitir la correspondiente resolución en cuanto a si la afección es de origen común o de origen profesional, la cual deberá de notificarse al trabajador y la entidad empleadora, instruyéndoles las medidas que procedan.

**f)** Al momento que se le diagnostique a algún trabajador o ex trabajador la existencia de una enfermedad profesional, el organismo administrador deberá de dejar constancia en sus registros, a lo menos, de sus datos personales, la fecha del diagnóstico, la patología y el puesto de trabajo en el que estuvo o está expuesto al riesgo que se le origino.

**g)** El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgos que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional. (Congreso Nacional, 1968, s/p)

**2.6 D.S. N°109 “APRUEBA REGLAMENTO PARA LA CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, 07 DE MAR 1968, MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVENSIÓN SOCIAL”**

El Decreto Supremo N°109. Aprueba el reglamento para la clasificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con lo establecido en la ley 16.744, de 1° de febrero de 1968, que estableció el seguro social contra riesgos por estos accidentes y enfermedades.

- Artículo 19. Da entender por enfermedades profesionales las del listado que aparece en este mismo artículo, donde se describen las enfermedades y los trabajos que entrañan el riesgo y agentes específicos.

Como enfermedad, se menciona la Neurosis profesionales incapacitantes que pueden adquirir distintas formas de presentación clínica, tales como: trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad, trastorno por somatización y dolor crónico. La Neurosis profesional, se puede presentar en todos los trabajos que expongan riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa efecto.

- Artículo 23. En los siguientes casos, y sin que la enumeración sea taxativa, las enfermedades profesionales se consideran que producen incapacidad temporal, en un listado de enfermedades y casos en que provoca incapacidad temporal.

La Neurosis causada por trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y que se compruebe la relación causa efecto con el trabajo. Se considera como incapacidad temporal, durante el periodo de diagnóstico y tratamiento inicial.

- Artículo 24. Se entiende que las enfermedades profesionales producen invalidez en los casos que define este mismo artículo. Las COMPIN determinarán, entre los porcentajes

señalados, el grado de incapacidad a la que sumarán la ponderación contemplada en el artículo 60 de ley 16.744.

Neurosis causada por trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y que se compruebe relación de causa efecto con el trabajo.

a) Si incapacita principalmente para trabajo específico de 40% a 65%.

b) Si incapacita para cualquier trabajo de 70% a 90% (Congreso Nacional, 1968, s/p).

## **2.7 D.S. N°594 “APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BÁSICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO, 20 DE ABR 2000, MINISTERIO DE SALUD”**

El Decreto Supremo N°594, contiene importantes materias destinadas a velar porque en los lugares de trabajo existan condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales que resguarden la salud y el bienestar de las personas que allí desempeñan actividades, incorporando los adelantos técnicos y científicos ocurridos. El D.S 594, del Ministerio de Salud y sus modificaciones son de gran utilidad para las empresas.

Dentro de este decreto destacamos los siguientes artículos:

- Artículo 1. “El presente reglamento establece las condiciones sanitarias y ambientales básicas que debiera cumplir todo lugar de trabajo, sin perjuicio de la reglamentación específica que se allá dictado o se dicte para aquellas faenas que requieren condiciones especiales.

Estable, además, los límites permisibles de exposición ambiental a agentes químicos y agentes físicos, y aquellos límites de tolerancia biológica para trabajadores expuesto a riesgos ocupacionales”.

- Artículo 3. “La empresa está obligada a mantener los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y salud de los trabajadores que

en ellos desempeñan, sean estos dependientes directos suyos o lo sean de tercero contratistas que realizan actividad para ella” (Congreso Nacional , 2000, s/p).

## **2.8 RESOLUCIÓN EXENTA 218 “APRUEBA INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, 05 DE FEB 2013, MINISTERIO DE SALUD”**

Aprueba instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, elaborado por el departamento de salud ocupacional.

Considerando:

**Primero:** Que, durante el año 2009, el departamento de Salud Ocupacional del Instituto de Salud pública de Chile, organizo y coordinó un trabajo con un Comité de Experto en riesgos psicosocial laboral, el resultado del trabajo realizado fue la validación del contenido de un instrumento de evaluación de medidas contra la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

**Tercero:** Que este instrumento tiene como objetivo evaluar las medidas prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, detectando las principales dimensiones de riesgos y entregando, a su vez, sugerencias para la intervención.

**Cuarto:** Que el “Instrumento de Evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el Trabajo” está diseñado para ser utilizado en la empresa y para ser aplicados por una alta gama de profesionales del ámbito de la salud ocupacional, y entre los que destacan los expertos en prevención de riesgos de las empresas, los profesionales de la salud mental, ya sea de organismo público o privado, que trabajen en la prevención de riesgos en el trabajo.

En la Resolución Exenta 218, define como Riesgo Psicosocial en el Trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones laborales y de la cultura del trabajo, que pueda afectar el bienestar de los trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales del trabajo están presente en todos los lugares de trabajo, en tanto existen una organización del trabajo y una relación laboral, con su propia cultura del trabajo (Congreso Nacional , 2009).

## **2.9 RESOLUCIÓN EXENTA 1433 “APRUEBA ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, 10 DE NOV 2013, MINISTERIO DE SALUD”**

La somatización de los datos resultantes, obtenida de la aplicación del protocolo en organismos públicos y privados, que realizo la Súper Intendencia de Seguridad Social permite concluir tendencia, respecto al tipo de organismo en donde ocurre el riesgo alto, mediano o bajo, desagregar por tamaño, rama de actividad del lugar.

A su vez, la aplicación de este protocolo muestra que se quiere avanzar en el glosario de definiciones, tanto por que algunas definiciones deben ser enriquecidas a partir de la evidencia empírica,

La necesidad de incorporar las directrices del protocolo de vigilancia de los riesgos psicosociales en el trabajo, en la normativa que deben considerar los reglamentos internos de higiene y seguridad cuando correspondan; y especialmente la necesidad de establecer modelaciones diferenciados en la aplicación, medición, y evaluación uno de los resultados, según el número de trabajadores, contratados directa o indirectamente por la empresa.

La medición a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 entrega un nivel de riesgo para cada dimensión, el cual es calculado a partir de la prevalencia de riesgo en los trabajadores. Este nivel de riesgo corresponde a la medición ambiental de los riesgos psicosociales del trabajo.

El nivel de riesgo del centro de trabajo se calculará de la siguiente manera:

A. Se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo alto" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo alto", esta dimensión se contabilizará como un punto de riesgo (+1).

B. De manera similar, se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo bajo" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo bajo", esta dimensión se contabilizará como un punto de seguridad (-1).

## 2.10 MATRIZ DE RESUMEN NORMATIVA NACIONAL

Tabla 2-1. Matriz de Resumen Normativa Nacional

<b>NORMA</b>	<b>INSTITUCIÓN NORMALIZADO RA</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>
Código del trabajo, 16 de Ene 2003.	Ministerio del Trabajo y Prevención Social.	Art. 184. El empleador está obligado a tomar todas las medidas para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores.
Código Sanitario, 31 de Ene 1968.	Ministerio de Salud.	Art. 82. a) Las condiciones de higiene y seguridad que deben reunir los lugares de trabajo, los equipos, las maquinarias, con el fin de proteger eficazmente la vida, salud y bienestar.
Ley 16.744, Establece Normas Sobre Accidentes y Enfermedades Profesionales, 01 de Feb 1968.	Ministerio del Trabajo y Prevención Social.	Art. 7. Es enfermedad profesional la causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o por trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.
Decreto N°40, Aprueba	Ministerio de	Art. 21. Los empleadores tienen la obligación de

Reglamento Sobre Prevención de Riesgos Profesionales, 07 de Mar 1969.	Trabajo y Prevención social.	informar oportuna y convenientemente a todos los trabajadores acerca de los riesgos que entrañan en sus labores, de las medidas preventivas y métodos de trabajo correctos.
D.S. N°101, Aprueba Reglamento para Aplicación de la Ley 16.744, que Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, 07 Jun 1968.	Ministerio del Trabajo y Prevención Social.	Aplica reglamento en caso de enfermedad profesional.
D.S. N°109, Aprueba Reglamento para la Clasificación y Evaluación de los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, 07 de Mar 1968.	Ministerio del Trabajo y Prevención Social.	Art. 19. Como enfermedad, se menciona el trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad, trastorno por somatización y dolor crónico. La Neurosis profesional, se puede presentar en todos los trabajos que expongan riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa efecto.
D.S. N°594, Aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo, 20 de Abr 2000.	Ministerio de Salud.	Este decreto contiene importante materia destinada a velar porque en los lugares de trabajo existan condiciones de seguridad, sanitaria y ambientales que resguarden la salud y el bienestar de las personas que allí desempeñan actividades.
Resolución Exenta 218, Aprueba Instrumento de Evaluación de Medidas Para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 05 de Feb 2013.	Ministerio de Salud.	Aprueba instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, elaborado por el departamento de salud ocupacional.
Resolución Exenta 1433, Aprueba Actualización de	Ministerio de Salud.	La medición a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 entrega un nivel de riesgo

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 10 de Nov 2013.		para cada dimensión, el cual es calculado a partir de la prevalencia de riesgo en los trabajadores. Este nivel de riesgo corresponde a la medición ambiental de los riesgos psicosociales del trabajo.
---	--	--

Fuente: Elaboración propia basada en normativa nacional

## 2.11 NORMATIVAS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ESPAÑA

Las normativas en España son un claro referente al momento de ver el nivel que se encuentra la legislación chilena frente materia de prevención de riesgos de factores psicosociales en el trabajo.

Según el Instituto de Nacional de la Seguridad Social de España (INSS), “la psicología del trabajo, desde la perspectiva de prevención de riesgos laborales, es una disciplina que aborda las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas, también llamada factores psicosociales” (Insst, 2000, s/p).

Las condiciones de trabajo cuando son malas, deficientes y/o adversas, bien por un diseño inadecuado o bien un desarrollo o implantación en la organización, interacción con las expectativas, necesidades, capacidades y/o actitudes de los trabajadores, impacta negativamente sobre su seguridad, salud y bienestar, convirtiéndose entonces en una fuente de riesgo que es necesario gestionar.

Ley 31/1995, de 8 noviembre, de prevención de riesgos laborales:

- Artículo 4. Se entenderá por “prevención” el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Se entenderá por “riesgo laboral grave e inminente” aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores.

Se entenderá por “condición de trabajo” cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador.

- Artículo 14. Los trabajadores tienen derecho a una protección de riesgos eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, este derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a riesgos laborales, el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.
- Artículo 15. Principios de la acción preventiva. El empresario deberá planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo (Insst, 1995, s/p).

Real Decreto N°39/1997, del 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de servicios de prevención:

El decreto N°39 de 1997, exige al empleador que garantice la seguridad y salud de sus trabajadores, esto mediante el diseño de un sistema de gestión preventiva, el cual debe de ser efectivo y permita actuar de manera de una manera integra a todos los niveles de la organización, con el fin de disminuir los accidentes de trabajo.

- Artículo 1. La prevención de riesgos laboral, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá en su sistema general de gestión, comprendido tanto el conjunto de las actividades como a todos sus niveles jerárquicos, a través de la implementación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

- Artículo 3. Define la evaluación de riesgos laborales como el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no se hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas necesarias (Insst, 1997, s/p).

NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCATT21) de evaluación de riesgos psicosociales.

Las NTP o “notas técnicas de prevención” son guías de buenas prácticas creadas por el instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, con el fin de ayudar en la entrega de información. Las NTP no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición de la normativa vigente.

El NTP 703 da a presentar el método COPSOQ, sus principales características, cuáles son los factores de riesgos, y el cómo aplicar el cuestionario y la estructura de este.

## **2.12 MARCO TEÓRICO RELACIONADO CON RIESGOS PSICOSOCIALES**

Hay diversos factores que pueden afectar la salud y seguridad en el trabajo. En la mayoría de los casos, los riesgos que pueden suceder en los lugares de trabajo se deben a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno de la organización, las actitudes y las facilidades que ofrece este para realizar las labores correspondientes.

Tomando en cuenta el informe anual de estadísticas sobre seguridad y salud en el trabajo, se puede notar que las enfermedades con relación a la salud mental han ido en aumento en los últimos 3 años (Grafico, 2-1). Los riesgos psicosociales y el estrés laboral, como problema

dentro de la organización son uno de los que más dificultad generan en el ámbito de seguridad y salud en el trabajo.

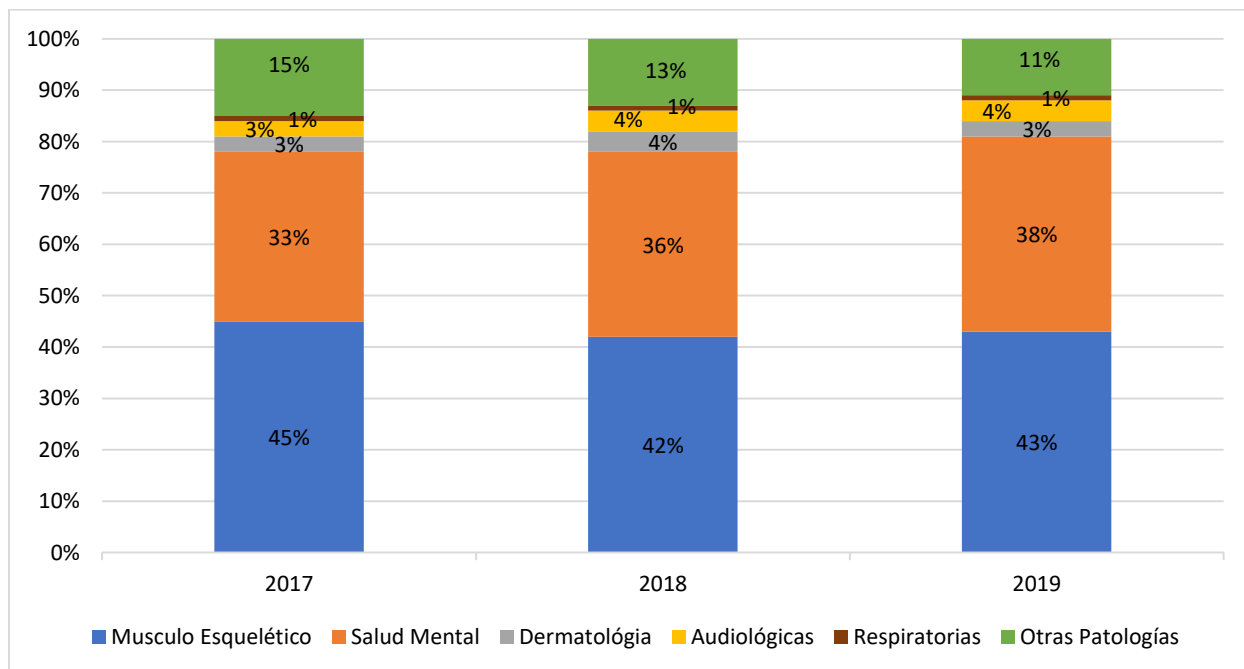


Gráfico 2-1. Estadísticas SUSESO 2019

Fuente: Elaboración propia en base informe anual SUSESO 2019

Antes de definir que son los riesgos psicosociales, debemos entender por psicosocial a la relación del individuo con su entorno, si llevamos esta misma definición al ámbito laboral se entiende que esta es la relación entre el trabajador y el entorno en el cual realiza sus funciones. Para la Organización Internacional del Trabajo, “*los riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones del trabajo que pueden afectar a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos*” (ACHS, 2019, pág. s/p).

La SUSESO define a los factores de riesgos psicosociales como “las interacciones entre el medio ambiente del trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización y capacidades, necesidades, cultura del trabajo, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia tener, influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral” (SUSESO, 2018, pág. s/p).

Para poder realizar una medición de los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores, es requerido un instrumento que recoja la información de manera rigurosa y acertada, como lo es el “*Copenhagen Psychosocial Questionnaire*” (COPSOQ), cual fue diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, este se tradujo por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiental y Salud de Barcelona (ISTAS) y fue estandarizado para nuestro país por la SUSESO, en colaboración con la Dirección del Trabajo y el Instituto de Salud Pública de la Universidad de Chile, dando así origen al cuestionario de evaluación de riesgos psicosocial en el trabajo SUSESO/ISTAS 21. Hoy el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 evalúa los riesgos psicosociales en 5 dimensiones (Tabla 2-1), las cuales están validadas y evaluadas a la realidad de nuestro país según el Ministerio de Salud.

Si las condiciones de trabajo no satisfacen al trabajador, pueden surgir reacciones negativas en la salud de los trabajadores, al mantener condiciones psicosociales nocivos por un tiempo prolongado podría generar una disminución de las defensas psíquicas de los trabajadores, como lo pueden ser el alterar el comportamiento, o generar sentimientos de inseguridad, ansiedad, depresión, etc. A su vez se puede genera un deterioro a la salud física de los trabajadores, llevando a problemas cardiovasculares (infartos), complicaciones respiratorias, problemas gastrointestinales como lo es el síndrome de colon irritable y dificultades musculo esquelético. Las condiciones psicosociales nocivas generar estrés en los trabajadores, el estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que se obtiene en el lugar de trabajo o en el entorno donde se generar las funciones, generalmente esto sucede por un desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplir eficazmente sus labores, la sobre carga laboral, poco control en los procesos, falta de apoyo de jefaturas directas, inseguridad laboral, horarios prolongados, remuneraciones bajas, etc. Estos son los uno de los principales factores que pueden aumentar el estrés a los trabajadores.

Tabla 2-2. Dimensiones Psicosociales

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo activo y desarrollo de habilidades</li> </ul>	<p>Estas son las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para tomar decisiones; la integración a la empresa y el sentido del trabajo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas psicológicas</li> </ul>	<p>Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; esconder emociones; sensoriales y cognitivas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</li> </ul>	<p>Esta dimensión trata de medir el “apoyo social”. A su vez es mediadora de las 2 dimensiones pasadas, también contiene elementos de liderazgo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensaciones</li> </ul>	<p>Esta dimensión puede ser equivalente a “recompensa”. Permite medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus, como lo es la estabilidad en el empleo o cambios no deseados en este.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doble presencia</li> </ul>	<p>Apunta a las preocupaciones domesticas del trabajador y/o de las preocupaciones familiares o conflictos externos al trabajo que puedan afectar al trabajador.</p>

Fuente: Elaboración propia basada en dimensiones SUSESO/ISTAS 21

### 2.11.1 CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21

El cuestionario SUSESO/ISTAS 21, es un instrumento diseñado para detectar y medir los factores, características o dimensiones de los riesgos psicosociales, este cuestionario es generalmente auto aplicado, ósea que es respondido por los mismos trabajadores que experimentan estos factores de riesgos, los que se desean detectar y controlar. Esta forma de detectar los riesgos hace considerar a los trabajadores como verdaderos expertos en lo que les está sucediendo, se trata de su trabajo y su salud, por lo que deben de tomarlo en serio. Este cuestionario posee 2 versiones las cuales buscan el mismo objetivo:

- Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión completa: Está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgos psicosocial e investigación en salud ocupacional. Este consta con 142 preguntas de las cuales 53 son preguntas sobre salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo y 89 preguntas específicas las cuales están agrupadas en 5 dimensiones *tabla 2-1*. Aparte consta de dos secciones separadas, pero que integran el mismo instrumento.
- Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve: La versión breve del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, está diseñado para ser aplicado en empresas o grupos de trabajo donde la cantidad de trabajadores no supere las 25 personas, con el fin de diagnosticar, prevención, capacitación y fiscalización. El uso de esta versión no requiere la participación de un experto y a su vez puede ser usado en empresas más pequeñas. Esto no implica que su uso solo se limite en empresas pequeñas, este se puede llevar a cabo en una empresa mayor con el fin de tener una imagen general del riesgo de cada empresa, permitiendo diseñar políticas de prevención y vigilancia epidemiológica. El cuestionario SUSESO/ISTAS 21, consta de un total de 20 preguntas de riesgo psicosocial, una por cada subdimensión, que se agrupan en las cinco dimensiones mayores.

**CAPITULO 3: APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE  
VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ANÁLISIS DE  
RESULTADOS**

### **3 APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El objetivo de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales de origen laboral, a su vez este protocolo puede ser implementado tanto por empresas privadas como las públicas.

Para poder detectar y medir los riesgos psicosociales se recurre al cuestionario SUSESO/ISTAS 21, el cual es respondido por los mismos trabajadores.

Para llevar a cabo la aplicación de este cuestionario se deben cumplir con ciertos pasos (Figura, 3-1.) para que esta sea una evaluación fidedigna.

- **Formación comité de aplicación:** Este es el primer paso para la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, a su vez el comité de aplicación tendrá la mayor responsabilidad para que el cuestionario sea aplicado de una manera correcta, el comité debe de estar formado de manera paritaria, esto quiere decir que debe de haber un representante de los trabajadores y un representante de parte del empleador. Algunas de las funciones que debe cumplir el comité de aplicación son la de elegir la versión del cuestionario (breve o completa), definir la forma en la cual se tomara este (electrónica o en papel), definir formar y contenido de la campaña de sensibilización, asegurar la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores, entre otras cosas. Dependiendo de la cantidad de personas a evaluar se define la cantidad de personas que compondrán el comité de aplicación, siendo estas no más de 10 personas.
- **Difusión y sensibilización:** Esta etapa es crucial para para la toma del cuestionario, el cuestionario posee un carácter de voluntario, es decir que no se puede obligar a los trabajadores a responder este. Por este motivo es importante generar una buena sensibilización ya que esta puede generar la diferencia en la participación. Con una buena campaña de difusión y sensibilización se debe de generar la entrega de información y motivar a los trabajadores para responder el cuestionario. Para realizar esta etapa se

pueden generar reuniones con los departamentos a evaluar, realizar capacitación con respecto a la metodología SUSESO/ISTAS 21, realizar difusión por los canales necesarios ya sea intranet, redes sociales internas, carteles en lugar de reuniones del personal, volantes o cualquier otro método que disponga la empresa.

- Aplicación del cuestionario: Como ya se ha mencionado el comité de aplicación tomara la decisión de cómo se tomará el cuestionario ya sea de manera electrónica o por escrita, de realizarse de manera escrita es el mismo comité quien se debe de preocupar de la recepción del cuestionario siempre priorizando el anonimato de los encuestados. La versión electrónica completa del cuestionario se puede encontrar en la página de la SUSESO, esto para facilitar la entrega de resultados y la versión electrónica breve del cuestionario se puede encontrar directamente en los portales de los organismos administradores de la ley 16.744.

Si la aplicación se realiza en papel, se debe de considerar que los resultados se tendrán que transferir a una planilla electrónica para luego realizar los cálculos correspondientes.

- Presentación de resultados, discusión y análisis. Diseño de medidas: En esta etapa se realiza el análisis de los datos obtenidos en las encuestas, al realizar este procedimiento se debe de velar siempre por la confidencialidad en el manejo de los datos. Los puntajes de las encuestas se deben de calcular por cada trabajador por separado, una vez teniendo estos resultados se puede calcular los puntajes de la unidad a evaluar. Cada pregunta que contiene el cuestionario posee una puntuación la cual va de 0 a 4, siendo 4 el mayor puntaje de riesgo, el en caso de la versión completa del cuestionario, los puntajes obtenidos por pregunta se deben de transformar a porcentajes, no es así en el caso del cuestionario versión breve donde las puntuaciones se trabaja de la misma forma que se obtuvo. Todos los resultados, independientes de la versión del cuestionario se deben de mostrar a los trabajadores para que estén al tanto de los niveles psicosociales que presenta la unidad de trabajo.
- Inicio de ejecución de medidas: Como objetivo de etapa es el desarrollo y la ejecución de medidas de prevención para la eliminación o el control de los riesgos detectados en la

organización, todo esto se realiza una vez el comité de aplicación tenga ya analizado los resultados obtenidos por las encuestas. Las propuestas de medidas de intervención pueden ir de manera específica a reducción de las exigencias psicosociales en el trabajo, generar formación en habilidades de supervisión no autoritarias, aumentar las oportunidades tanto como de desarrollo y conocimiento, evitando el trabajo monótono y repetitivo.

- **Monitoreo y verificación de medidas:** Este es un proceso donde se obtiene información de las medidas de control que se ejecutaron en el paso anterior, esta información nos permite verificar si las medidas aplicadas están funcionando de la manera que se estimó. Ya teniendo esta etapa completada se puede iniciar el proceso de reevaluación, la reevaluación se considera como la etapa final del protocolo.

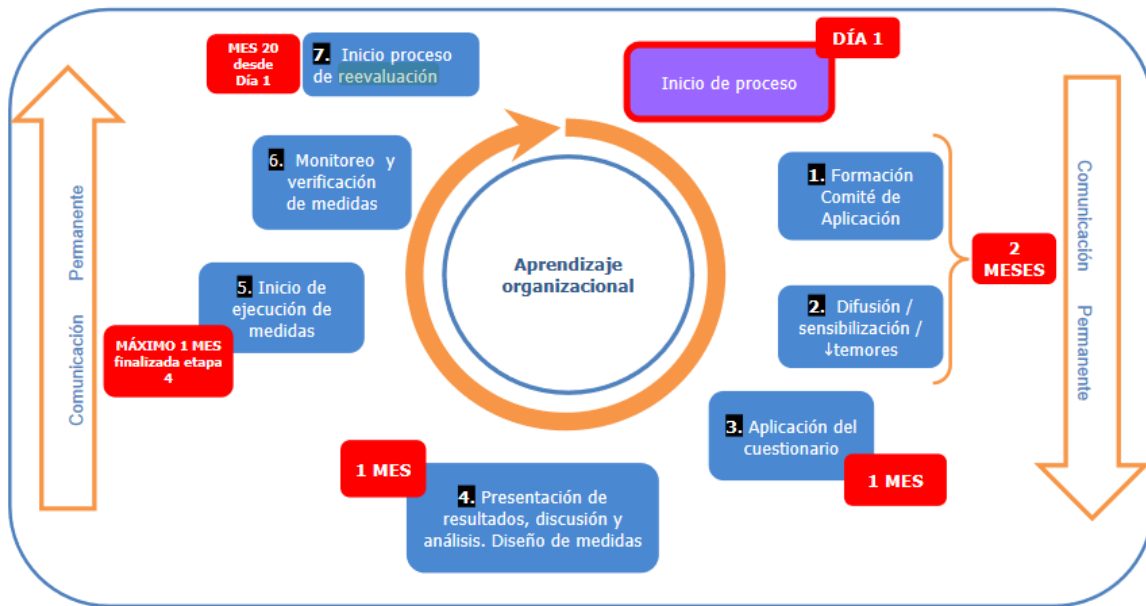


Figura 3-1. Etapas metodología de aplicación

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21

Para fines de este trabajo, se realizarán los pasos de difusión y sensibilización, aplicación del cuestionario y por último el diseño de las medidas de intervención, los pasos restantes no se llevarán a cabo, ya que el objetivo es evaluar la condición de los factores psicosociales a los que

están expuestos los trabajadores y proponer medidas de intervención en áreas que se encuentren bajo un riesgo de nivel alto.

### **3.1 DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21**

Independiente de la cantidad de trabajadores que contenga el centro de trabajo o empresa, la prevención de riesgos laborales es indispensable. Según al manual de aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, *“para áreas de trabajo entre 10 a 25 trabajadores el comité de aplicación debe de modificarse quedando conformado por el representante de la empresa y el representante de los trabajadores”* (SUSESO, 2018:18). Quienes deben contar con el asesoramiento del prevencionista de riesgo o el asistente del organismo administrador de la ley.

Tomando en cuenta la cantidad de trabajadores a evaluar se debe de modificar la campaña de difusión y sensibilización, la cual se limitó al envío de una carta informativa (Anexo, D) una semana antes de la aplicación del cuestionario, en esta carta informativa se explica que son los riesgos psicosociales y cuál es el objetivo de la evaluación, asimismo se les hizo entrega a los trabajadores de afiche informativo con respecto a los riesgos psicosociales (Figura 3-2). Ya entregado el material de sensibilización se genera una conversación con los trabajadores a evaluar, esto se realiza para dar a conocer el cuestionario y resolver las dudas que les pueda surgir.



**¡ATENCIÓN!**  
ENCUESTA NACIONAL  
SOBRE RIESGOS  
PSICOSOCIALES

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

**¿CÓMO SE EVALÚAN ESTOS RIESGOS?**  
¡Es muy fácil! Sólo es necesario contestar un cuestionario breve, individual, de forma absolutamente confidencial.

**¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EVALUARLOS?**  
Porque así se puede conocer en qué ámbitos, tanto los trabajadores como la empresa pueden mejorar, logrando de esta forma **prevenir enfermedades y enriquecer la calidad de vida en el trabajo**. Además, este tema en la actualidad tiene prioridad en los programas del Ministerio de Salud.

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

[www.achs.cl](http://www.achs.cl)  
ACHSCENTER 600 600 2247

**ACHS** N°1 en prevención

Figura 2-2. Afiche riesgos psicosociales

Fuente: <https://www.achs.cl>

## 3.2

### **APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21**

Tomando en cuenta la entrega de la carta informativa del proceso de sensibilización (Anexo, D), se debe pensar en la aplicación del cuestionario, la aplicación de este se debe hacer a más tardar una semana posterior a la entrega de la carta informativa.

En esta etapa se les pidió a los trabajadores realizar el cuestionario de manera online (Figura, 3-3), el que de igual manera que el que entrega la SUSESO en su sitio web se divide en 5 Dimensiones, cada una de estas enfocadas en un factor de riesgo psicosocial.

- Dimensión exigencias psicosociales: Esta corresponde a la primera dimensión que evalúa el cuestionario, la cual es desde la pregunta número 1 hasta la pregunta 5.
- Dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades: Es la segunda dimensión que posee el cuestionario, esta dimensión contempla de la pregunta 6 a hasta la 10.
- Dimensión apoyo social en la empresa: Tercera dimensión que evalúa el cuestionario, esta se encuentra entre la pregunta 11 hasta la 15.
- Dimensión compensaciones: Es la cuarta dimensión que posee el cuestionario, está compuesta de 3 preguntas, desde la pregunta 16 hasta la 18.
- Dimensión doble presencia: La última de estas 5 dimensiones que evalúa el cuestionario, esta se compone de las dos últimas restantes preguntas 19 y 20.

La digitalización del cuestionario se realizó mediante la herramienta de formularios de Google, para así poder brindar a los trabajadores a encuestar una manera sencilla y cómoda para responder el cuestionario desde cualquier aparato electrónico con acceso a internet. Todo esto con el objetivo de determinar el nivel de los factores de riesgos psicosociales que se encuentran presente en esta área de trabajo.

**SUSESO/ISTAS 21**

Cuestionario generado por la Superintendencia de Seguridad Social para medir los riesgos psicosociales que puedan afectar al trabajador.  
Este Cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

Recordar que no existen preguntas mal respondidas y que ante todo se respetara el anonimato de la persona que contesta.

**I) SECCIÓN ESPECÍFICA DE RIESGO PSICOSOCIAL**  
Descripción (opcional)

**A.- Dimensión exigencias psicológicas**  
Descripción (opcional)

1.- ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? \*

Siempre

La mayoría de las veces

Algunas veces

Sólo unas pocas veces

Nunca

Figura 3-3. Cuestionario Digital SUSESO/ISTAS21

Fuente: Cuestionario versión breve SUSESO/ISTAS21

En este proceso la participación de todos los trabajadores del área a evaluar es primordial, haciendo énfasis en la importancia de realizar esta encuesta, a su vez se busca instruir a los trabajadores sobre la relevancia de los riesgos psicosociales que puedan estar presente en las áreas de trabajo.

Debido a que se evaluó un área en específica de la organización de “Ripley Marina”, nos da una totalidad de 12 trabajadores encuestados, que es el total de los trabajadores del área. Para responder el cuestionario se les hace entrega a los trabajadores de un enlace que les deriva al formulario de Google con el cuestionario digital, el enlace del cuestionario se puede responder una vez por persona, esto para evitar doble respuesta por los trabajadores, a su vez al momento de hacer entrega del enlace se les dice a los trabajadores que este estará vigente tan solo una

semana con el objetivo de que el tiempo de sensibilización y respuesta del cuestionario no sea tan prolongado y el trabajador pueda responder con conocimiento de lo que se quiere evaluar.

Lo que se busca evaluar con el cuestionario en sus 5 dimensiones son los factores de riesgo psicosocial que se pueden encontrar en el área de trabajo, estas dimensiones se pueden clasificar con riesgo alto, medio o bajo. Para que una dimensión se categorice con riesgo alto, más del 50% de los trabajadores encuestados deben tener puntaje alto en esta dimensión. Al ser una dimensión de riesgo alto se deben tomar medidas de control ya que existe un factor de riesgo psicosocial, de ser una dimensión con riesgo medio se aconseja el tomar medidas de control ya que este puede llegar a ser eventualmente un riesgo alto.

Una vez ya obtenidos los resultados de los cuestionarios se genera el desarrollo de medidas preventivas eficientes para la eliminación o control de los riesgos detectados, según el manual de uso del cuestionario “*El desarrollo de las medidas preventivas, requiere la modificación de diversos aspectos de la organización del trabajo*” (SUSESO, 2018:37). Las medidas de intervención pueden estar orientadas de una manera específica, dependiendo de los resultados se puede determinar qué medida es la apropiada para intervenir en puesto de trabajo.

### **3.3 PREPARACIÓN DE RESULTADOS**

Antes de empezar con el análisis del resultado se debe de recolectar las encuestas. Debido a que la encuesta se generó de manera online las respuestas quedan guardadas de manera automática en la nube de formularios de Google. Ya obtenido el total de las encuestas se procede con la tabulación de los datos basado en la valorización de las respuestas según el manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 (Figura, 3-4), el cual entrega un puntaje específico por pregunta que ayuda a determinar el nivel de riesgo que están expuesto los trabajadores, los valores asignados verían entre 0 a 4, donde 0 es el puntaje más bajo y 4 corresponde al valor más alto.

Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
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		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 superior inmediato?	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 le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

Figura 3-3. Valores de preguntas cuestionario versión breve

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSES/ISTAS 21

El proceso de tabulación de las respuestas se genera mediante una planilla Excel, en la cual se ingresan las respuestas entregadas por los trabajadores de manera manual, con el valor correspondiente de cada respuesta (Figura, 3-5), el ingreso de datos como se muestra en *figura, 3-5*, va puesto en orden de llegada de los formularios, en la primera columna se enumeran los cuestionarios que cada trabajador respondió, y la primera fila hace referencia a la cantidad de preguntas que posee el cuestionario ISTAS/21 versión breve.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	Ripley1	1	2	3	3	4	3	2	2	1	0	0	2	1	1	1	2	2	3	2	1
3	Ripley2	3	2	3	3	4	3	2	2	1	2	2	3	3	1	4	1	2	3	2	2
4	Ripley3	1	3	2	3	4	2	2	0	1	2	1	2	3	1	3	2	3	3	1	3
5	Ripley4	1	3	3	3	4	2	2	2	1	3	1	2	1	1	3	1	1	4	2	1
6	Ripley5	1	4	4	3	4	2	3	2	0	3	0	3	3	1	3	3	4	3	1	0
7	Ripley6	2	2	3	4	4	3	2	2	0	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	2
8	Ripley7	1	2	3	2	3	2	2	1	0	2	1	3	1	0	2	2	2	2	2	2
9	Ripley8	1	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1
10	Ripley9	2	3	2	4	2	1	1	1	2	3	2	3	2	0	4	3	2	2	1	1
11	Ripley10	2	3	4	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	0	3	1	2	1	3	2
12	Ripley11	2	3	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	0	3	2	2	3	2	1
13	Ripley12	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	0	3	2	1	2	1	2	3	2	1
14																					
15																					

Figura 3-4. Tabulación de respuestas

Fuente: Planilla de análisis de resultados SUSESO/ISTAS21

### 3.4 RESULTADOS

Ya habiendo ingresado los datos en la planilla de análisis *figura, 3-5*, se genera la evaluación de las respuestas, esto mediante la misma planilla Excel. Al tabularse las respuestas obtenidas por los trabajadores se general los resultados, los cuales están divididos en las 5 dimensiones ya antes menciona. Los resultados obtenidos se reflejan en un gráfico de estilo semáforo (Grafico, 3-1), en el cual el color rojo representa un riesgo alto, el amarillo un riesgo medio y el verde riesgo bajo. Los resultados obtenidos se pueden apreciar en el *gráfico, 3-1*.

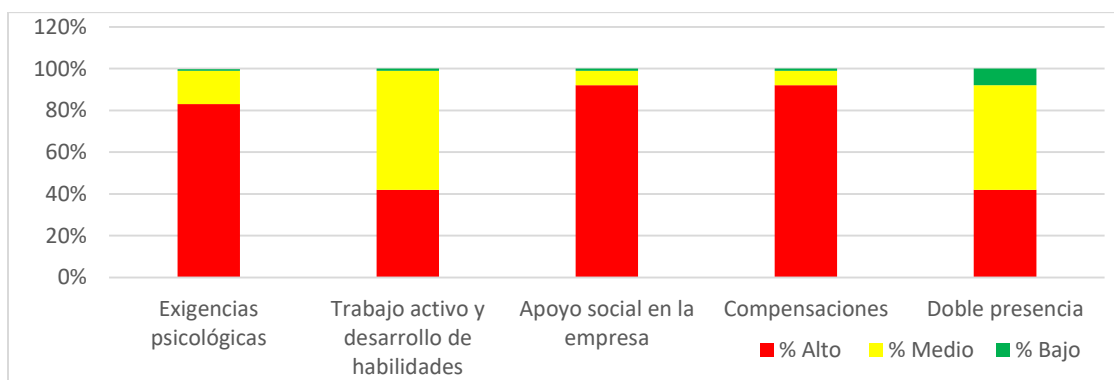


Gráfico 3-1. Resultados servicio al cliente Ripley Marina

Fuente: Planilla de análisis de resultados SUSESO/ISTAS21

El *gráfico, 3-1*, muestra la realidad a la que se encuentran expuesto los trabajadores de servicio al cliente de Ripley Marina. A su vez en el gráfico podemos observar en cuál de estas dimensiones evaluadas presentan un mayor riesgo.

- Dimensión exigencias psicosociales: El color rojo de esta dimensión es del 83% de riesgo, mientras el color amarillo que corresponde a un riesgo medio es tan solo del 17%, podemos interpretar que más de la mitad del equipo de trabajo se encuentra en un riesgo alto.
- Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades: En esta dimensión el 58% de los trabajadores se encuentran en un riesgo medio definido con el color amarillo en el gráfico, mientras que el otro 42% de ellos está en riesgo alto.
- Dimensión apoyo social en la empresa: Esta dimensión presenta uno de los riesgos más altos, con un 92% en riesgo alto y tan solo el 8% de los trabajadores en riesgo medio.
- Dimensión compensaciones: Al igual que la dimensión de apoyo social en la empresa, esta presenta el mismo grado de riesgo, con un 92% en rojo y el 8% en amarillo.
- Dimensión doble presencia: Esta dimensión según el manual del método cuestionario SUSESO/ISTAS21 no se encontraría bajo riesgo, ya que ni el color amarillo y el rojo superan el 50%.

Dado los resultados obtenidos 3 dimensiones se encuentran bajo un riesgo alto y las otras 2 dimensiones se encuentran bajo riesgo medio, esto quiere decir que la mayor parte del tiempo y casi el total los trabajadores se encuentran expuesto a riesgos psicosociales (Figura, 3-6), en la *figura, 3-6* podemos observar la cantidad de trabajadores en riesgo por dimensión. En la dimensión exigencias psicológicas 10 de los 12 trabajadores están en riesgo alto y los otros 2 están bajo riesgo medio, la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades, 5 trabajadores se encuentran bajo un riesgo alto y 7 en riesgo medio, en las otras dos dimensiones que son apoyo social en la empresa y compensación presentan la misma cantidad de trabajadores en riesgo alto y medio siendo esta de 11 y 1 respectivamente, mientras que la dimensión de doble presencia presenta 5 trabajadores en un riesgo alto, 6 en un riesgo medio y tan solo 1 trabajador en riesgo bajo.

Análisis según número y porcentaje de dimensiones en riesgo							
Dimensión	Alto	% Alto	Medio	% Medio	Bajo	% Bajo	
Exigencias psicológicas	10	83%	2	17%	0	0%	
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	5	42%	7	58%	0	0%	
Apoyo social en la empresa	11	92%	1	8%	0	0%	
Compensaciones	11	92%	1	8%	0	0%	
Doble presencia	5	42%	6	50%	1	8%	

Figura 3-5. Números y porcentajes por dimensión

Fuente: Planilla de análisis de resultados SUSESO/ISTAS21

### 3.5 ANALISIS DE RESULTADOS Y MEDIDAS DE CONTROL

En base a los resultados obtenidos en las encuestas, se deben de establecer las medidas de control, cuales tienen como objetivo la protección eficaz de la vida y salud de los trabajadores. Todos los trabajadores dentro de una organización caen en la probabilidad de estar expuestos a riesgos psicosociales y la forma de poder controlarlos es actuar sobre estos mismos a través de medidas correctivas y/o recomendaciones. Al generar un control adecuado de estos factores podemos mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores.

Para que las medidas de control sean adecuadas debemos de separarlas según las dimensiones evaluadas en el CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21, lo que quiere decir que las medidas de control y/o recomendaciones van dirigidas a las dimensiones con mayor índice de riesgo psicosocial. Según los resultados obtenidos en las encuestas se posee en el área de servicio al cliente de Ripley Marina 3 dimensiones en riesgo alto, 1 dimensión en riesgo medio y 1 dimensión sin riesgo. De acuerdo con estos resultados, el área de servicio al cliente de Ripley marina se encuentra en una situación de riesgos psicosocial Alto nivel 2, este criterio se define dependiendo de la cantidad de dimensiones que estén bajo riesgo (Anexo, E).

### 3.5.1 Exigencias psicosociales

Para poder generar medidas de control adecuadas para esta dimensión, debemos de analizar las respuestas entregadas por los trabajadores.

- A. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? En esta pregunta en particular el 50% de los trabajadores que respondieron que la mayoría de las veces pueden hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día, mientras el 35% restante respondió que solo algunas veces. Con respecto a esta pregunta los trabajadores del área de servicio al cliente de Ripley Marina la mayor parte del tiempo pueden realizar sus labores (Grafico, 3-2).
- B. En su trabajo, ¿Tiene usted que tomar decisiones difíciles? El 50% de los trabajadores encuestados considera que deben de tomar decisiones difíciles la mayoría de las veces, mientras el 35% asegura que tan solo algunas veces y el 15% restante considera que sólo unas pocas veces deben de tomar decisiones difíciles (Grafico, 3-2).
- C. En general, ¿Considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional? En esta pregunta el 58% de los trabajadores encuestados consideran que su labor les genera un desgaste emocional la mayoría de las veces, el 25% dijo que algunas veces su trabajo generaba este tipo de desgaste y el 17% restante de los trabajadores respondió que siempre se les genera un desgaste emocional (Grafico, 3-2).
- D. En su trabajo, ¿Tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas? 66% de los trabajadores del área de servicio al cliente de Ripley Marina considera que la mayoría de las veces deben de guardar sus emociones y no expresarlas al momento de realizar sus funciones, mientras que el 17% dice que siempre deben de guardar sus emociones y el 17% restante considera que solo unas pocas veces (Grafico, 3-2).
- E. ¿Su trabajo requiere atención constante? El 50% de los trabajadores encuestados respondió que su trabajo siempre requiere atención constante, mientras el 42% considera que la mayoría de las veces su trabajo requiere la atención constante y el 9% contestó que algunas veces su trabajo requiere atención constante (Grafico, 3-2).

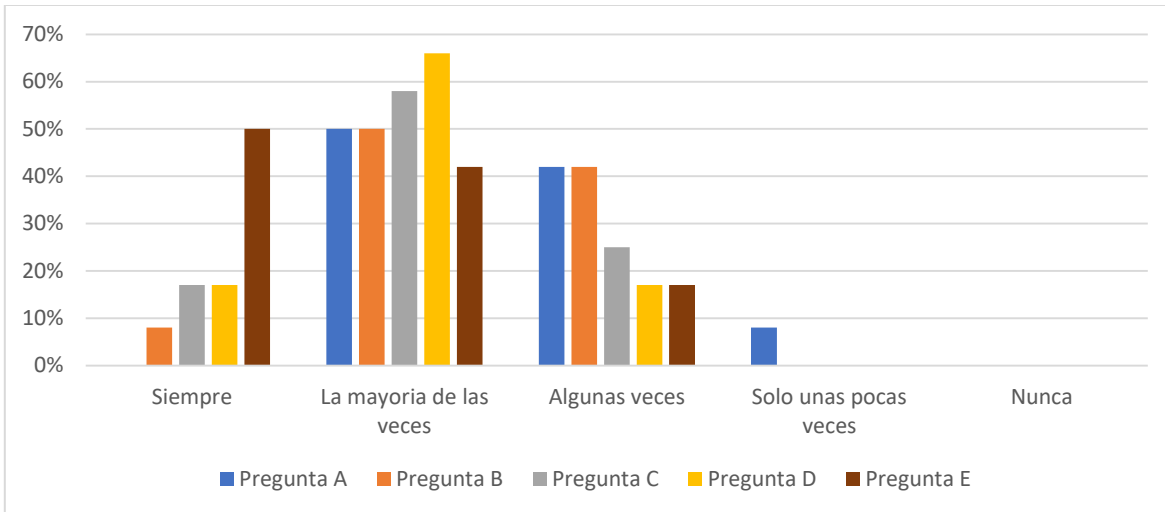


Grafico 3-2. Preguntas Dimensión Exigencias Psicosociales

Fuente: Elaboración propia basado en resultados obtenidos

Según el grafico 3-1. La dimensión de exigencias psicosociales se encuentra en rojo, el 83% de los trabajadores encuestados se encuentran en riesgos psicosociales, a su vez se puede apreciar que las preguntas C; D y E de esta dimensión son las que tienen mayor influencia al momento de analizarlas individualmente, es por eso por lo que se aconseja a la gerencia de Ripley Marina tomar las siguientes medidas para mitigar o disminuir los riesgos psicosociales en esta dimensión.

- Medida 1: El trabajo continuo por un tiempo prolongado genera un aumento en el riesgo de accidentes, la precisión del trabajo disminuye, las probabilidades de que se genere un error humano aumentan y su calidad de trabajo decae. Para prevenir dichos problemas se recomienda ajustar la duración y frecuencia de las pausas y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo, estos ajustes se pueden generar incorporando descansos de 10 a 15 minutos por lo menos una vez por la mañana y otra más por la tarde.
- Medida 2: La violencia en esta área de trabajo es probable que se inicie por personas externas a la empresa como lo son los clientes, esta violencia y/o amenazas pueden generar graves efectos sobre la salud física y mental, y en casos extremos esto puede conducir a un trabajador a la muerte. Para disminuir el efecto puede generar la violencia se debe de organizar el área de trabajo para proteges a los trabajadores, evitar el generar

turnos solitarios, es recomendable que los trabajadores no queden solos en su puesto de trabajo. Dentro de la organización el comportamiento amenazante no se puede tomar a la ligera, incluso si la violencia física no tiene lugar, debe de quedar claro que las amenazas no son aceptables. Las grabaciones en video pueden ayudar a identificar a personas violentas ajenas a la empresa.

### **3.5.2 Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

De igual manera que la dimensión de exigencias psicosociales, se genera un análisis por pregunta de esta dimensión.

- F.** ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna? En esta pregunta el 32% de los trabajadores encuestados respondió que solo unas pocas veces poseen influencia sobre el trabajo que se les asigna, mientras el 58% considera que algunas veces tiene influencia sobre la cantidad de trabajo y tan solo el 8% restante respondió que la mayoría de las veces puede decidir sobre la cantidad de trabajo que se le es asignada (Grafico, 3-3).
- G.** ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con sus compañeros? El 8% de los trabajadores encuestados respondió que solo unas pocas veces puede conversar con su compañero, el 50% de los encuestados considera que algunas veces se les da un momento para conversar con su compañero, mientras el 42% restante respondió que la mayoría de las veces el trabajo les da un momento para conversar con sus compañeros (Grafico, 3-3).
- H.** ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas? A esta pregunta en particular el 8% de los trabajadores contestó que solo unas pocas veces su trabajo les permite aprender cosas nuevas, mientras el 42% de los encuestados respondió que algunas veces el trabajo les permite aprender cosas nuevas, el otro 42% de los encuestados considera que la mayoría de las veces aprenden algo nuevo y el 8% restante considera que su trabajo le permite aprender cosas nuevas (Grafico 3-3).

- I.** Las tareas que hace, ¿Le parecen importantes? 25% de los encuestados considera que algunas veces les parece importante las tareas que realizan, el 50% respondió que la mayoría de las veces consideran las tareas que realizan importantes y el 25% restante considera que siempre son importantes (Grafico 3-3).
- J.** ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted? En esta pregunta el 25% de los trabajadores considera que solo unas pocas veces la empresa tiene importancia para ellos, el 50% de los encuestados sienten que algunas veces la empresa se les es importante, mientras que el 17% considera que la mayoría de las veces la empresa se les es importante y el 8% restante respondió que la empresa siempre se les es importante (Grafico 3-3).

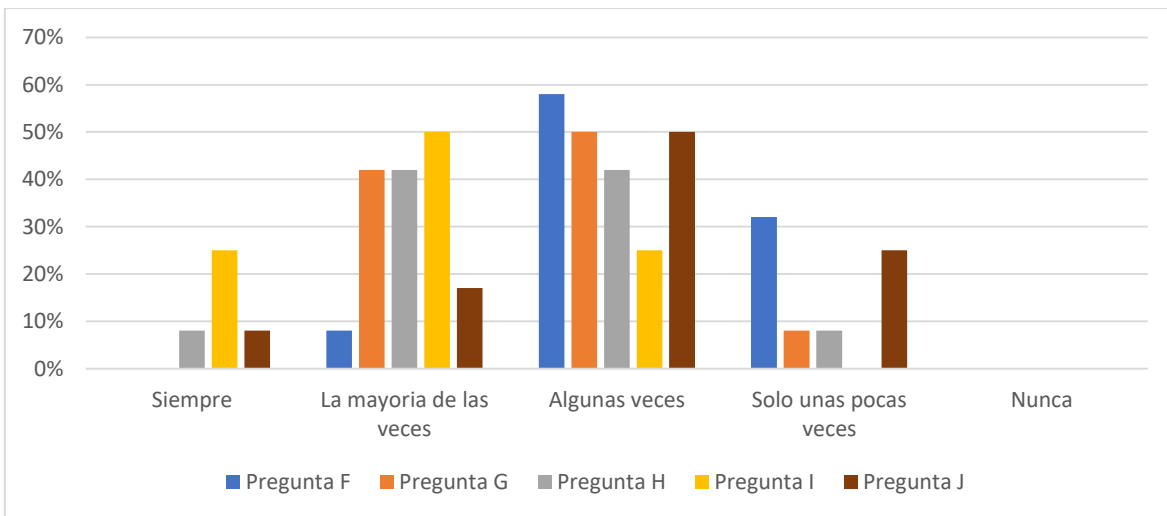


Grafico 3-3. Preguntas Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Fuente: Elaboración propia basado en resultados obtenidos

La dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades dentro de la organización de Ripley Marina se encuentra bajo riesgo medio, esto se puede apreciar en el grafico 3-1, donde el 58% de los trabajadores encuestados se encuentran representados por el color amarillo y el restante 42% está representado por el color rojo, también debemos de considerar que las preguntas que tiene mayor influencia son la F y la pregunta J. Debido a esto se le aconseja a la

gerencia de la empresa las siguientes medidas para disminuir la presencia de riesgos psicosociales en esta dimensión.

- Medida 1: A través de la experiencia los trabajadores suelen conocer bien la calidad de su trabajo y el cómo evitar errores, es por lo que se aconseja mejorar el margen de libertad y el control sobre el trabajo de los trabajadores, esto se puede lograr reorganizando el proceso de las tareas de manera que los trabajadores puedan controlar el ritmo de trabajo y la ejecución de las tareas. Los trabajadores deben de ser capaces de influir en la manera en que se realiza el trabajo y la calidad de sus resultados.
- Medida 2: Organizar el trabajo de la manera que se los trabajadores puedan desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos. Al proporcionar nuevas oportunidades para adquirir conocimiento y habilidades los trabajadores se sentirán más estimulados y aumentarán su capacidad de tomar decisiones. La manera más sencilla para que los trabajadores obtengan nuevas competencias es generando capacitaciones.

### **3.5.3 Apoyo social en la empresa**

Para poder entregar medidas para mejorar la dimensión de apoyo social en la empresa, al igual que las otras dimensiones se genera un análisis por preguntas.

- K.** ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad? 25% de los trabajadores que fueron encuestados sabe algunas veces que tareas son de su responsabilidad, el 50% la mayoría de las veces conoce que tareas son las que les corresponden y el 25% restante sabe siempre que tareas son de su responsabilidad (Grafico, 3-4).
- L.** ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? El 58% de los trabadores considera que la mayoría de las veces las tareas deberían hacerse de otra manera, mientras el 34% respondió que algunas veces las tareas deberían hacerse de otra manera y el 8% restante considera que solo unas pocas veces tienen que hacer tareas que creen que deberían de hacerse de otra manera (Grafico, 3-4).
- M.** ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior? El 25% de las respuestas obtenidas reflejas que solo unas pocas veces se recibe un apoyo inmediato, el 41%

respondió que algunas veces y el 34% restante dijo que la mayoría de las veces reciben la ayuda de manera inmediata (Grafico, 3-4).

**N.** Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo? El 66% de los trabajadores encuestados considera que la mayoría de las veces reciben ayuda de sus compañeros, y 34% restante respondió que siempre entre compañeros se ayudan (Grafico, 3-4).

**O.** Sus jefes inmediatos, ¿Resuelven bien los conflictos? 16% de las respuestas obtenidas indican que nunca sus jefes inmediatos resuelven bien los conflictos que se presenta en el área de trabajo, el 41% dijo que solo unas pocas veces sus jefes resuelven estos conflictos, el otro 25% respondió que algunas veces y 18% restante considera que la mayoría de las veces sus jefaturas directas resuelven bien los conflictos (Grafico, 3-4).

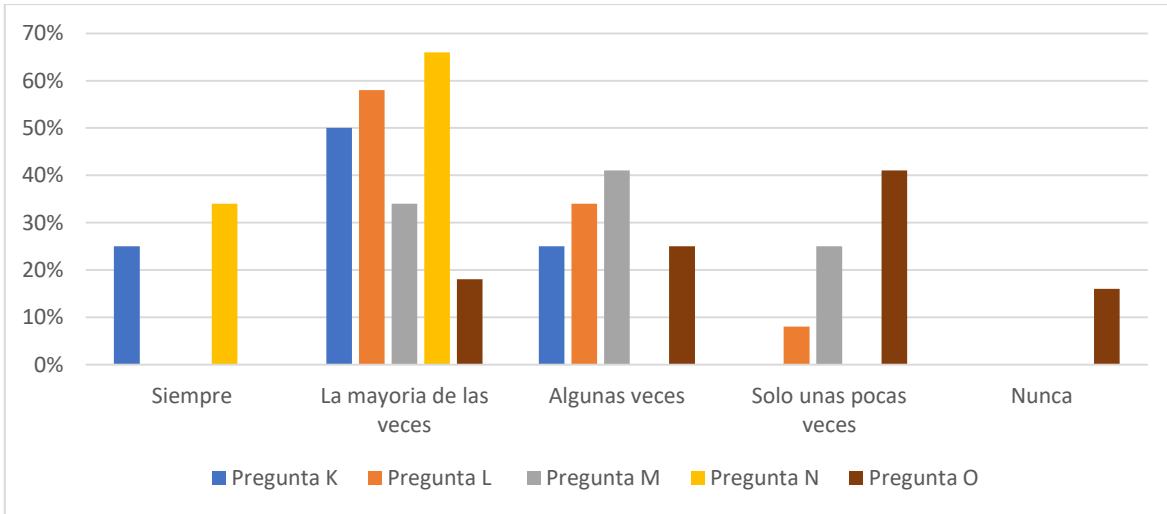


Grafico 3-4. Preguntas Dimensión Apoyo Social en la Empresa

Fuente: Elaboración propia basado en resultados obtenidos

Según el grafico 3-1, la dimensión de apoyo social en la empresa es una de las más críticas, con un 92% en rojo, y tan solo el 8% en el color amarillo por lo cual esta dimensión en particular se encuentra bajo riesgos psicosociales, siendo las preguntas L y O las con puntaje más alto dentro de esta dimensión. Es por este motivo que se deben de considerar medidas para mitigar o eliminar los riesgos psicosociales en esta dimensión.

- Medida 1: Se debe de fomentar la comunicación formal e informal entre los gerentes y trabajadores, y entre los mismos trabajadores. La cooperación entre gerente y trabajadores es promovida mediante la comunicación frecuente, las conversaciones y actividades en conjunto, por ejemplo: reuniones, desayunos y actividades deportivas, este tipo de actividades pueden generar mejoras en relaciones personales y ayudar a la cooperación entre los individuos involucrados.
- Medida 2: El apoyo social basado en una buena relación entre gerentes y trabajados, contribuye a la disminución del estrés en el trabajo, es por eso por lo que se debe de establecer un modelo que fomente la relación entre trabajadores y la gerencia para que se pueda obtener apoyo los unos con los otros.

### **3.5.4 Compensaciones**

La dimensión de compensaciones la compone 3 preguntas las cuales se deben de analizar para poder generar las medidas correctivas correctas.

- P.** ¿Está preocupado o preocupada por si le despiden o no le renuevan el contrato? El 16% de los trabajadores encuestados considera que la mayoría de las veces se preocupan por ser despedidos, mientras el 50% respondió que algunas veces se sienten preocupados por si los despiden y el 34% restante solo unas pocas veces se preocupan por si son despedidos (Grafico, 3-5).
- Q.** ¿Estas preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad? Un 8% siempre se sienten preocupados por si les cambian sus tareas contra su voluntad, otro 8% la mayoría de las veces les preocupa, el 66% de trabajadores encuestados algunas veces se preocupan por que les cambien las tareas y el 18% restante solo unas pocas veces se sienten preocupado por si le cambian las tareas contra su voluntad (Grafico, 3-5).
- R.** Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco. De los trabajadores encuestados el 8% considera que los superiores siempre les dan el reconocimiento que merecen, el 66% considera que la mayoría de las veces, 16% siente que algunas veces se les da el

reconocimiento, mientras que el 10% restante respondió que solo unas pocas veces se les da el reconocimiento merecido (Grafico, 3-5).

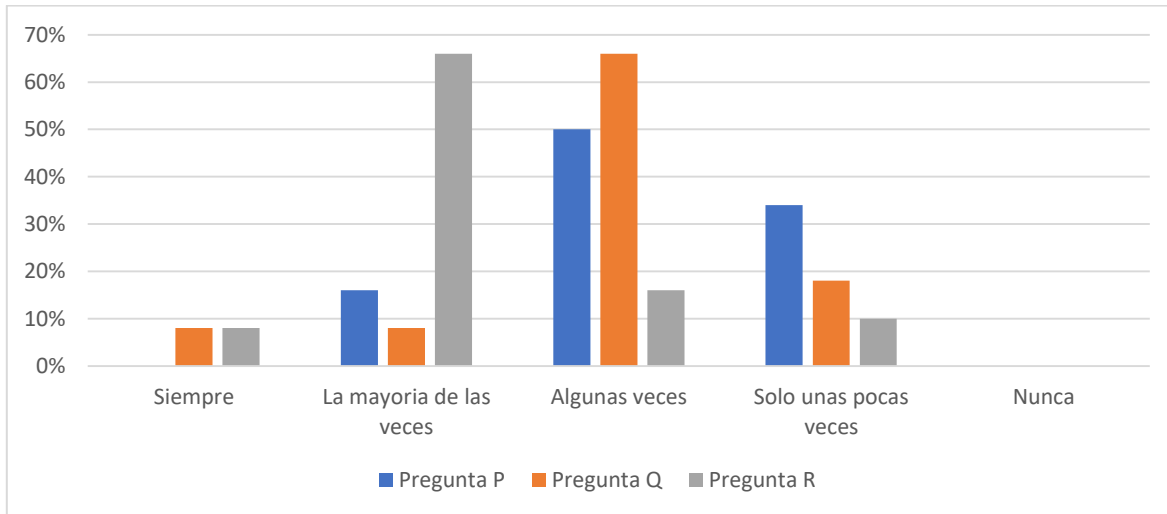


Grafico 3-5. Preguntas Dimensión Compensaciones

Fuente: Elaboración propia basado en resultados obtenidos

Esta dimensión al igual que la dimensión de apoyo social en la empresa es una de las que se encuentra bajo mayor riesgo psicosocial, con un 92% en rojo, el cual se puede apreciar directamente en el grafico 3-1. Las 3 preguntas que componen esta dimensión se encuentran con un puntaje de respuesta alto, siendo la pregunta R la con mayor problemática de las 3. Se aconseja a gerencia directa las siguientes medidas a tomar:

- Medida 1: Establecer un procedimiento para elogiar el buen desempeño generado por los trabajadores o grupo de trabajado. ¿Cómo establecer este procedimiento? Genere premios para los trabajadores que demuestren un comportamiento ejemplar, estos premios entregados deben de adecuados según la política de la empresa, estas pueden ser algún tipo de remuneraciones, invitar a trabajadores a algún evento especial o generar un reconociendo en alguna ceremonia de la empresa de Ripley Marina.
- Media 2: No tener una garantía de empleo continuo, hacen que sea difícil mantener el compromiso para un buen desempeño en el trabajo, esto genera un aumento en el estrés

en relación con el trabajo. Para evitar un aumento de estas circunstancias se le aconseja a la organización de Ripley Marina establecer un sistema de trabajo de tal forma que se mejore la posibilidad de un empleo estable, para lograr esta meta se pueden realizar reuniones entre los administrativos y los representantes de los trabajadores para aumentar las posibilidades de contratos más estables.

### **3.5.5 Doble presencia**

Esta es la última dimensión que evalúa el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, la cual está compuesta por las últimas 2 preguntas de este cuestionario.

- S.** Cuando está en el trabajo, ¿Piensa en las exigencias domésticas y familiares? El 8% de los trabajadores respondió que la mayoría de las veces piensa en las exigencias domésticas y familiares, el 58% algunas veces piensa en estas exigencias y el 34% restante de los trabajadores que respondieron solo unas pocas veces piensan en las exigencias domésticas y familiares (Grafico, 3-6).
- T.** ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar de un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por cuidado de abuelos, etc.) al igual que en la pregunta anterior el 8% la mayoría de las veces los trabajadores se encuentran en situaciones en las que deberían estar en el trabajo y en la casa a la vez, 33% de los trabajadores encuestados respondió que algunas veces, el 50% respondió que solo unas pocas veces y el 9% restante de los trabajadores encuestados respondió que nunca se encuentran en la situación en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez (Grafico 3-6).

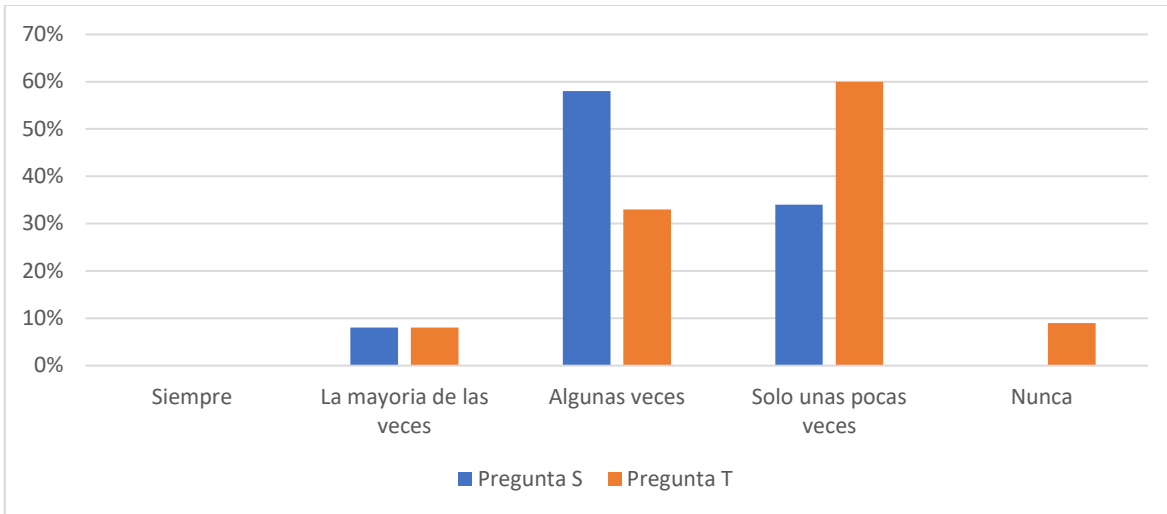


Grafico 3-6. Preguntas Dimensión Compensaciones

Fuente: Elaboración propia basado en resultados obtenidos

Según los resultados que se reflejan en el grafico 3-1, la dimensión doble presencia no se encuentra bajo riesgo, por lo cual no se es necesario generar medidas de control para esta dimensión en particular.

### 3.5.6 Cuadro resumen de propuestas

Tabla 3-1. Resumen Propuestas

DIMENSIONES	MEDIDAS PROPUESTAS PARA MEJORA
Exigencias Psicosociales	<p><b>Medida 1:</b> Ajustar la duración y frecuencia de pausa, y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo, estos ajustes se pueden generar incorporando descansos de 10 a 15 min.</p> <p><b>Medida 2:</b> Para disminuir el efecto puede generar la violencia se debe de organizar el área de trabajo para proteges a los trabajadores, evitar el generar turnos solitarios, es recomendable que los trabajadores no queden solos en su puesto de trabajo.</p>
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	<p><b>Medida 1:</b> Reorganizar el proceso de las tareas de manera que los trabajadores puedan controlar el ritmo de trabajo y la ejecución de las tareas.</p> <p><b>Medida 2:</b> Organizar el trabajo de la manera que se los trabajadores puedan desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos.</p>
Apoyo social en la empresa	<p><b>Medida 1:</b> Se debe de fomentar la comunicación formal e informal entre los gerentes y trabajadores, y entre los mismos trabajadores. La cooperación entre gerente y trabajadores es promovida mediante la comunicación frecuente.</p> <p><b>Medida 2:</b> El apoyo social basado en una buena relación entre gerentes y trabajados, contribuye a la disminución del estrés en el trabajo.</p>
Compensaciones	<p><b>Medida 1:</b> Genere premios para los trabajadores que demuestren un comportamiento ejemplar, estos premios entregados deben de adecuados según la política de la empresa.</p> <p><b>Medida 2:</b> se aconseja a la organización establecer un sistema de trabajo de tal forma que se mejore la posibilidad de un empleo estable.</p>

Fuente. Elaboración propia basada en propuestas hechas



## CONCLUSIÓN

Al identificar los factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores del área de servicio al cliente, y evaluarlos de la manera apropiada, permite tomar medidas adecuadas para los trabajadores. Todos los trabajadores son distintos y no todas las sucursales que componen a la empresa Ripley Chile S.A. operan de las mismas formas. En la sucursal Ripley Marina se encontraron factores psicosociales altos en las dimensiones exigencias psicosociales, apoyo social en la empresa y compensaciones. Para los factores psicosocial identificados se dio como medidas correctivas genera pausas de 10 a 15 min. una por la mañana y otra por la tarde, esto evitando generar turnos en solitario, generar actividades que fomenten la comunicación gerencia trabajadores y realizar reconocimientos a trabajadores que realicen un buena labor respectivamente.

Lo expuesto anteriormente permite concluir que la evaluación de los riesgos psicosociales muestra la realidad a la que están expuestos los trabajadores del área de servicio al cliente de la sucursal Ripley Marina la cual como se mostro está bajo una situación de riesgo alto nivel 2, resultados obtenidos en las encuestas a trabajadores de esa área. Esto implica que, todas las medidas a tomadas por la organización tienen un plazo de 6 meses para ser implementadas para mejorar las dimensiones evaluadas, según el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, para posteriormente volver a generar una evaluación de las acciones correctivas 12 meses después. Las medidas correctivas propuestas en este trabajo quedaran a criterio de su aplicación la gerencia de la sucursal Ripley Marina.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACHS. (08 de Febrero de 2019). *ACHS*. Obtenido de ¿Qué son los riesgos psicosociales?: <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Congreso Nacional . (31 de Julio de 2002). *Biblioteca del congreso nacional*. Obtenido de Ley Chilena: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=207436>
- Congreso Nacional. (31 de Enero de 1968). *Biblioteca del Congreso Nacional*. Obtenido de Ley Chilena : <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=5595>
- Congreso Nacional. (23 de Enero de 1968). *Biblioteca del Congreso Nacional*. Obtenido de Ley Chilena: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28650>
- Gil-Monte, P. R. (30 de Mayo de 2012). *scielo* . Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci_arttext)
- Insst. (2000). *Gobierno de españa*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Economía Social: <https://www.insst.es/riesgos-psicosociales2>
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. (17 de Enero de 2000). *Istas*. Obtenido de Istas21 : [http://istas.net/descargas/m\\_metodo\\_istas21.pdf](http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf)
- Ripley . (Abril de 2018). *Personas.Ripley*. Obtenido de Ripley: <https://personas.ripley.cl/personas/#!/historia>
- SUSESO. (15 de Junio de 2018). *SUSESO-ISTAS 21*. Obtenido de SUSESO: [https://www.suseso.cl/613/articles-481095\\_archivo\\_03.pdf](https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf)

## **ANEXO**

## ANEXO A: VISION DE RIPLEY ANTE DIFERENTES CONCEPTOS

### VISION DE RIPLEY ANTE DIFERENTES CONCEPTOS

#### ¿Qué entendemos por Diversidad?

En la Diversidad vemos la oportunidad de contar con colaboradores de distintos orígenes, culturas, habilidades y puntos de vista, que potenciarán la entrega de un servicio integral y de excelencia a nuestros clientes. Asegurando, por ejemplo, un amplio espectro de edades entre jóvenes y adultos mayores, que nivele al máximo la participación equitativa de mujeres y hombres, en las distintas funciones dentro de la organización y que impulse e inspire la incorporación de personas de distintas nacionalidades.

Nuestras acciones están determinadas por la construcción de ambientes que reflejen esta diversidad dentro de un clima de confianza, respeto y empatías transversales, y en donde se consolidan la participación y la colaboración como instancias de crecimiento compartido.

#### ¿Qué entendemos por Inclusión?

En Ripley entendemos el rol que tenemos en la sociedad como empresa empleadora que promueve la inclusión laboral, la cual es parte de un proceso más amplio y que tiene relación con la inclusión social, que se sustenta en la igualdad, la equiparación de oportunidades y la plena participación social. Esto se identifica en la práctica, cuando una persona se incorpora a un trabajo y participa de todas las actividades laborales y sociales de una empresa.

Hablamos de inclusión, y no de integración, porque nuestra política apunta más allá de simplemente contratar personas. Buscamos incorporarlas en nuestro equipo de acuerdo con sus capacidades y talentos individuales, intentando siempre adaptar nuestras estructuras y proporcionar espacios de desarrollo y crecimiento continuo.

## GLOSARIO

Para lograr el respeto y el común entendimiento frente a los conceptos anteriormente descritos es necesario contar con disposiciones fundamentales en materias de Responsabilidad Social Empresarial, como también es necesario dar cuenta de ciertas definiciones conceptuales que nos aporten a una mirada desde la inclusión y nos hacen sentido como empresa.

La ley 20.609 (2012) establece medidas contra la discriminación, identifica 14 categorías basadas en propuestas de Tratados Internacionales de Derechos Humanos ratificados por Chile. Estas categorías son: la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad. Desde este contexto legal es que definiremos ciertos conceptos fundamentales para comprender de mejor manera la diversidad y acercarnos hacia un foco inclusivo.



#### **Discriminación Arbitraria**

Toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes (Ley 20.609, 2012).



#### **Grupos en Situación de Exclusión y/o Discriminación**

Conjunto de personas que presentan brechas de acceso al mercado laboral, las cuales se ven representadas en dificultades de acceso por barreras de tipo físicas, comunicacionales, arquitectónicas y tecnológicas. Y también por barreras de tipo actitudinal (estereotipos, mitos y prejuicios).



**Personas en Situación de Discapacidad:** Es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Ley 20.422, 2010). Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (OMS, 2018).



#### **Acoso Laboral**

Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterado, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. ("Acoso Laboral - Centro de Consultas. Dirección del Trabajo. Gobierno de Chile", 2018).



#### **Accesibilidad Universal**

La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. (Ley 20.422, 2010).

---



#### **Diseño Universal**

La actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible. (Ley 20.422, 2010).

---



#### **Personas LGBTI**

Es un concepto que engloba a lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales con acepciones cuantitativas y sociopolíticas. Cuando se habla de "diversidad sexual y de género", usualmente se hace referencia a quienes no son parte de la norma sexual y/o de género predominante, es decir, quienes no son cisgéneros-heterosexuales. Esta noción es errada y debemos modificarla: todas las personas somos parte de la diversidad sexual y de género. Hay cuatro dimensiones fundamentales: sexo biológico, identidad de género, orientación sexual y expresión de género.

---



#### **Mujeres**

Grupo compuesto por personas que presentan características biológicas o genéticas que identifican a un ser vivo como femenino, así como también a personas que se identifican con el género femenino. Su vulnerabilidad está dada por las dificultades históricas a las que se han visto expuestas, que las sitúan en una posición de inequidad respecto a las posibilidades de participar en distintas situaciones de la vida en sociedad, especialmente en el mundo laboral.

---



#### Personas Migrantes

Grupo de personas que ha abandonado su país de origen, se puede hablar de una nacionalidad jurídica o administrativa (chileno, ecuatoriano, argentino...) o una nacionalidad social, que alude a la pertenencia a un grupo con una fuerte construcción histórico-identificatoria (vasco, gallego).

---



#### Minorías Étnicas o Raciales

Grupo de personas que comparten ciertas características biológicas de herencia genética que se presentan con menor frecuencia dentro de una nación. Una etnia también comprende a un grupo humano que comparte una serie de rasgos culturales, como religión, idioma, arte o festividades (Rangel, 2001).

---



#### Minorías Religiosas

Grupo de personas que comparten un sistema cultural de comportamientos, prácticas, ritos, cosmovisión y ética, profundamente relacionados con cuestiones existenciales que son minoría dentro de otro contexto, como puede ser un colegio, empresa o nación. Una creencia puede ser de carácter religioso, filosófico e incluso a la ausencia de un credo. Generalmente una creencia debe afectar las decisiones que se toman o la forma en que se vive para ser incluida en esta categoría.

---



#### Personas Mayores

Se reconoce como adulto mayor a toda persona que ha cumplido los 60 años (OMS) (Ley 19.828, 2002).

## ANEXO B: PUESTOS DE TRABAJO RIPLEY CHILE S.A.

**Artículo 61°.** El responsable del informe, podrá solicitar a las partes involucradas, entre otros, los siguientes documentos:

Copia de contratos de trabajo. Liquidaciones de remuneraciones. Cualquiera otro necesario para emitir informe.

**Artículo 62°.** Concluida la etapa de recolección de información a través de los medios señalados precedentemente, emitirá informe sobre la existencia de hechos constitutivos del reclamo por igualdad en las remuneraciones.

Este informe contendrá, de manera clara, a lo menos lo siguiente:

- La identificación del trabajador afectado.

-Los elementos de competencia, calificación, capacidad, idoneidad, responsabilidades o productividad.

- Relación de los hechos presentados.

-Las conclusiones.

-Las medidas finales.

**Artículo 63°.** Si el informe establece diferencias de las remuneraciones, estas deberán ser corregidas a favor del trabajador.

En caso que existan argumentos de los señalados, en el número anterior, el trabajador será informado, y firmará un respaldo de recibo del informe en que se ha indicado que no existen elementos de reclamo, dando por terminado el mismo.

**Artículo 64°.** En caso de contravención al principio de igualdad de remuneraciones por razones de género que contempla el artículo 62 bis del Código del Trabajo, para poder recurrir ante los Tribunales de Justicia e iniciar el procedimiento de tutela laboral que establecen los artículos 485 y siguientes del mismo cuerpo legal, debe necesariamente, haber deducido el reclamo respectivo al interior de la empresa, ciñéndose al procedimiento precedentemente señalado.

Los cargos existentes en la empresa son los siguientes:

CARGOS	DESCRIPTOR
ADMINISTRATIVO DE BIENESTAR	Desempeña los procesos administrativos involucrados en la entrega de beneficios del Bienestar con el fin de asegurar su correcta administración y entrega. Realiza la entrega de beneficios de salud y pago de asignaciones.
ADMINISTRATIVO DE BODEGA	Colabora en la coordinación de las distintas actividades que se realizan en la bodega, así como también vela por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en bodega. Cuadrar mercadería con la guía de proveedor, supervisa el empujado y prioriza esta tarea según los requerimientos de artículos de cada departamento.
ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	Realiza el trabajo operativo del departamento, controlando las distintas actividades y documentos para verificar que se están desarrollando correctamente y en orden, sin perjuicio para la empresa ni de los clientes cumpliendo con las directrices impuestas por la organización. Chequea sellos de los terminales, analiza diferencias de caja, revisa mercaderías que se van a remate, arquea mensualmente a tesorería y a la unidad de control y gastos.

ADMINISTRATIVO DE CUADRATURA Y EXISTEN.	<p>Ingresa distinta información contable al sistema así como también controlar diversos documentos tributarios necesarios para el correcto funcionamiento de la tienda y realiza la facturación necesaria a diversos clientes.</p> <p>Controla las notas de crédito, lleva la cuadratura de las ventas, ingresos y convenios, chequea egresos, regulariza ventas o boletas.</p>
ADMINISTRATIVO DE EXISTENCIA	<p>Verifica la correcta emisión de la documentación externa e interna de la empresa, ya sean estos Facturas, Guías de Despacho, Solicitud de Mercadería, etc. y comprobar la veracidad de la información enviada por sucursal, es decir, comparar la información física v/s sistema, con el fin de asegurar la correcta disposición de la información.</p>
ADMINISTRATIVO DE PERSONAL	<p>Realiza todo el trabajo operativo en relación al pago de remuneraciones, además apoya en el funcionamiento del departamento de recursos humanos recepcionando e ingresando información al sistema con lo que contribuye a mantener un orden de los distintos procedimientos que se realizan.</p> <p>Completa formularios de licencias médicas, recibe, recepciona e ingresa al sistema toda la información sobre cada uno de los trabajadores.</p>
ADMINISTRATIVO DE PRES. Y CONT. DE GAST	<p>Lleva el control de los gastos efectuados en la tienda y provee de los insumos y materiales necesarios. Elabora presupuesto anual, controla los gastos realizados por las distintas unidades de la sucursal, evalúa las necesidades de bienes o servicios requeridos, administra la caja chica.</p>
ADMINISTRATIVO DE RECEPCION Y DESPACHO	<p>Colabora en la coordinación de las distintas actividades que se realizan en la bodega, así como también vela por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en bodega. Cuadra mercadería con la guía de proveedor, realiza el proceso operativo que se asocia a los despachos, comprueba el correcto estado y número de las transferencias o devoluciones.</p>
ADMINISTRATIVO DE TESORERIA SUCURSAL	<p>Colabora en las distintas actividades operativas del departamento de tesorería, contribuyendo así al funcionamiento y seguridad de la tienda. Cambia sencillo a los vendedores, contabiliza el dinero que proviene de las cajas para realizar un depósito, realiza arqueo de tesorería, revisa cheques recibidos en la tienda, controla el dinero que entra y sale de la bóveda.</p>

ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL JP 25	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido.
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL M	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. (M): Especializado en departamentos de tipo duro y blando. (Mixto)
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL PT 20	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido.
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL T	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. (T): Enfocado a las personas que se encuentran en entrenamiento (Trainee).
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL T JP 25	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. (T): Enfocado a las personas que se encuentran en entrenamiento (Trainee).
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL T PART TIME	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. (T): Enfocado a las personas que se encuentran en entrenamiento (Trainee).
ASISTENTE DE VISUAL	Procura la correcta disposición de las vitrinas y de la exhibición de los distintos artículos en la tienda para incentivar al cliente a que compre en la tienda. Coloca publicidad escrita y dispone la decoración adecuada al interior de la tienda para cada evento.

ADMINISTRATIVO PART TIME	Atiende a los clientes que necesitan realizar un cambio, devolución o ejecutar garantía de productos adquiridos en la Tienda, con el objetivo de entregar una buena atención dentro de las políticas establecidas por la empresa y cuidando hacer una correcta revisión de la mercadería recibida.
ANALISTA DE PERSONAS	Coordinar las actividades de RRHH en la sucursal principalmente en lo referente a remuneraciones, con el fin de contribuir a logro de los objetivos de RRHH Central.
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones de la empresa y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido.
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL B	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. (B): Especializado en departamentos de tipo blando. (Ej.: Deco Blando, Infantil Blando)
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL B JP 25	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. (B): Especializado en departamentos de tipo blando. (Ej.: Deco Blando, Infantil Blando)
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL B PART TIME	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. (B): Especializado en departamentos de tipo blando. (Ej.: Deco Blando, Infantil Blando)
ASISTENTE DE VENTA INTEGRAL D	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, principalmente vendiendo en promociones y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. (D): Especializado en departamentos de tipo duro. (Ej.: Deco Duro, Infantil Duro)

ASISTENTE P.O.P.	Encargado de la impresión de precios y etiquetas de la sucursal, con el objeto de brindar un servicio de excelencia a los clientes. Apoya a su jefatura en el orden, exhibición de mercaderías, vitrinas, decoración, y en general, en la presentación del local de ventas, con el fin de garantizar un ambiente grato y cómodo que invite a los clientes a comprar y a preferir la empresa.
ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE	Atiende a los clientes que necesitan realizar un cambio, devolución o ejecutar garantía de productos adquiridos en la Tienda, con el objetivo de entregar una buena atención dentro de las políticas establecidas por la empresa y cuidando hacer una correcta revisión de la mercadería recibida.
BODEGUERO DE TIENDA	Apoya en el proceso de recepción y despacho de mercadería de la tienda, realizando distintas actividades operativas que contribuyen al buen funcionamiento de bodega. Ingresa y corrobora la mercadería que esta llegando, y participa en el proceso de despacho de mercadería de la tienda, carga y descarga artículos de camiones y montacargas, transporta al salón de ventas la mercadería necesaria.
CAJERO (A)	Entrega de dinero a cliente por concepto de avance en efectivo, reportando los movimientos directamente a tesorería. Retira en tesorería el dinero o fondo adicional diariamente e ingresa al terminal el RUT y el monto recibido. Atiende al cliente entregando el avance en efectivo requerido y permitido. Cierra caja y realiza arqueos.
CAJERO INTEGRAL	Recibir efectivo o documentos de pago con el objetivo de facilitar las transacciones de los clientes en las tiendas al momento de la compra. Mantiene registros de los manejos de fondos, créditos y cuentas corrientes, realiza informes de flujos de cajas.
CAJERO INTEGRAL PT	Recibir efectivo o documentos de pago con el objetivo de facilitar las transacciones de los clientes en las tiendas al momento de la compra. Mantiene registros de los manejos de fondos, créditos y cuentas corrientes, realiza informes de flujos de cajas.

COORDINADOR (A) LISTA DE REGALOS	Entrega un servicio integral, dando la mejor atención a los novios que se inscriban en la tienda e informa de todos los beneficios que tienen por haber escogido a la empresa para su lista de regalos. Ingresar los datos de los novios una vez que han decidido inscribirse, resuelve cualquier problema que surja, realiza los cambios de regalos y todo el proceso que esto implica. Debe preocuparse de que en pañol no falte ningún insumo que se requiera en el departamento de novios.
COORDINADOR (A) LISTA DE REGALOS PT	Entrega un servicio integral, dando la mejor atención a los novios que se inscriban en la tienda e informa de todos los beneficios que tienen por haber escogido a la empresa para su lista de regalos. Ingresar los datos de los novios una vez que han decidido inscribirse, resuelve cualquier problema que surja, realiza los cambios de regalos y todo el proceso que esto implica. Debe preocuparse de que en pañol no falte ningún insumo que se requiera en el departamento de novios.
COORDINADOR(A) LISTA DEL BEBE	Entrega un servicio integral, otorgando la mejor atención a los futuros padres que se inscriban en la tienda en la lista de bebé e informarlos de todos los beneficios que tienen por haber escogido a la empresa para realizar su lista de regalos. Informa, inscribe y guía en cuanto al servicio lista de bebé.
DIGITADOR	Ingresa distinta documentación al sistema y digita las distintas papeletas de precios.
EJECUTIVO COMERCIAL	Lleva a cabo la atención de clientes, resolviendo cualquier problema que haya sufrido la Tarjeta, mantener la cartera de clientes de acuerdo a las definiciones del área comercial También tiene la responsabilidad de la aprobación o rechazo de las solicitudes de Crédito, además de autorizar extensiones de cupo. Además de analizar el estado de facturación de la cartera de clientes asignada, tomado las acciones pertinentes para mantener al día sus estados de pago

ENCARGADO DE CONTROL INTERNO	<p>Procura que todos los procedimientos y normas establecidas sean cumplidas en la tienda, por lo cual se controla y supervisa las distintas actividades que se realizan y se busca la causa de ciertas anomalías que se producen para así lograr la minimización de las pérdidas, tanto económicas como de especies, en la tienda. Analiza y coordina inventarios, realiza arqueos a tesorería, RRHH, unidad de control y gastos; revisa mensualmente las cajas que manejan los departamentos y analizar los déficit de dinero que se produzcan en la tienda; revisión diaria de notas de crédito, facturas.</p>
ENCARGADO DE MANTENCION	<p>Controlar y proceder de acuerdo a las necesidades para mantener la normal operación de las Sucursales administrando los recursos disponibles sirviendo de nexo entre la Sucursal y Mantenimiento Central. Debe velar por asegurar la Funcionalidad e Imagen de las Instalaciones de la Sucursal, siempre de cara al cliente y bajo los Estándares Técnicos definidos por Mantenimiento Central</p>
ENCARGADO DE PERSONAL	<p>Coordinar las actividades de RRHH en la sucursal, como son, capacitación, desarrollo, selección, comunicaciones, remuneraciones, con el fin de contribuir a logro de los objetivos de RRHH Central.</p>
ENCARGADO DE RECEPCION Y DESPACHO	<p>Coordina, registra y supervisa todas las actividades de recepción y despacho de mercadería que se realiza en la tienda, intentando maximizar los recursos, tanto humanos como técnicos, dispuesto por la empresa para la correcta realización de esta labor. Recibe toda la documentación de despacho a domicilio y la ingresa al sistema, prepara toda la documentación para el servicio técnico y fábrica; supervisa las operaciones de transferencias y devoluciones.</p>
ENCARGADO DE TESORERIA SUCURSAL	<p>Supervisar y coordinar todas las actividades realizadas por el departamento de tesorería en la tienda, con el propósito de mantener un orden y dar seguridad a la tienda en torno al tema de los ingresos que se reciben por concepto de ventas y pago de cuotas, además es quien informa a la oficina central de los recursos con que se cuentan y movimientos que se han realizado.</p>
ENCARGADO DE VISUAL	<p>Supervisa, coordina y asegura que se realicen las distintas actividades del departamento y que cumplan con las pautas establecidas por visual central, brindando así una imagen corporativa a la empresa. Prepara, confecciona, arma e instala los precios en la tienda. Sugiere el espacio a utilizar en ciertos eventos.</p>

ENCARGADO PLATAFORMA SERVICIO CLIENTE	Administra los procesos de atención de clientes en la sucursal relacionados con la post venta, así como también administra el proceso de recepción y distribución de la mercadería proveniente de los cambios, devoluciones y garantías efectuados por los clientes con el objetivo de garantizar la aplicación de las políticas de atención y el cumplimiento de la meta de disminución de merma.
GERENTE DE SUCURSAL	Dirige y lidera al equipo de back y front office dentro de la tienda con el objeto de entregar a todas las áreas todo el soporte necesario para realizar su función. Responsable de la administración y correcto funcionamiento operativo de toda la tienda.
GUARDIA DE SEGURIDAD TIENDA	Detecta y denuncia hechos que atenten contra el patrimonio de la empresa, de forma de crear una sensación de seguridad en clientes y funcionarios. Vigilancia en punto fijo, así como también de servicio hacia los clientes y funcionarios.
JEFE DE DEPTO. MANTENCION	Mantener, coordinar y velar porque el edificio este en óptimas condiciones, esto se refiere en cuanto a instalaciones eléctricas, sanitarias, montacargas, escalera bienes muebles e infraestructura en general. Además debe supervisar al personal a cargo y sus actividades, priorizando y negociando las obras o actividades que requiere la empresa.
JEFE DE PLATAFORMA SERVICIO AL CLIENTE	Administrar los procesos de atención de clientes en la sucursal relacionados con la post venta, así como también administrar el proceso de recepción y distribución de la mercadería proveniente de los cambios, devoluciones y garantías efectuados por los clientes con el objetivo de garantizar la aplicación de las políticas de atención y el cumplimiento de la meta de disminución de merma.
JEFE DE PREVENCION PERDIDAS Y ACTIVOS	Asegurar la implementación de procesos y procedimientos que aseguren la disminución de pérdidas, e incrementen la seguridad de colaboradores y clientes.
JEFE DE RECEPCION Y DESPACHO	Coordina, registra y supervisa todas las actividades de recepción y despacho de mercadería que se realiza en la tienda, intentando maximizar los recursos, tanto humanos como técnicos, dispuesto por la empresa para la correcta realización de esta labor. Supervisar las operaciones de transferencias y devoluciones.

JEFE DEPTO. CONTROL INTERNO	<p>Procura que todos los procedimientos y normas establecidas sean cumplidas en la tienda, por lo cual se controla y supervisa las distintas actividades que se realizan y se busca la causa de ciertas anomalías que se producen para así lograr la minimización de las pérdidas, tanto económicas como de especies, en la tienda. Analiza y coordina inventarios, realiza arqueo a tesorería, RRHH, unidad de control y gastos, revisa mensualmente las cajas que manejan los departamentos y analiza los déficit de dinero que se produzcan en la tienda.</p>
JEFE DEPTO. DE ADMINISTRACION	<p>Dirige y orienta al personal del departamento en las distintas actividades que se realizan entregando directrices y conocimientos correspondientes para la correcta ejecución del trabajo. Controla todo el material tributario con que cuenta la tienda y que el funcionamiento de los terminales de venta funcionen sin inconvenientes. Vela por la correcta cuadratura de los terminales de venta, coordina y controla los inventarios totales o parciales, regulariza notas de crédito y detecta errores en cuentas corrientes de los clientes que quedan en error de proceso.</p>
JEFE DEPTO. DE INFORMATICA	<p>Responsable del correcto funcionamiento de todas las cajas y equipos de la tienda, para de esta forma lograr una normal ejecución de los procesos de venta y una correcta recepción de la información que es relevante para la sucursal. Soluciona problemas que se presenten en el sistema, en los equipos y actualiza los distintos programas y archivos.</p>
JEFE DEPTO. DE PERSONAL TIENDA	<p>Coordinar las actividades de RRHH en la sucursal, como son, Capacitación, Desarrollo, Selección, Comunicaciones, Remuneraciones y Social, con el fin de contribuir a logro de los objetivos de RRHH Central.</p>
JEFE EXPERIENCIA DE COMPRAS Y PERSONAS	<p>Asegurar la implementación de los modelos, políticas y procesos de cara al cliente interno y externo, a través de la administración de proyectos y gestión de personas de la tienda.</p>
OPERADOR (A) TELEFONICA PART TIME	<p>Recibe y atiende todos los llamados telefónicos de la sucursal , externos e internos, y transferirlos a los distintos departamentos. Entrega información a los clientes información sobre horarios de atención, dudas acerca de la empresa, promociones y ofertas.</p>

OPERADOR DE INFORMATICA	Asegura y vigila el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas en la tienda en que se está asignado, para lograr una normal ejecución de los procesos de venta en la tienda y una correcta recepción de la información que es relevante para esta. Chequea los distintos precios que están el sistema, mantiene las cajas en línea.
OPERARIO DE MANTENCION	Mantener el edificio en óptimas condiciones, esto se refiere en cuanto a instalaciones eléctricas, sanitarias, montacargas, escalera, bienes muebles e infraestructura en general. Resuelve problemas urgentes que necesitan de una solución rápida pues afectan directamente el normal funcionamiento de la tienda.
ORDENADOR JP 25	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, ordenando y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa. Apoya a su jefatura en el orden, exhibición de mercaderías, vitrinas, decoración, y en general, en la presentación del local de ventas.
ORDENADOR PART TIME	Contribuye a brindar un servicio de excelencia a los clientes, ordenando y reponiendo mercaderías faltantes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa. Apoya a su jefatura en el orden, exhibición de mercaderías, vitrinas, decoración, y en general, en la presentación del local de ventas.
SECRETARIA(O) DE TIENDA	Organiza las distintas actividades de gerencia y recepciona la información que llega a ella por distintas fuentes. Dispone, envía y recepciona la información que es requerida por la gerencia, organiza sus reuniones, colaborar en la coordinación de eventos que se realizan en la tienda y actúa como filtro frente a las distintas personas que visitan la gerencia.
SUB TESORERO	Reemplaza o releva al tesorero en todas sus funciones, a la vez apoya en la supervisión y coordinación de todas las actividades realizadas por el departamento de tesorería en la tienda, con el propósito de mantener un orden y dar seguridad a la tienda en torno al tema de los ingresos que se reciben por concepto de ventas y pago de cuotas e informa a la oficina central de los recursos con que se cuentan y movimientos que se han realizado.

SUBGERENTE DE OPERACIONES	Dirige y lidera la gestión de las áreas del Back office dentro de la tienda con el objeto de entregar al área de ventas , todo el soporte de los servicios operaciones necesario para garantizar su correcto desempeño, así como también prevenir y disminuir las pérdidas por mermas, fraudes y errores de procedimiento. Coordinar y controla todo el flujo de mercadería y la ejecución los mecanismos de control de operaciones; supervisar y controlar las áreas de tesorería de la tienda
SUBGERENTE DE VENTAS	Dirigir y liderar el área de venta y exhibición de productos en la tienda, con el objeto concretar nuevas ventas y fidelizar cada vez más al cliente.
SUPERVISOR DE SEGURIDAD TIENDA	Detecta, investiga, clarifica y denuncia los hechos que atenten en contra del patrimonio de la Compañía, de forma de crear una sensación de seguridad en clientes y funcionarios. Trabajo en conjunto con las áreas de control. Realiza Auditorías semestrales sobre elementos y medidas de seguridad existentes en las instalaciones.
SUPERVISOR INTEGRAL	Responsable de la supervisión y control constante de los vendedores pertenecientes a los departamentos bajo su dirección; además del control de la correcta ejecución de los procedimientos administrativos y comerciales de la venta. Es también responsable de la presentación, exhibición y reposición de los productos. Según corresponda realiza atención al cliente.
TECNICO ELECTRICO	Mantiene en perfecto funcionamiento cada una de las instalaciones eléctricas de la tienda para facilitar el funcionamiento de las distintas unidades de la sucursal procurando evitar fallas en el sistema eléctrico. Revisa diariamente las luminarias de toda la tienda y en general de todas las instalaciones eléctricas.
TESORERO	Controla los flujos de valores en las tiendas, asegurando la disponibilidad de efectivo, para la correcta operación de los procesos y gestionando permanentemente las acciones que se generen para minimizar las pérdidas de efectivo. Ejecuta en forma diaria la cuadratura de cajas e informar del resultado de estas a Control interno.

VENEDOR DE TEMPORADA	Contribuir a brindar un servicio de excelencia a los clientes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. Comprueba el funcionamiento del terminal cajero e insumos asociados.
VENEDOR INTEGRAL	Contribuir a brindar un servicio de excelencia a los clientes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. Comprueba el funcionamiento del terminal cajero e insumos asociados.
VENEDOR PART TIME	Contribuir a brindar un servicio de excelencia a los clientes, con el fin de garantizar la venta de los productos y servicios de la empresa, conforme a los procedimientos de caja y empaque de mercadería establecido. Apoya a su jefatura en el orden, exhibición de mercaderías, vitrinas, decoración, y en general, en la presentación del local de ventas; comprueba el funcionamiento del terminal cajero e insumos asociados; opera el terminal cajero en las transacciones de venta y pagos de cuota.

**Capítulo XX. De los conflictos de intereses.**

**ARTICULO 65\*.** Toda vez que el interés personal, directo o indirecto, de un trabajador pueda afectar su independencia de juicio en una decisión o actuación que involucre los intereses de la Empresa, existe conflicto de interés. Estas situaciones se resuelven mediante la adhesión personal a altos estándares éticos, la mejor garantía para mantener nuestra imagen de integridad y honestidad, y salvaguardar los intereses de la Empresa.

**ARTICULO 66\*.** No se aceptará que, en relaciones laborales de dependencia directa, los trabajadores involucrados tengan vínculos de parentesco directo (padres-hijos, cónyuges, hermanos). Los Trabajadores que tengan parientes directos (padres, hijos, cónyuges, hermanos) que trabajen en Empresas de la competencia o de la misma industria, deberán informarlo, por escrito, a la Gerencia.

**ARTICULO 67\*.** Ningún trabajador podrá actuar a nombre de la Empresa en transacciones en que estén involucradas personas u organizaciones con quienes el trabajador o su familia tenga alguna conexión o interés económico. Toda duda en estas materias deberá ser consultada a la Gerencia respectiva

**ARTICULO 68\*.** El trabajador al que alguna entidad externa, en razón de su cargo en la Empresa, le solicite participar como relator, panelista, profesor o consultor, sujeto al pago de honorarios, deberá informarlo a su Jefatura, quien resolverá sobre su procedencia y los términos de tal participación, si fuera el caso. Se someterán también a este procedimiento las actividades docentes universitarias y de educación superior.

**ARTICULO 69\*.** Ninguna persona podrá fijar precios, términos y condiciones de oferta de los productos, servicios, costos, planes de mercadeo y productos, inventario, estudios de mercado, investigaciones, planes de producción, de capacidad, o cualquiera otra información de carácter comercial, sin que exista la debida autorización en la materia.

## ANEXO C: CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

#### I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

##### A. Datos demográficos

1. Sexo

a)  Hombre

b)  Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

a)  Menos de 26 años

b)  Entre 26 y 35 años

c)  Entre 36 y 45 años

d)  Entre 46 y 55 años

e)  Más de 55 años

##### B. Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)

1		
2		
3		
4		

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc.)

1		
2		
3		
4		

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1		
2		
3		
4		

<b>II. Sección específica de riesgo psicosocial</b>						
<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
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 produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
<b>Dimensión compensaciones</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					

18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
<b>Dimensión doble presencia</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (Para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

# ANEXO D: CARTA INFORMATIVA DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

## **EVALUEMOS JUNTOS NUESTRO AMBIENTE LABORAL**

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSEO/ISTAS 21

Viña del mar, 27 de julio de 2020

En el año 2013 el Ministerio de Salud público el protocolo de riesgos psicosociales en el trabajo, que indica que todas las empresas deben de medir estos factores de riesgos laboral, con el objetivo de tomar acciones preventivas que vayan en beneficio de la salud y el bienestar de los trabajadores. Para evaluar estos riesgos se debe aplicar el **CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, SUSEO/ISTAS 21**.

Los riesgos psicosociales laborales, son aquellos aspectos del diseño y de la gestión del trabajo y su contexto social y organizacional que poseen el potencial para provocar estrés. El estrés es la respuesta ante las exigencias y presiones laborales que son inadecuadas para el trabajador, lo que puede provocar enfermedades cardiovasculares, depresión, trastornos musculoesquelético y muchas otras.

El **CUESTIONARIO SUSEO/ISTAS 21** es el instrumento que permite identificar y medir los factores de riesgo psicosocial y que, al aplicarse con una metodología participativa, permite a los propios trabajadores en conjunto con la parte empleadora, proponer las medidas de intervención preventivas necesarias para disminuir los factores de riesgo y fomentar los factores protectores.

En los próximos días se les hará entrega del cuestionario de manera online para que pueda ser respondido de la manera mas cómoda posible.

## ANEXO E: NIVELES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### 10.1. Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación

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

#### Situación "Sin Riesgo"

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

#### Situación "Riesgo Medio"

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

#### Situación "Riesgo Alto"

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