

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
SEDE CONCEPCIÓN– REY BALDUINO DE BÉLGICA

**EVALUACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA
CEVA LOGISTICS CHILE S.A**

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

Alumno:

Allan Fernando Cáceres Vega

Profesor Guía:

Boris Andrés Uribe Améstica

2025



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD DE MONOGRAFÍA A REPOSITORIO ACADÉMICO

1.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO ACADÉMICO

Tipo de monografía (marcar una opción): ☒ Memoria o trabajo de título ☐ Tesis de Postgrado

Título del trabajo: **EVALUACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA CEVA LOGISTICS CHILE S.A.**

Nombre del candidato(a): **ALLAN CÁCERES VEGA**

Carrera / Grado: **INGENIERÍA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y AMBIENTALES**

Campus: **CONCEPCIÓN**

Departamento: **CONSTRUCCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS**

2.- VALIDACIÓN DEL PROFESOR GUÍA/DIRECTOR DE TESIS

Yo, Boris Andrés Uribe Améstica, en mi calidad de profesor(a)
guía/director(a) del trabajo académico mencionado anteriormente **DEJO CONSTANCIA** que:

- He revisado esta versión del documento y corresponde a la versión final aprobada del trabajo.
- El trabajo cumple con los requisitos académicos y de formato establecidos por la institución.

3.- EVALUACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD POR PROPIEDAD INDUSTRIAL (marcar una opción)

☒ El trabajo **NO contiene** información que amerite confidencialidad y puede ser publicado de inmediato en repositorio con acceso abierto.

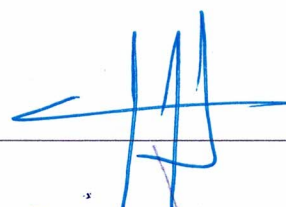
☐ El trabajo **CONTIENE** información con potenciales implicancias de propiedad industrial o intelectual y requiere un periodo de confidencialidad (**embargo**) por (marcar una opción):

☐ 6 meses ☐ 12 meses ☐ 2 años ☐ 3 años ☐ 5 años ☐ 10 años

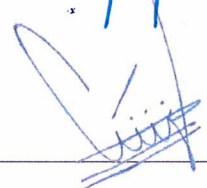
Fundamentación de la necesidad de confidencialidad (obligatorio si se solicita embargo):

4.- FIRMAS

Profesor(a) guía o director(a) de memoria o tesis:

Fecha: 15/12/25 Firma: 

Estudiante o Candidato(a):

Fecha: 13/12/2025 Firma: 

Este formulario debe ser insertado como página 2 de la memoria o tesis, completado y firmado por estudiante y profesor(a) antes de la entrega en portal PRISMA de Biblioteca USM.

RESUMEN

Keywords: CUESTIONARIO, EVALUACIÓN, AMBIENTE LABORAL, RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS, BIENESTAR, SALUD MENTAL, CEAL-SM, PROTOCOLO, SUSESO.

Este trabajo busca la evaluación, identificación, análisis y presentación de resultados para generar propuestas que ayuden a la mitigación de riesgos asociados a factores psicosociales detectados en la organización CEVA Logistics Chile S.A, esto mediante la aplicación del protocolo de riesgos psicosociales CEAL-SM/SUSESO el que se actualizó el 11 de octubre de 2022, mediante la Resolución Exenta N°1448 del Ministerio de Salud, esto deja fuera de circulación su versión anterior SUCESO/ISTAS 21 del 2017.

Las novedades de la actualización del CEAL-SM/SUSESO se enfocan principalmente en adaptación postpandemia incorporando preguntas específicas sobre teletrabajo, conciliación sobre la vida personal y laboral. Enfoque integral que amplía las definiciones y el alcance incluyendo aquellos ligados al acoso laboral y sexual. Marco interno y su incorporación a los reglamentos internos de orden, higiene y seguridad y por último su integración a los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

La metodología utilizada en la estructura del presente trabajo se enfoca en cuatro capítulos, el primero aborda en detalle la organización CEVA Logistics Chile S.A, dando cuenta de sus políticas internas, misión, visión, valores e historia junto con la descripción de actividades desarrolladas por el personal que fue sujeto al CEAL-SM, esto con la finalidad de comprender el contexto organizacional donde se realizó su implementación.

El segundo capítulo aborda el marco teórico y legal utilizado, detallando el protocolo de Riesgos Psicosociales y aplicación del CEAL-SM junto con la descripción y entendimiento de las doce dimensiones que lo componen, así también la historia legal que condujo a su última versión.

El tercer capítulo se centra en la aplicación del CEAL-SM a los Trabajadores/as de CEVA Logistics Chile SA, esto en su cuenta Mercado Libre - Quilicura, donde mantenía una dotación informada a SUSESO de 277 Trabajadores/as CEVA.

A continuación, y en su cuarto capítulo se detallan las propuestas diseñadas por el comité de aplicación (CdA) CEAL-SM junto con la orientación del departamento de QHSE, considerando los resultados entregados en informe otorgado por la SUSESO según plazos establecidos en el marco legal, esto tomando los recursos entregados por la organización.

Los resultados del diagnóstico evidencian que el centro de trabajo presenta un estado general de riesgo bajo, lo que constituye una fortaleza organizacional y demuestra avances relevantes en la gestión de los factores psicosociales. No obstante, el análisis detallado de las dimensiones permite identificar áreas que requieren especial atención para mantener y mejorar las condiciones actuales.

Entre las dimensiones evaluadas, se observan brechas relevantes en aspectos vinculados al compañerismo, la vulnerabilidad percibida, la carga de trabajo, las exigencias emocionales, el conflicto de rol, el equilibrio entre trabajo y vida privada y la incertidumbre frente a las condiciones laborales. Estas dimensiones reflejan desafíos asociados tanto a la organización del trabajo como a la calidad de las relaciones laborales, la claridad de expectativas y el soporte emocional en las tareas cotidianas.

En contraparte, el centro de trabajo presenta fortalezas consolidadas en materias como el reconocimiento y claridad de rol, la calidad del liderazgo, la confianza y justicia organizacional, la prevención de violencia y acoso, el desarrollo profesional y la salud mental general. Estos resultados revelan una estructura organizacional que favorece la comunicación efectiva, la claridad en las funciones y un ambiente laboral donde predominan comportamientos respetuosos y un adecuado apoyo por parte de las jefaturas.

El centro de trabajo muestra una base sólida para la gestión psicosocial, pero requiere focalizar esfuerzos en las dimensiones que presentan desviaciones, con el fin de consolidar una cultura laboral más equilibrada, colaborativa y protectora del bienestar integral psicolaboral.

Finalizando podemos señalar que la organización cuenta con fortalezas significativas, pero su mejora continua dependerá de intervenir oportunamente las dimensiones que hoy representan oportunidades de desarrollo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA CEVA LOGISTICS CHILE S.A.....	3
1.1.- ANTECEDENTES GENERALES.....	3
1.1.1.- VISIÓN.....	3
1.1.2.- MISIÓN.....	3
1.1.3.- VALORES.....	4
1.1.4.- DECLARACIÓN GLOBAL DE POLÍTICA DE CALIDAD, SALUD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	5
1.2.- SERVICIOS.....	6
1.2.1.- TRANSPORTE AÉREO.....	6
1.2.2.- TRANSPORTE MARÍTIMO.....	7
1.2.3.- TRANSPORTE POR CARRETERA O FERROCARRIL.....	8
1.2.4.- CONTRACT LOGISTICS.....	9
1.3.- ANTECEDENTES OPERACIÓN DE ESTUDIO.....	9
1.3.1.- OPERACIÓN DE ESTUDIO.....	9
1.3.2.- UBICACIÓN.....	11
1.3.3.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EQUIPO QHSE CEVA - MELI.....	12
1.3.4.- FUNCIONES Y ACTIVIDADES ANALISTAS QHSE.....	13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO Y LEGAL.....	14
2.1.- MARCO TEÓRICO.....	14
2.1.1.- FORMACIÓN COMITÉ DE APLICACIÓN.....	15
2.1.2.- DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....	18
2.1.3.- APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	19
2.1.4.- ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	28
2.1.5.- DISEÑO E INICIO DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS.....	32
2.1.6.- SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE MEDIDAS.....	33
2.1.7.- REEVALUACIÓN DEL PROCESO.....	34
2.2.- MARCO LEGAL.....	35
CAPÍTULO III: APLICACIÓN CEAL-SM / SUSESO EN EMPRESA CEVA LOGISTICS CHILE A TRABAJADORES/AS DE OPERACIÓN MERCADO LIBRE, QUILICURA.....	39
3.1.- COMITÉ DE APLICACIÓN.....	41
3.2.- ETAPA DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....	43
3.3.- APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	44
3.4.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	45
CAPÍTULO IV: DISEÑO DE MEDIDAS Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS EN EMPRESA CEVA LOGISTICS CHILE S.A - OPERACIÓN MERCADO LIBRE, QUILICURA.....	53
4.1.- DISEÑO DE MEDIDAS GENERALES RECOGIDAS EN CONJUNTO AL CdA.....	53

4.2.- EJECUCIÓN DE MEDIDAS.....	59
4.3.- EVALUACIÓN ECONÓMICA IMPLEMENTACIÓN CEAL-SM/SUSESO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN	65
ANEXOS	67
ANEXO 1: EJEMPLO ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	68
ANEXO 2: CARTA GANTT PROCESO DE APLICACIÓN CEAL-SM / SUSESO.....	71
ANEXO 3: CRONOGRAMA DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN - CEAL – CEVA.....	72
ANEXO 4: MATERIAL DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN - CEAL – CEVA.....	73
ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS HR EN DIRECTO, INSTALACIONES MELI.....	77
ANEXO 6: PLATAFORMA MyHR CEVA LOGISTICS.	80
ANEXO 7: PROGRAMA DE DIFUSIONES PREVENTIVAS CEAL-SM/SUCESO	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Política de Calidad, Salud, Seguridad Y Medio Ambiente.

Figura 1-2. Pirámide de Servicios Aéreos.

Figura 1-3. Terminal de carga marítimo.

Figura 1-4. Transporte terrestre.

Figura 1-5. Datos y Cifras, Contratos Logísticos.

Figura 1-6. Detalle operaciones MELI.

Figura 1-7. Detalle cartográfico operaciones MELI.

Figura 1-8. Imagen satelital de las dependencias Mercado Libre, Quilicura, RM.

Figura 1-9. Estructura Organizativa Equipo QHSE CEVA - MELI.

Figura 2-1. Etapas y tiempos de la aplicación del CEAL-SM.

Figura 2-2. Unidades de Análisis, Preguntas Editables CEAL-SM.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3-1. Detalle Resultados / Trabajadores/as CEAL-SM / SUSESO.

Gráfico 3-2. Detalle Resultados Género Masculino CEAL-SM / SUSESO.

Gráfico 3-3. Detalle Resultados Género Femenino CEAL-SM / SUSESO.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1. Estructura del Nuevo Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

Tabla 3-1. Análisis de riesgo informado en informe SUSESO.

Tabla 3-2. Estructura del Comité de Aplicación CEAL-SM / SUSESO.

Tabla 3-3. Comparativa de Resultados por Dimensión CEAL-SM / SUSESO.

Tabla 3-4. Orden y Prioridades Según Riesgo Presente Informado en Informe SUSESO.

Tabla 4-1. Cuadro Comparativo de la Ley N°21.645.

Tabla 4-2. Costo Total Realización CEAL-SM/SUSESO.

Tabla 4-3. Costo Total Implementación de Medidas Preventivas.

ÍNDICE DE MATRICES

Matriz 2-1. Ejemplo Matriz para la Presentación de Resultados y Medidas Preventivas Definidas.

Matriz 2-2. Cuerpos Legales – Seguridad y Riesgos Psicosociales en Chile.

Matriz 4-1. Programa de Difusiones Preventivas -CEAL-SM/SUSESO.

SIGLA Y SIMBOLOGÍA

CEAL-SM: Cuestionario de Evaluación del Ambiental Laboral – Salud Mental.

ISTAS-21: Cuestionario de medición y evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social.

MINSAL: Ministerio de Salud.

CdA: Comité de Aplicación.

QHSE: Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente.

RRHH: Recursos Humanos.

CPHS: Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

RIOHS: Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

OAL: Organismo Administrador de la Ley 16.744.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

D.S: Decreto Supremo.

NCh: Norma Chilena.

ISO: Siglas en inglés International Organization for Standardization – “Organización Internacional de Normalización o Estandarización”.

SVC's: Operación logística de Servicenter, es la gestión de mercadería, inventarios, transporte y entrega de productos o servicios al destinatario final.

XD's: Operación logística de Crossdocking, también conocida como “cruce de muelle o tránsito de mercadería”, consiste en la transferencia de mercadería directamente desde el transporte de recepción hasta un transporte de despacho.

MELI: Mercado Libre.

RM: Región Metropolitana.

m²: Metros Cuadrados.

MyHR: Plataforma corporativa de consulta, revisión, promoción y capacitación asociada a temas contractuales entre la organización y los trabajadores, administrado por el área de Recursos Humanos.

FORMS: herramienta de Microsoft para crear encuestas, cuestionarios y sondeos en línea para recopilar datos.

H.H: Horas Hombre.

INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales en el trabajo han cobrado relevancia en los últimos años, esto debido a factores como la sobrecarga laboral, la falta de apoyo organizacional o un clima laboral inadecuado que pueden generar efectos negativos en la salud física y mental de los Trabajadores/as, así como en la productividad y sostenibilidad de las empresas.

En Chile, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), en conjunto con el Ministerio de Salud (MINSAL), ha establecido un protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales que exige a las organizaciones la aplicación de instrumentos validados para evaluar estas condiciones. Entre ellos se encuentra el cuestionario CEAL-SM/SUSESO, diseñado para identificar y medir doce dimensiones críticas relacionadas con la calidad de vida laboral y el bienestar de los Trabajadores/as.

El *Informe Mundial de Salud Mental de la OMS*, publicado en junio de 2022, mostró que de los mil millones de personas que viven con un trastorno mental en 2019, el 15% de los adultos en edad de trabajar experimentaron un trastorno mental. El trabajo amplifica problemas sociales más amplios que afectan negativamente a la salud mental, como la discriminación y la desigualdad. La intimidación y la violencia psicológica (también conocida como "mobbing") son las quejas clave de acoso laboral que tienen un impacto negativo en la salud mental. Sin embargo, hablar o revelar la salud mental sigue siendo un tabú en los entornos laborales de todo el mundo [Publicación Web OIT “Salud mental en el trabajo, La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo”, 28 de septiembre de 2022].

Es también relevante que el riesgo psicosocial y la mala salud mental en el trabajo se concentran de manera desigual en el género femenino y en actividades económicas consideradas feminizadas (salud, educación y también administración pública), lo que muestra que existen múltiples inequidades de género en el trabajo y obligan a una gestión del riesgo psicosocial con perspectiva de género [Resultados de la aplicación del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO en 2024].

Chile no es la excepción, de este modo, la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO en CEVA Logistics Chile S.A. permite no solo atender una obligación legal, sino también generar información objetiva que oriente la toma de decisiones preventivas dentro de la organización. Además, se enmarca en el fortalecimiento de la capacidad de integrar la gestión de riesgos psicosociales a la prevención de riesgos tradicional, considerando el universo de trabajadores/as evaluados, en un rubro donde predominan el género femenino y existe un grupo etario diverso predominando el adulto joven entre 26 y 35 años.

En consecuencia, este trabajo se justifica en la necesidad de diagnosticar los riesgos psicosociales presentes en la organización, analizar los resultados obtenidos y proponer medidas de intervención, dando respuesta directa a los objetivos planteados y aportando al mejoramiento continuo de la seguridad y salud ocupacional en la organización señalada.

Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales presentes en la organización, mediante la utilización del CEAL-SM establecido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), esto en la cuenta Mercado Libre – Quilicura de la empresa CEVA Logistics Chile S.A.

Objetivos Específicos

- 1) Revisar el marco normativo y técnico asociado a la evaluación de riesgos psicosociales en Chile, en particular el protocolo de riesgos psicosociales.
- 2) Describir las principales características organizacionales y laborales de CEVA Logistics Chile S.A., que puedan influir en la evaluación de riesgos psicosociales.
- 3) Analizar resultados obtenidos del CEAL-SM/SUSESO a la población trabajadora definida, garantizando la confidencialidad y validez de la información recopilada.
- 4) Proponer junto al CdA medidas de intervención y mejora orientadas a la gestión de los riesgos psicosociales detectados, en concordancia con las obligaciones legales, verificando las necesidades y recursos de la empresa.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA CEVA LOGISTICS CHILE S.A.

1.1.- ANTECEDENTES GENERALES.

La trayectoria de CEVA Logistics inicia en 1946 con la creación de la empresa TNT en Australia por Ken Thomas. Con el paso del tiempo, TNT se expandió y se estableció como un líder global en logística. En 2006, TNT Logistics fue comprada por Apollo Management LP y rebautizada como CEVA Logistics, a la que se añadió la adquisición de EGL, realizada poco después. En 2019, CEVA Logistics fue adquirida por CMA CGM, un destacado grupo de transporte marítimo, estableciendo una colaboración estratégica que amplió su gama de servicios integrales.

Desde octubre del año 2007 inicia sus operaciones en Chile, bajo el nombre de CEVA Logistics, con el objetivo de convertirse en un freight forwarder relevante en el mercado local.

1.1.1.- VISIÓN.

Como columna vertebral del comercio mundial, la logística juega un papel vital en todos los aspectos de nuestra vida cotidiana.

Con todo esto en mente, nuestra ambición es hacer de CEVA Logistics el líder mundial de referencia indiscutible en la industria de la logística. Haciendo lo que mejor sabemos hacer, permitimos que las empresas crezcan y sus comunidades prosperen.

Las necesidades y ambición estratégica de nuestros clientes se encuentran en el centro de todo lo que hacemos.

En un mundo cada vez más impredecible, cambiante, complejo y paradójico, creamos valor para proporcionarle soluciones excepcionales de principio a fin de la cadena de suministro que satisfagan sus necesidades más complejas.

1.1.2.- MISIÓN.

Como expertos en logística, sabemos que uno de los factores clave del éxito de su empresa radica en la eficacia de las soluciones proporcionadas a la siempre cambiante cadena de suministro de nuestros clientes.

Aprovechando nuestra experiencia internacional, los conocimientos locales y nuestra actitud previsor, prestamos la máxima atención a la creación de asociaciones sólidas y a largo plazo. Apoyamos a nuestros clientes. Les ayudamos a abordar los desafíos de su cadena de suministro y a identificar las oportunidades de crecimiento.

Observamos las necesidades cambiantes de su cadena de suministro y diseñamos sin problemas las soluciones logísticas que mejor satisfagan sus expectativas.

Ayudamos a empresas de todo tipo y tamaño en una amplia gama de sectores, desde la automoción hasta el consumo y la distribución, energía, atención sanitaria, industria y tecnología aeroespacial.

1.1.3.- VALORES.

Al igual que su empresa matriz, el Grupo CMA CGM, CEVA Logistics está basado en fuertes y amplios valores humanos que alimentan la dedicación y pasión que cada miembro del personal aporta.

Excelencia: La búsqueda de la excelencia en todas las áreas como uno de los líderes de nuestra industria, tenemos el deber de buscar continuamente la excelencia en cada nivel de nuestra organización. Desde la excelencia operativa hasta la excelencia en nuestro rendimiento medioambiental, además de en nuestras interacciones con clientes, proveedores y empleados.

Imaginación: Nos adaptamos constantemente para ser los mejores en nuestro sector. Somos ágiles y creativos, siempre nos adaptamos a las solicitudes de nuestros clientes. Escuchamos y nos anticipamos a sus necesidades implementando asociaciones pioneras, soluciones a medida y servicios de valor añadido.

Ejemplaridad: Ejemplaridad en cada situación. Nuestra presencia global y el importante papel que desempeñamos para impulsar la economía mundial, hacen que debamos dar ejemplo. Eso significa aplicar los estándares más elevados a nuestras tareas diarias y a las decisiones estratégicas que tomamos.

Audacia: Exceder los límites. Nos sentimos seguros, valientes y decididos a superar todas las expectativas. Nos embarcamos en nuevas aventuras y trascendemos las fronteras. Nuestra audacia siempre nos empuja a alturas más altas.

1.1.4.- DECLARACIÓN GLOBAL DE POLÍTICA DE CALIDAD, SALUD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

Document Number: G QHSE 500

Version: 1
Issued: April 2023

Declaración de Política de Calidad, Salud, Seguridad Y Medio Ambiente



La alta dirección se compromete a proporcionar a nuestros clientes de servicios de alta calidad en todos los productos y líneas de negocio, al tiempo que garantiza la seguridad de los miembros del equipo y el cumplimiento de las reglamentaciones y otras aplicables a través de una cultura de confianza, responsabilidad y aprendizaje.

El Sistema de Gestión CEVA QHSE es una parte integral de la metodología de gestión y está diseñado para mejorar y fomentar el compromiso de los empleados y la satisfacción del cliente, con un compromiso con la mejora continua del desempeño a través de nuestros valores compartidos:

Excelencia

La búsqueda de la excelencia en cada área:

Asegurar que se cumplan y superen las expectativas de los clientes, con CEVA visto como la primera opción por nuestros clientes y el socio comercial preferido por nuestras partes interesadas.

Identificar, eliminar o mitigar cualquier riesgo que surja de nuestras actividades, asegurando que sigamos siendo ágiles y resilientes.

Asegurar que los altos estándares de los procesos y comportamientos de QHSE se adopten de manera consistente con un conjunto de métricas de desempeño desafiantes diseñadas para mejorar la eficiencia y la generación de informes significativos, asegurando la excelencia en todas nuestras operaciones.

Las capacidades de los miembros de nuestro equipo CEVA se desarrollan para garantizar el crecimiento personal.

Los miembros del equipo reciben lo que necesitan para realizar su trabajo de manera segura y sostenible, brindando un excelente servicio a nuestros clientes.

Establecer acciones vinculadas con la prevención de la contaminación ambiental y control de los aspectos ambientales que resulten significativos.

Ejemplaridad

Ejemplaridad en cada situación:

Asegurar que nuestros líderes sean visiblemente responsables, efectivos y comprometidos con los miembros de nuestro equipo en todos los niveles en el desempeño de QHSE.

Establecer líneas claras entre el desempeño aceptable e inaceptable con roles y responsabilidades claramente definidos, creando responsabilidad por las acciones individuales.

Mantener un lugar de trabajo, una planta y sistemas seguros, diversos y ambientalmente responsables que los miembros de nuestro equipo puedan disfrutar, fomentando una mayor productividad.

Supervisar la eficacia de nuestros sistemas y procesos de gestión a través de un ciclo continuo de auditoría, asegurando que nuestro sistema de gestión de QHSE siga siendo adecuado y eficaz.

Imaginación

Imaginación para inventar las soluciones de transporte y logística del futuro:

Colaborando en todas las áreas del negocio, invirtiendo en tecnología e innovación para garantizar operaciones altamente eficientes, eliminando los desechos cuando sea posible.

Reconocer que el desempeño y el bienestar de los miembros del equipo están vinculados, lo que resulta en una entrega impecable del servicio a nuestros clientes como una prioridad.

Audacia

Audacia para ir siempre más allá:

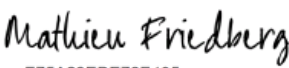
Promover la creencia en las operaciones de "Cero Daño" y "Cero Defectos", con miembros del equipo empoderados que desafían activamente el comportamiento inseguro, las condiciones y la desviación de los requisitos, previenen la contaminación, mejoran los espacios naturales y se comprometen con los requisitos del cliente.

Promover una cultura de "Siempre listos para la inspección" que asegure el cumplimiento continuo de los estándares.

En CEVA, el compromiso con QHSE es parte de la responsabilidad de cada miembro del equipo y nos esforzamos continuamente para fortalecer la calidad en todos nuestros productos y servicios.

Esta declaración de política se aplica a todos los miembros del equipo de CEVA y se revisa al menos una vez al año o cuando se considere necesario de acuerdo con las necesidades cambiantes del negocio.

DocuSigned by:



E75A23EDE76E485...

Mathieu Friedberg
CEO, CEVA Logistics

DocuSigned by:



28D703DFBD5F4FF...

Guillaume Col
Deputy CEO, CEVA Logistics

Fecha de firma 19/04/2023

Fecha de firma 19/04/2023

Figura 1-1. Política de Calidad, Salud, Seguridad Y Medio Ambiente.

Fuente: Interna CEVA Logistics Chile S.A

1.2.- SERVICIOS.

1.2.1.- TRANSPORTE AÉREO.

Servicio dividido en 4 niveles los cuales se caracterizan por:

Air Value: Servicio de carga aérea más rentable, donde los tiempos de entrega no son urgentes, estos pueden ir desde las 96 horas y más.

Air Premium: Servicio de entrega regular con tiempos desde 48 a 96 horas.

Air Now: Envíos urgentes con entrega de 24 a 48 horas.

Vuelos Chárter: Servicio de entrega inmediata y acorde a las exigencias del usuario, esto gracias la actividad global de la compañía, 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.



Figura 1-2. Pirámide de Servicios Aéreos.

Fuente: Pagina web CEVA Logistics “<https://www.cevalogistics.com/es/que-hacemos/transporte-aereo/air-value>”

1.2.2.- TRANSPORTE MARÍTIMO.

CEVA Logistics es uno de los mayores transportistas del mundo, cubriendo una amplia red internacional. Comprometidos a proporcionar soluciones a medida para sus necesidades específicas de transporte marítimo. Tanto para Carga de contenedor completo (LCL) como Carga parcial (FCL), CEVA Logistics ofrece a sus clientes una gama flexible de servicios de transporte marítimo, a escala local, o mundial. sus ofertas se complementan mediante la gestión integral de la carga, el transporte a granel, el envío de proyectos y los servicios de fletamento parcial y completo. Disponen de salidas semanales en más de 600 rutas que conectan 10.000 puertos.



Figura 1-3. Terminal de carga marítimo.

Fuente: Pagina web CEVA Logistics “<https://www.cevalogistics.com/es/que-hacemos/transporte-maritimo>”

1.2.3.- TRANSPORTE POR CARRETERA O FERROCARRIL.

Servicio de transporte por carretera, esto considerando mercancías desde <2Toneladas o 2 metros de carga, los servicios se incluyen para la distribución de palés B2B y la distribución de paquetes B2C (<30kg). Para cargas no estándar (B2B / B2C), para el transporte por carretera y ferrocarril se desarrollan soluciones a medida. La recogida y la entrega se realizan a través de una amplia red de centros y agencias (CEVA & Partners), lo que le permite reducir los costes de su logística mediante economías de escala.

Para envíos nacionales o internacionales >2Tons, se proporciona el servicio Full Truck-Load (FTL) o Part-Load (LTL). Cuando es necesario cubrir largas distancias, servir a zonas congestionadas, transportar volúmenes importantes de mercancías o materias primas, utilizar equipos de elevación pesados, se idean soluciones competitivas y ecológicas de ferrocarril y barcazas.



Figura 1-4. Transporte terrestre.

Fuente: Pagina web CEVA Logistics “<https://www.cevalogistics.com/es/que-hacemos/transporte-por-carretera-ferrocarril>”

1.2.4.- CONTRACT LOGISTICS.

Servicio de soluciones integrales de almacenamiento y distribución en toda la cadena de valor para diversos sectores. Potenciando operaciones con un paquete informático de última generación que logra una eficiencia óptima. con una amplia gama de servicios desde 800 instalaciones dedicadas y multiusuario en todo el mundo.

Apoyo a la fabricación: Optimice las líneas de fabricación y montaje. Soluciones dedicadas de inbound logistics y apoyo a la fabricación garantizan unas operaciones más fluidas y sostenibles, así como una mayor rentabilidad. Sea cual sea el sector, ya sea en instalaciones del cliente o a través de un almacén especializado.

Posventa y logística inversa: Como socio 3PL, especializados en la gestión de piezas de repuesto, devoluciones, reacondicionamiento, garantías y procesos de fin de vida útil.

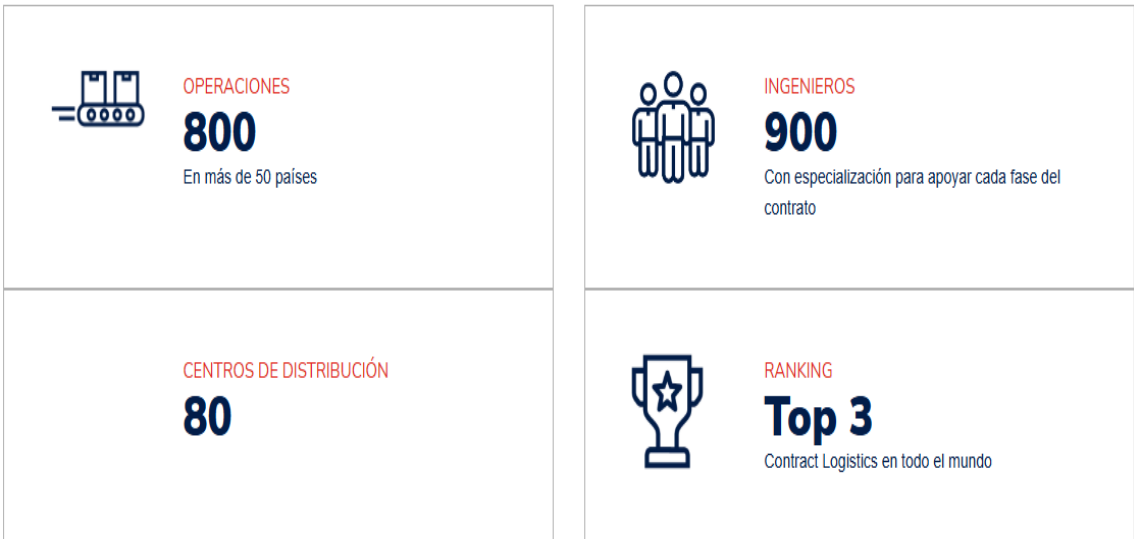


Figura 1-5. Datos y Cifras, Contratos Logísticos.

Fuente: Pagina web CEVA Logistics “<https://www.cevalogistics.com/es/que-hacemos/contract-logistics>”

1.3.- ANTECEDENTES OPERACIÓN DE ESTUDIO.

1.3.1.- OPERACIÓN DE ESTUDIO.

Las operaciones de Contract Logistics con el cliente Mercado Libre se distribuyeron en centros de Servicenter SVC’s y Crossdocking XD’s (Transporte MELI), desplegados a lo largo de Chile contando con operaciones en Calama, Antofagasta, Copiapó, Vallenar, La Serena, Viña del Mar, San Antonio, Los Andes, Santiago (Maipú, Quilicura), Rancagua, San Fernando, Talca, Curicó, Chillán, Los Ángeles, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt y Castro., sumadas consideran un total aprox. de 70.000 metros cuadrados y una dotación promedio de 910 Trabajadores/as internos y de servicios transitorios.



Figura 1-6. Detalle operaciones MELI.

Fuente: Elaboración propia, informe QHSE cierre de año 2024.

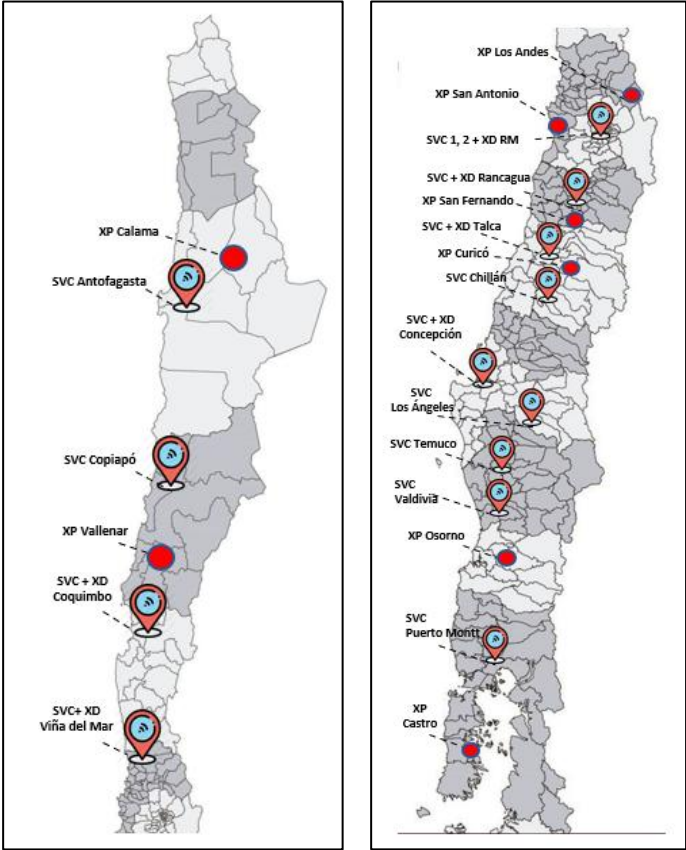


Figura 1-7. Detalle cartográfico operaciones MELI.

Fuente: Elaboración propia, informe QHSE cierre de año 2024.

Específicamente el presente trabajo da cuenta de la aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales / CEAL-SM en la operación de Crossdocking (XD´s) Santiago, Quilicura.

A grandes rasgos una operación Crossdocking (XD´s) es principalmente un centro de distribución de la mercadería comercializada, esta pasa directamente desde el transportista a la bodega, donde se realiza una distribución según Servicer (SVC´s) de destino, esta es cargada en camiones con ramplas de almacenaje y despachadas, una vez en el SVC se vuelve a generar una distribución final y es tomada por vehículos menores (última milla) para hacer llegar al comprador final, lo anterior se realiza mediante la utilización de peonetas y transpaletas eléctricas, una vez descargada de mercadería, esta es manipulada por personal que distribuye a cinta transportadora haciendo uso de carros y/o pallets (según volumen del producto), ya en las cintas transportadoras es seleccionado según etiqueta para segregación y embalaje, luego son cargados en ramplas de almacenaje y distribuidos a los SVC, donde se vuelve a generar este proceso, considerando al destinatario final.

La operación de Crossdocking (XD´s) en Quilicura, cuenta con una dotación promedio de 430 colaboradores internos y de servicios transitorios, considerar aumento en cyber, o fechas comerciales importantes (Navidad) donde la dotación alcanza un promedio de 690 a 720 Trabajadores/as, estos se distribuyen en una instalación de 25.000 m².

1.3.2.- UBICACIÓN.

El centro de distribución Crossdocking (XD´s) Santiago, Quilicura, se encuentra ubicado en centro logístico Megacentro Buenaventura, Av. Pdte. Eduardo Frei Montalva 15200, Quilicura, Región Metropolitana.



Figura 1-8. Imagen satelital de las dependencias Mercado Libre, Quilicura, RM.

Fuente: Google Maps.

1.3.3.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EQUIPO QHSE CEVA - MELI.

Para la gestión en seguridad, salud ocupacional y medio ambiental, CEVA Logistics dispone de la siguiente estructura organizativa para el cliente Mercado Libre.

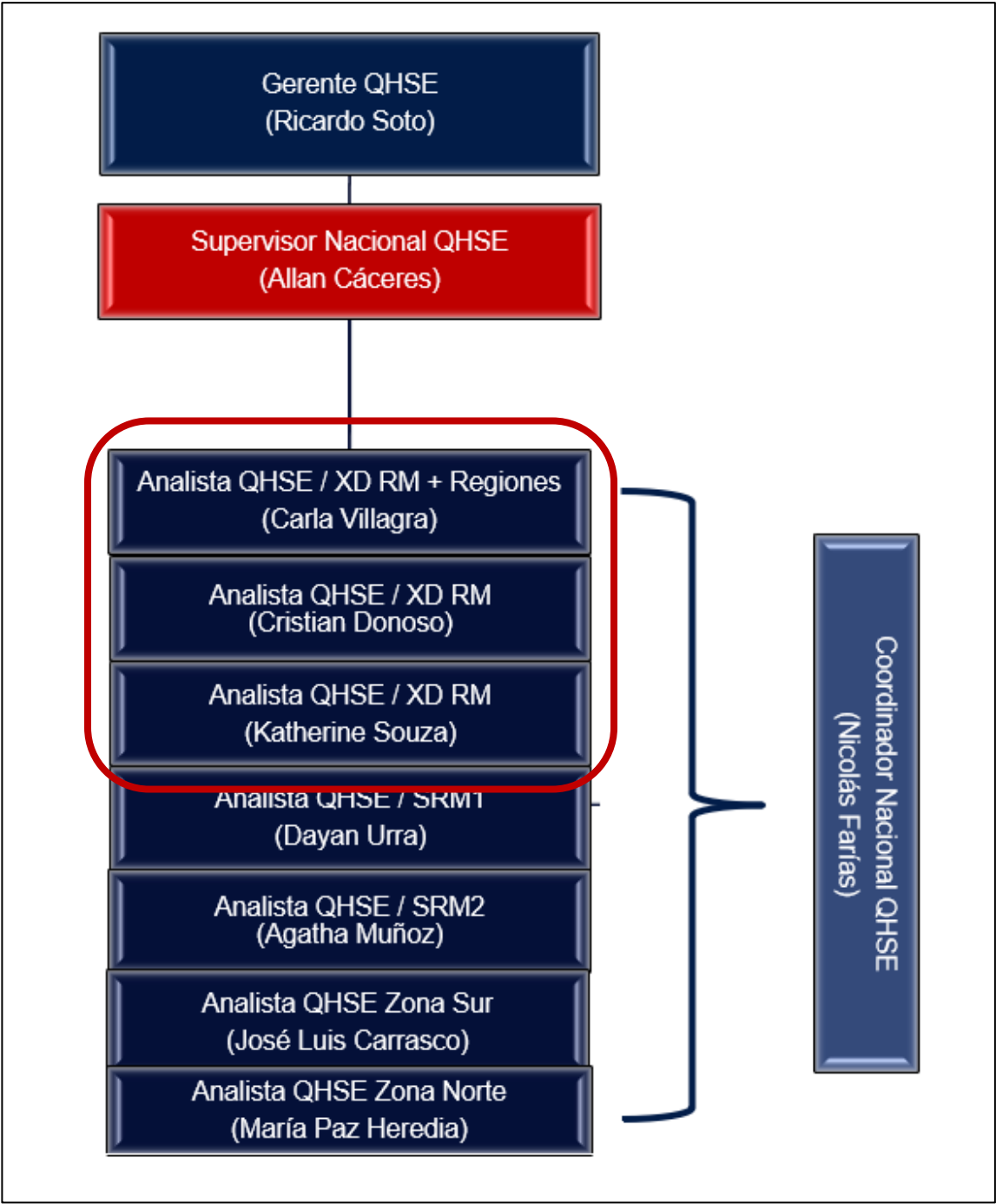


Figura 1-9. Estructura Organizativa Equipo QHSE CEVA - MELI.

Fuente: Elaboración propia, informe estructura y gestión MELI - 2024.

Importante señalar que el equipo asociado a la operación de Crossdocking (XD’s) Santiago, Quilicura es el indicado en el marco de color rojo, junto con el Supervisor y Coordinador Nacional.

1.3.4.- FUNCIONES Y ACTIVIDADES ANALISTAS QHSE.

Para conocimiento general se indican funciones y actividades de los analistas QHSE, como parte de las obligaciones del cargo.

- Trabajo en terreno y comunicación con operarios de bodega.
- Levantamiento a desviaciones detectadas en herramientas preventivas.
- Comunicación y sanción conforme a matriz de corrección progresiva.
- Levantamiento de necesidades preventivas según site's.
- Implementación de actividades preventivas.
- Capacitación del personal en temáticas QHSE según plan anual.
- Evaluación de lesiones y derivación a O.A.
- Implementación de protocolos y/o guías técnicas según legislación vigente.
- Recepción y acompañamiento con expertos MUTUAL.
- Primera atención y análisis de lesiones.
- Gestión y liderazgo en reuniones con líderes site's.
- Gestión y coordinación de auditorías QHSE.
- Retroalimentación de análisis y desviaciones detectadas.
- Cumplimiento métricas safety MELI / CEVA.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y LEGAL.

2.1.- MARCO TEÓRICO.

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo es una regulación del Ministerio de Salud destinada a medir la exposición a factores de riesgo para la salud mental de las y los Trabajadores/as, junto con orientar acciones preventivas y de mitigación en los lugares de trabajo. Es vinculante y obligatorio para las entidades empleadoras, organismos administradores y administración delegada del seguro de la Ley N°16.744 (OAL/AD). [Protocolo de vigilancia de los riesgos psicosociales en el trabajo, agosto 2022].

Ya en su tercera versión y mediante el Manual del Método del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO, que viene a contextualizar el impacto en las organizaciones del trabajo luego de la pandemia por COVID-19, factores tales como la sobrecarga laboral, desgaste de los Trabajadores/as/as, límites difusos de la jornada de trabajo, trabajo aislado, exigencias de utilización de tecnologías que están en desarrollo, alternancia de trabajo presencial y a distancia o conciliación de la vida personal y familiar., los indican como nuevos riesgos vinculados a los escenarios laborales.

Así, los factores psicosociales del ámbito laboral se definen como “las situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud del trabajador/a y sus condiciones de trabajo” [MINSAL, 2017].

Para llegar al día de hoy paso desde su marcha blanca que comienza el primero de septiembre del dos mil trece (01/09/2013) donde se incluyó solo a los rubros financieros, comercio y transporte, ya el primero de septiembre del dos mil quince (01/09/2015) comienza a regir para todos los sectores económicos y el veinticuatro de noviembre del dos mil diecisiete (24/11/2017) bajo resolución exenta 1433 se realiza una actualización respecto a los cálculos de medición, creando la versión completa del cuestionario SUSESO ISTAS-21, el cual se compone de 142 preguntas, de las cuales 53 son de la sección general y 89 de la sección específica, incluye más preguntas en la sección general para abarcar mejor la doble presencia y la carga de trabajo doméstico, su versión breve contiene solo 20 preguntas.

Entendiendo esto podemos indicar la última actualización del cuestionario, con el cual actualmente nos regimos, su composición se define en el manual del método publicado en noviembre del dos mil veintidós (11/2022) por la Superintendencia de Seguridad Social.

A continuación, podemos apreciar los pasos y tiempos de implementación, en sus siete (7) etapas.

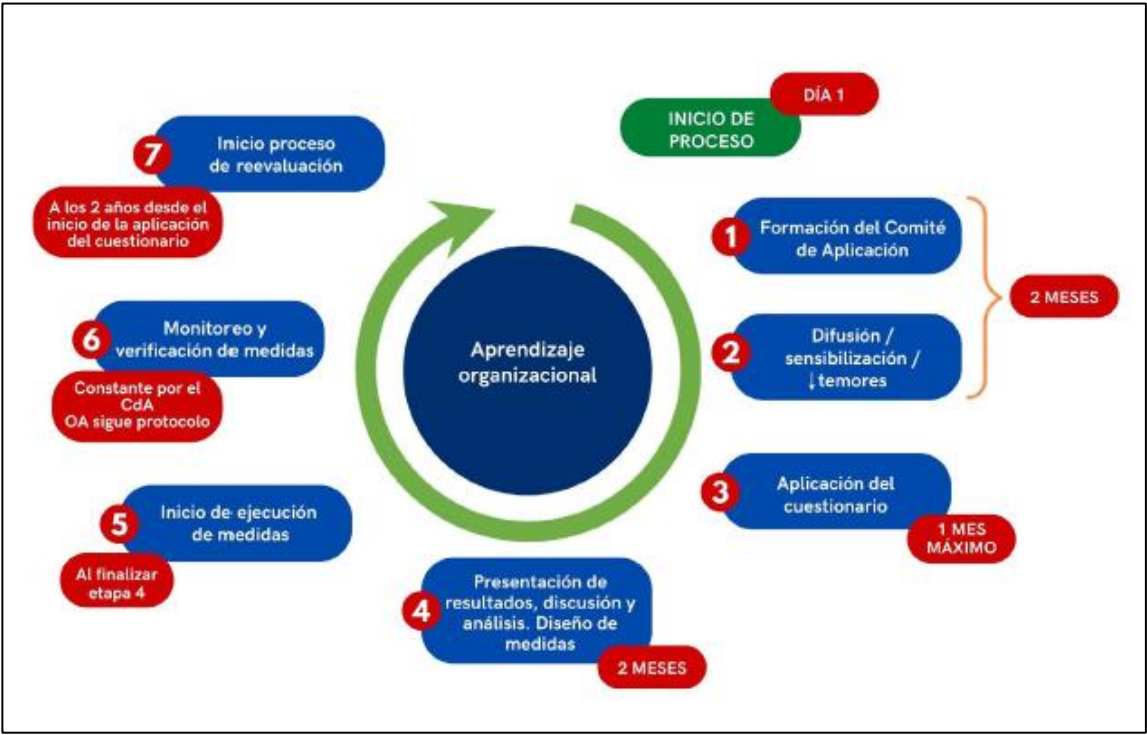


Figura 2-1. Etapas y tiempos de la aplicación del CEAL-SM.

Fuente: Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

2.1.1.- FORMACIÓN COMITÉ DE APLICACIÓN.

El paso inicial del método es constituir el Comité de Aplicación (CdA). El comité debe constituirse en cada centro de trabajo y tendrá la mayor parte de la responsabilidad en que el cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para el centro de trabajo y sus Trabajadores/as/as. El día de la constitución del Comité de Aplicación debe considerarse el día 1 de todo el proceso. El comité debe ser paritario en cuanto a la representación de los Trabajadores/as y de la parte empleadora. Este CdA debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo, diez, debiendo siempre estar compuesto por las siguientes personas (y sus subrogantes):

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

(Tanto el representante del C.P.H.S, como del o los Sindicatos, son de representación de los Trabajadores/as).

- Representante(s) del área de RRHH.
- Encargado de prevención de riesgos u otro que el empleador determine.

(Tanto el representante de RRHH como de Prev. De Riesgos, son por parte del empleador).

Sus tareas y responsabilidades se resumen a continuación:

- Definir cronograma o carta Gantt. (7 etapas).
- Definir el formato de la aplicación del cuestionario (papel o electrónica).
- Determinar el período de aplicación.
- Definir las unidades de análisis.
- Adaptar el cuestionario en las secciones pertinentes.
- Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización.
- Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los Trabajadores/as.
- Resguardar las condiciones de anonimato y confidencialidad que exige el método.
- Monitorear el proceso de aplicación.
- Analizar y discutir los resultados.
- Informar los resultados a todos los Trabajadores/as/as.
- Informar los resultados al respectivo Organismo Administrador.
- Asegurar que exista participación de los Trabajadores/as en las propuestas de las medidas de intervención.
- Definir la urgencia y el orden de las medidas de intervención.
- Informar las medidas de intervención a los Trabajadores/as/as.
- Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de intervención definidas.
- Informar a los Trabajadores/as sobre las medidas cumplidas y la razón de su aplicación.

Para la toma de decisiones el CdA requerirá que asistan a las reuniones más del 50% paritario de los representantes, es decir, que sea el mismo número de representantes del empleador y de los Trabajadores/as (as). Si existe un representante supernumerario, debe restarse uno para que siga siendo paritario. Se deberá elegir a uno de los miembros que sea el secretario ejecutivo de este comité. Se sugiere que éste sea un representante de RR.HH. que tendrá como funciones:

- Convocar a reuniones.
- Llevar actas y registro de acuerdos tomados en reuniones (bitácora).
- Llevar un control interno de las medidas de intervención que el comité haya propuesto.

Una de las tareas más relevantes del CdA es la definición de las Unidades de Análisis.

Una unidad de análisis es una agrupación de Trabajadores/as con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo para luego intervenir.

Existen tres preguntas que son editables por el CdA y que permiten segmentar o agrupar a los Trabajadores/as según diversas características (ver Figura 2) en unidades de análisis. La pregunta TEA1, “¿En qué unidad geográfica (sucursal, edificio, piso, etc.) trabaja usted?” permite segmentar por estas categorías de lugar geográfico.

La pregunta TEA2, “¿Cuál es su ocupación?” se refiere al puesto de trabajo que tiene la persona (ver más adelante).

Y la pregunta TEA3, “¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?”, se refiere a la dependencia funcional o jefatura donde trabaja la persona.

No es necesario que se utilicen las tres preguntas. Por ejemplo, si todos los Trabajadores/as se encuentran en un mismo edificio o piso, probablemente no sea útil la pregunta TEA1, y no se utilice. La pregunta por ocupaciones debe utilizarse siempre.

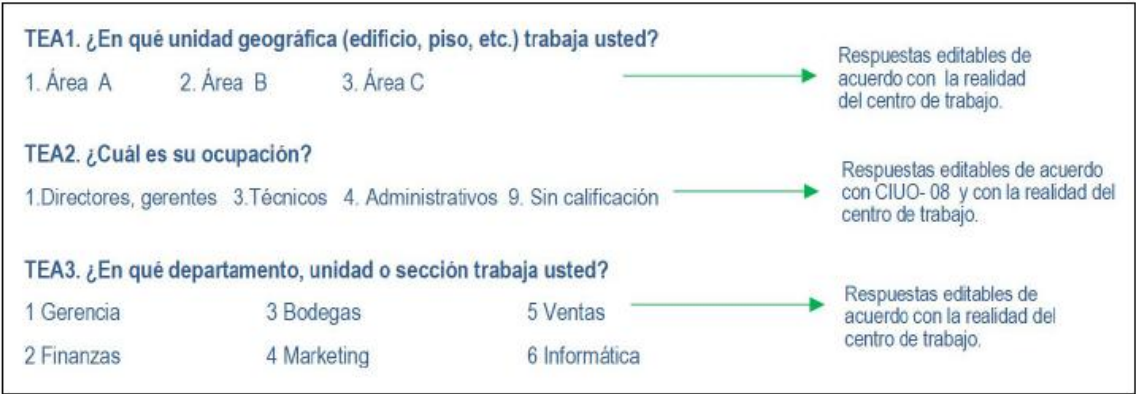


Figura 2-2. Unidades de Análisis, Preguntas Editables CEAL-SM.

Fuente: Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESOS.

El comité deberá llevar una bitácora o libro de actas que se iniciará con el acta de constitución del CdA que contenga la fecha, nombre, cargos y firmas de quienes constituyen el CdA, y la firma del representante legal de la empresa. La bitácora contendrá en seguida las actas de cada una de las sesiones firmadas por los integrantes del comité, las fechas propuestas para cada paso, la fecha probable de aplicación, archivo del material usado en la campaña de difusión, fecha y registro de la presentación de los resultados, fechas en que se constituyeron los distintos grupos de trabajo para el análisis de resultados, las medidas de intervención o mitigación que se hayan acordado y, los responsables de verificar la aplicación de las medidas, y cualquier situación que el comité estime importante.

El comité debe mantenerse para todo un ciclo entre el día 1 de una medición y la siguiente. Cuando cambian los representantes de un sindicato o de un CPHS, deben cambiar los representantes en el CdA.

Los miembros del Comité de Aplicación deben estudiar el manual con detenimiento para ser capaces de responder todas las dudas que se les planteen y ser los referentes durante el proceso de aplicación, para ello existen alternativas que otorga el OAL en capacitaciones Presenciales, E-learning o Streaming, cualquiera sea el caso estas deben asegurar el estudio y aprendizaje de los miembros.

2.1.2.- DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

Una de las funciones principales del Comité de Aplicación es diseñar y llevar a cabo la campaña de difusión y sensibilización en torno al cuestionario. Esta etapa es clave, ya que, si bien la aplicación del instrumento busca abarcar a todos los Trabajadores/as de la organización (es de carácter censal), su participación es voluntaria y no puede ser obligatoria. Por lo mismo, una buena estrategia de sensibilización puede marcar la diferencia entre obtener resultados representativos o no.

La campaña debe enfocarse en entregar información clara y motivar a los Trabajadores/as, explicando tanto los objetivos como las características del cuestionario. La evidencia indica que alcanzar una participación superior al 60% depende en gran medida de la calidad de esta etapa, lo que la convierte en un punto crítico para asegurar resultados útiles tanto en la medición como en las posteriores intervenciones. El propósito es generar confianza, responder dudas y transmitir que el cuestionario es una herramienta para identificar y prevenir riesgos psicosociales, contribuyendo al bienestar laboral de manera participativa.

Este proceso de difusión contempla la capacitación de los integrantes del Comité de Aplicación en el método CEAL-SM/SUSESO. Además, se recomienda realizar reuniones informativas con los distintos equipos de trabajo, donde se expliquen los objetivos y el procedimiento de aplicación. Para complementar, se pueden usar distintos medios de comunicación interna, como carteles, volantes impresos o adjuntos a las liquidaciones de sueldo, la intranet, redes sociales corporativas u otros canales habituales de la empresa.

La participación activa de Directivos, Sindicatos, Comité Paritario, Recursos Humanos y del área de Prevención es esencial, ya que una campaña coordinada entre estos actores favorece la adhesión de los Trabajadores/as y permite alcanzar resultados representativos. Para ello, cada miembro del Comité de Aplicación debe conocer en detalle los objetivos, el método y los posibles desafíos de este proceso, además de haber recibido la capacitación

correspondiente y contar con el manual como referencia. De esta manera, pueden desempeñarse como monitores, resolviendo dudas y motivando la participación.

Cabe señalar que el Organismo Administrador de la Ley (OAL) ofrece instancias de capacitación y material de apoyo para la campaña de difusión. Asimismo, en los casos en que la evaluación arroje un nivel de riesgo alto, la mutualidad colabora en el análisis y diseño de las medidas de intervención necesarias, asegurando la implementación de mejoras en la organización.

2.1.3.- APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

El Comité de Aplicación (CdA) es el encargado de definir si el cuestionario se aplicará en formato digital o impreso. En caso de optar por la versión en papel, se debe establecer un mecanismo seguro de recolección que asegure el anonimato y la confidencialidad de los participantes. Para ello, se pueden utilizar sobres sin identificación, urnas o cajas selladas con las firmas de los integrantes del comité, ubicadas en lugares accesibles y concurridos por los Trabajadores/as.

Asimismo, corresponde al CdA definir el plazo de aplicación del instrumento, el cual debe ser suficiente para garantizar una participación adecuada, pero en ningún caso extenderse más allá de un mes. En organizaciones de gran tamaño, como hospitales con alta dotación de personal, se recomienda dividir la evaluación por sectores (dos o tres zonas, según corresponda), siempre que cada una no supere el mes de aplicación y que el proceso completo no se extienda más allá de seis meses desde el inicio de la primera fase. Esta estrategia busca evitar que el impacto de la campaña de información y sensibilización pierda efectividad con el paso del tiempo.

Cabe recordar que el Protocolo del MINSAL establece que toda la información obtenida mediante cuestionarios impresos debe ser traspasada a la plataforma digital de la SUSESO, tarea que es responsabilidad del comité. Por este motivo, resulta más conveniente aplicar el instrumento directamente en formato electrónico.

La versión digital se encuentra disponible en la página de la Superintendencia de Seguridad Social y permite un mejor control del proceso, ya que registra en tiempo real el número de cuestionarios respondidos y entrega los resultados de manera inmediata, junto con una planilla de puntajes para la institución. La duración de la aplicación digital dependerá de lo que defina el CdA, pudiendo extenderse por un día, una semana o hasta un mes. Cada trabajador recibe un código personal que garantiza la autenticidad de su ingreso y la confidencialidad de sus respuestas. Para habilitar esta plataforma, la empresa o institución debe realizar la solicitud a su OAL, quien gestiona el acceso con la SUSESO.

Independiente del formato escogido, el cuestionario debe entregarse a los Trabajadores/as sin incluir las puntuaciones, con el fin de evitar cualquier sesgo en las respuestas.

El instrumento con la escala de puntaje solo debe ser manejado por el equipo a cargo del análisis de resultados. El tiempo estimado para responder oscila entre 20 y 40 minutos, dependiendo del nivel educativo de cada trabajador, aspecto que debe ser considerado en la planificación.

Finalmente, el plazo total de aplicación será definido por el CdA en función de las características propias del centro de trabajo, procurando siempre que la participación de los Trabajadores/as sea lo más amplia posible.

2.1.3.1.- CUESTIONARIO CEAL-SM / SUSESO.

La Superintendencia de Seguridad Social ha sido parte de la red COPSOQ International Network desde el año 2009, y en este período se ha podido asistir a la evolución del cuestionario COPSOQ en sus diferentes versiones. El COPSOQ III estuvo disponible a partir de su publicación en 2019 (Burr *et al.*, 2019), luego de un proceso de discusión en encuentros bienales iniciados en Gante (2013), París (2015), que culminó en Santiago de Chile (2017), y luego de trabajos de validación en Alemania, España, Francia, Canadá, Suecia y Turquía que fueron discutidos en Estambul en 2019 [Manual del Método Cuestionario CEAL–SM / SUSESO, noviembre 2022].

En Chile, el cuestionario COPSOQ III fue sometido a una revisión de expertos a fines de 2018, lo que permitió identificar y seleccionar las preguntas que podían adaptarse de mejor manera a la realidad nacional. Posteriormente, entre 2019 y 2020, se desarrolló un exhaustivo proceso de validación, destinado a garantizar que el instrumento cumpliera con los criterios esenciales: que realmente midiera lo que debía medir, que sus resultados fueran consistentes y confiables, y que existieran reglas claras para su aplicación e interpretación.

Como parte de este proceso, el cuestionario se aplicó a una muestra representativa de Trabajadores/as y trabajadoras de cinco ciudades del país: Antofagasta, Valparaíso, Santiago, Concepción y Puerto Montt–Puerto Varas. La distribución de ocupaciones de los participantes fue similar a la registrada en la encuesta CASEN 2017, y también se respetó la proporción entre hombres y mujeres. En total, se logró la participación de 1.942 personas [FLACSO, 2020].

Los datos recolectados fueron sometidos a un análisis métrico detallado, mediante el cual se determinó qué preguntas debían mantenerse, cuáles descartarse y qué dimensiones específicas podía medir el cuestionario. Como resultado, se obtuvo un instrumento

validado compuesto por 54 preguntas distribuidas en 12 dimensiones de riesgo psicosocial. Además, se incorporaron 34 preguntas adicionales relacionadas con características sociodemográficas y laborales, tales como género, edad, ocupación, nivel de ingresos y sistema de turnos, junto con otras vinculadas a la salud mental, enfermedades y accidentes laborales, dolor físico y uso de licencias médicas.

Tabla 2-1. Estructura del Nuevo Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

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

Fuente: Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

La estructura general del cuestionario se presenta en la Tabla 2-1, donde se puede observar la sección general y la sección de riesgo psicosocial, así como los conceptos y dimensiones que se evalúan en cada una, junto con la cantidad de preguntas que contiene cada concepto o dimensión. En total, el cuestionario consta de 88 preguntas (34 en la sección general y 54 en la sección de riesgo psicosocial). Este instrumento cuenta con una única versión, a diferencia del anterior (SUSESO/ISTAS21), que disponía de una versión breve y otra completa. La decisión de tener una sola versión fue acordada por el grupo de expertos que participó en su validación.

2.1.3.2.- DIMENSIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.

¿Qué es una “dimensión”?

Una dimensión es una característica o un aspecto que tiene algún elemento, idea o concepto complejo de nuestro interés y que permite entenderlo mejor. Por ejemplo, para comprender mejor la idea o concepto de “salud”, podemos considerar todas las dimensiones o características que esta podría tener: una dimensión física o corporal, una dimensión mental, una dimensión social, una dimensión legal, una dimensión de dignidad, etc. Todas estas son dimensiones o características de lo que llamamos “salud” y nos permiten entender mejor un concepto complejo, como ese. En cambio, cuando se trata de conceptos más o menos simples, como puede ser la presencia de un accidente laboral, no se requiere en principio estudiar diferentes dimensiones (el accidente ocurre o no ocurre, y eso es fácil de codificar, es una sola dimensión con dos niveles). Los conceptos cuantitativos, como la distancia o la velocidad, suelen ser simples y solo tienen una dimensión [Manual del Método Cuestionario CEAL–SM / SUSESO, noviembre 2022].

DIMENSIÓN “CARGA DE TRABAJO” (CT)

La carga de trabajo corresponde a las exigencias que enfrentan los Trabajadores/as para cumplir tareas u objetivos dentro de un tiempo limitado. Esta dimensión refleja la relación entre la cantidad de actividades y el plazo disponible para realizarlas, lo que puede variar desde minutos hasta semanas. Cuando las demandas superan el tiempo asignado, suele percibirse como “falta de tiempo” para completar las labores. En el cuestionario, esta dimensión se evalúa mediante tres preguntas específicas.

P1.- ¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?

P2.- ¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas?

P3.- ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?

DIMENSIÓN “EXIGENCIAS EMOCIONALES” (EM).

Las exigencias emocionales se refieren a la capacidad que debe tener el trabajador para comprender y manejar las emociones de otras personas, especialmente cuando estas son intensas. Esto ocurre, por ejemplo, al atender a víctimas de violencia, personas que han perdido un ser querido, han sufrido accidentes graves, enfrentan enfermedades incurables o se encuentran en situaciones sociales críticas. En estas circunstancias, la carga emocional sobre el trabajador puede generar confusión entre sus propios sentimientos y los de quienes atiende, e incluso provocar agotamiento. Además, incluye la necesidad de

que el trabajador o trabajadora controle u oculte sus emociones frente a los usuarios. Esta dimensión se mide mediante tres preguntas del cuestionario.

P1.- Su trabajo, ¿le coloca en situaciones emocionalmente perturbadoras?

P2.- Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de usuarios o clientes?

P3.- Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?

DIMENSIÓN “DESARROLLO PROFESIONAL” (DP).

El desarrollo profesional se refiere a las oportunidades que brinda el trabajo para aplicar los conocimientos y la experiencia existentes, así como para adquirir nuevos aprendizajes y habilidades. Representa la capacidad del trabajo para favorecer el crecimiento personal y profesional del trabajador. Esta dimensión se evalúa mediante tres preguntas del cuestionario.

P1.- ¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo?

P2.- En su trabajo, ¿puede utilizar sus habilidades o experiencia?

P3.- Su trabajo, ¿le da la oportunidad de desarrollar sus habilidades?

DIMENSIÓN “RECONOCIMIENTO Y CLARIDAD DE ROL” (RC).

La dimensión de reconocimiento evalúa el respeto y la justicia en el trato que reciben los Trabajadores/as, así como el sentido que perciben en las tareas que realizan y la claridad de los límites de sus responsabilidades. Una definición clara de los roles asignados contribuye a que se sientan reconocidos y respetados en su trabajo. Esta dimensión se mide mediante ocho preguntas del cuestionario.

P1.- ¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?

P2.- Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?

P3.- En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores?

P4.- En su trabajo, ¿es tratado de forma justa?

P5.- Su trabajo, ¿tiene sentido para usted?

P6.- Su trabajo, ¿tiene objetivos claros?

P7.- En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

P8.- ¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo?

DIMENSIÓN “CONFLICTO DE ROL” (CR).

El rol laboral se refiere a lo que se espera que una persona realice en su puesto de trabajo. La dimensión de conflicto de rol mide la incomodidad o molestia que puede surgir cuando las tareas asignadas son percibidas como contradictorias, inapropiadas o que podrían ejecutarse de otra manera. Este conflicto es común cuando un trabajador depende de más de un jefe, especialmente si las responsabilidades de cada supervisión no están claramente definidas en el organigrama. Esta dimensión se evalúa mediante tres preguntas del cuestionario.

P1.- En su trabajo, ¿se le exigen cosas contradictorias?

P2.- ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?

P3.- ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?

DIMENSIÓN “COMPAÑERISMO” (CM).

El compañerismo se refiere a la percepción de pertenecer a un equipo de trabajo integrado por pares, en el que existe apoyo mutuo y colaboración cuando es necesario. Esta dimensión se evalúa mediante cuatro preguntas del cuestionario, incluyendo la opción de indicar “no tengo compañeros de trabajo” cuando corresponda.

P1.- De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo?

P2.- De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo?

P3.- ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros(as) de trabajo?

P4.- En su trabajo, ¿usted siente que forma parte de un equipo?

DIMENSIÓN “INSEGURIDAD EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO” (IT).

La inseguridad en las condiciones de trabajo se refiere a la percepción en que se desempeñan las tareas, los horarios o los lugares de trabajo puedan modificarse de manera arbitraria o inesperada. Esta dimensión se evalúa mediante tres preguntas del cuestionario.

P1.- ¿Está preocupado(a) de que le cambien sus tareas laborales en contra de su voluntad?

P2.- ¿Está preocupado(a) por si le trasladan a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección en contra de su voluntad?

P3.- ¿Está preocupado(a) de que le cambien el horario (turnos, días de la semana, hora de entrada y salida) en contra de su voluntad?

DIMENSIÓN “EQUILIBRIO TRABAJO Y VIDA PRIVADA” (TV).

El equilibrio entre el trabajo y la vida privada se refiere a cómo ambos ámbitos permiten un desarrollo personal adecuado, evitando que las demandas excesivas del trabajo interfieran en la vida fuera del empleo. Esta dimensión se mide mediante tres preguntas del cuestionario.

- P1.-** ¿Siente que su trabajo le consume demasiada ENERGÍA teniendo un efecto negativo en su vida privada?
- P2.-** ¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada?
- P3.-** Las exigencias de su trabajo, ¿interfieren con su vida privada y familiar?

DIMENSIÓN “CONFIANZA Y JUSTICIA ORGANIZACIONAL” (CJ).

La confianza y la justicia organizacional reflejan el nivel de seguridad y confianza que los Trabajadores/as tienen hacia la empresa o institución al desempeñar sus tareas diarias. Esto incluye la confianza en los directivos, en los compañeros de trabajo y en la resolución justa de conflictos, entre otras situaciones similares. Esta dimensión se evalúa mediante siete preguntas del cuestionario.

- P1.-** En general, ¿los Trabajadores/as(as) en su organización confían entre sí?
- P2.-** ¿Los gerentes o directivos confían en que los Trabajadores/as(as) hacen bien su trabajo?
- P3.-** ¿Los Trabajadores/as(as) confían en la información que proviene de los gerentes, directivos o empleadores?
- P4.-** ¿Los Trabajadores/as(as) pueden expresar sus opiniones y sentimientos?
- P5.-** En su trabajo ¿los conflictos se resuelven de manera justa?
- P6.-** ¿Se valora a los Trabajadores/as(as) cuando han hecho un buen trabajo?
- P7.-** ¿Se distribuye el trabajo de manera justa?

DIMENSIÓN “VULNERABILIDAD” (VU).

La vulnerabilidad en el trabajo se refiere a la sensación de temor, desprotección o indefensión que un trabajador puede experimentar frente a un trato percibido como injusto por parte de la organización. También puede entenderse como la dificultad para ejercer derechos o para cuestionar la disciplina impuesta en la relación laboral. Esta dimensión se mide mediante seis preguntas del cuestionario.

- P1.-** ¿Tiene miedo a pedir mejores condiciones de trabajo?
- P2.-** ¿Se siente indefenso(a) ante el trato injusto de sus superiores?
- P3.-** ¿Tiene miedo de que lo(la) despidan si no hace lo que le piden?
- P4.-** ¿Considera que sus superiores lo(la) tratan de forma discriminatoria o injusta?
- P5.-** ¿Considera que lo(la) tratan de forma autoritaria o violenta?
- P6.-** ¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)?

DIMENSIÓN “VIOLENCIA Y ACOSO” (VA).

La violencia y el acoso en el trabajo se refieren a la exposición de los Trabajadores/as a conductas intimidatorias, ofensivas o no deseadas, relacionadas con características personales como apariencia física, género, orientación sexual, origen étnico, nacionalidad o creencias. Esta dimensión se evalúa mediante siete preguntas del cuestionario.

- P1.-** En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?
- P2.-** En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables?
- P3.-** En los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)?
- P4.-** En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a acoso sexual?
- P5.-** En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a violencia física?
- P6.-** El bullying o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del cual le resulta difícil defenderse. En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bullying o acoso?
- P7.-** ¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior?

OTRAS DIMENSIONES QUE INCLUYE EL CUESTIONARIO.

El cuestionario CEAL-SM/SUSESO incluye preguntas adicionales que permiten caracterizar a los participantes, considerando aspectos como género, edad y modalidad de teletrabajo (parcial o total). También se incorporan tres preguntas clave para segmentar grupos dentro del centro de trabajo: TEA1 (unidad geográfica, como edificios o pisos), TEA2 (ocupación según la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones, CIUO) y TEA3 (departamento, unidad o sección). Estas respuestas pueden adaptarse según la estructura específica de cada organización.

Además, el cuestionario recoge información sobre las condiciones de trabajo y empleo, incluyendo sueldo líquido mensual, estructura del salario (fijo, variable o mixto), dependencia de más de un jefe, jornada diaria y semanal, horario (diurno, nocturno o rotativo), horas trabajadas la semana anterior y motivos por los que se trabajó menos de lo habitual. También se indaga sobre el tipo de contrato (indefinido, temporal, honorarios) y el nivel de satisfacción con el trabajo.

En cuanto a salud y bienestar, las primeras 12 preguntas (GHQ1 a GHQ12) corresponden al cuestionario GHQ-12, validado en Chile para evaluar la salud mental. Luego, dos preguntas sobre dolor corporal (DL1 y DL2) se tomaron de la escala SF-36, también validada localmente, considerando que el dolor influye en la salud mental. Posteriormente, se incluyen preguntas binarias sobre accidentes laborales (excluyendo los de trayecto) y enfermedades posiblemente relacionadas con el trabajo, así como tres preguntas sobre el uso de licencias médicas en los últimos 12 meses, incluyendo número de licencias y días de reposo.

Estas preguntas permiten relacionar las características personales, laborales y de salud de los Trabajadores/as con los riesgos psicosociales. Por ejemplo, se puede identificar qué dimensiones del riesgo psicosocial están asociadas con la salud mental, dolor o licencias, así como reconocer ocupaciones, géneros o secciones con mayor o menor exposición. Este análisis contribuye a orientar estrategias de prevención e intervención en los centros de trabajo, funcionando como una herramienta de salud pública para mejorar las condiciones laborales.

2.1.4.- ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

El Comité de Aplicación (CdA) tiene la responsabilidad principal de analizar los datos obtenidos, aunque puede contar con la asesoría de su OAL o del prevencionista de riesgos de la empresa. En esta etapa es clave mantener siempre la confidencialidad en el manejo de la información.

Una vez calculados los puntajes y determinada la prevalencia de riesgo (representada en el “semáforo”), los resultados deben comunicarse a todos los Trabajadores/as del centro de trabajo, tanto a nivel general como por las unidades previamente definidas. Es importante destacar que en el análisis no pueden usarse métodos estadísticos que permitan identificar a los participantes, como los análisis multivariados.

El CdA también define qué datos y en qué formato se compartirán con los Trabajadores/as. Por ejemplo, cada unidad debe conocer sus propios resultados y los generales del centro de trabajo, pero no necesariamente los de otras áreas.

CÁLCULO E INTERPRETACIÓN DE LOS PUNTAJES.

En cuanto al cálculo e interpretación de los puntajes, el cuestionario distingue entre una sección general y una sección específica de riesgos psicosociales. Los puntajes se obtienen solo de esta última, aunque la sección general también aporta información valiosa.

SECCIÓN GENERAL.

Dentro de la sección general, el apartado de datos demográficos recopila información sobre género y edad, lo que permite calcular sus frecuencias. Además, la plataforma CEAL-SM/SUSESO entrega los resultados de riesgo diferenciados por género (en gráficos de barras), siempre que haya al menos tres respuestas en cada categoría. En el caso de la edad, los resultados se presentan agrupados en rangos de frecuencia.

El apartado de Trabajo y empleo actual comienza con las preguntas de segmentación definidas por el Comité de Aplicación, que consideran la ubicación geográfica (TEA1), la ocupación (TEA2) y las unidades o secciones internas (TEA3). Cada uno de estos segmentos puede convertirse en una unidad de análisis, y la plataforma CEAL-SM/SUSESO genera gráficos de riesgo diferenciados para cada una de ellas.

Además, se pueden calcular las frecuencias de las respuestas relacionadas con las características del empleo. Por ejemplo, a través de la pregunta TE4 es posible identificar cuántos Trabajadores/as realizan teletrabajo y en qué proporción.

Tal como en los ejemplos anteriores, el informe automático que se descarga de la plataforma CEAL-SM/ SUSESO entrega las tablas con las frecuencias de respuestas a todas las preguntas.

SECCIÓN ESPECÍFICA DE RIESGO PSICOSOCIAL.

En la Sección específica de riesgo psicosocial, todas las preguntas tienen respuestas en un formato de tipo Likert. Este formato permite responder cuántas veces o con cuánta frecuencia nos ocurre una cierta situación.

Por ejemplo, podemos ver las respuestas posibles a la pregunta RE1 del Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/casi nunca
RE1	Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?	X				

Si ocurre que “siempre” nuestro trabajo es reconocido y valorado por nuestros superiores, marcaremos la primera casilla a la derecha de la pregunta.

El formato de respuesta de tipo Likert indicado en el Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO. Permite asociar cada respuesta a un valor (puntaje) específico. En el ejemplo anterior, los puntajes asociados son:

Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/casi nunca
RE1	Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?	0	1	2	3	4

Así que, al marcar el casillero “siempre”, la respuesta se codifica con un puntaje de 0 puntos. Como lo que se mide es el “riesgo”, el hecho de que “siempre” nuestros superiores nos reconozcan y valoren nuestro trabajo, nos da un valor de riesgo = 0. Los puntajes de las respuestas de cada dimensión se suman y así se obtiene el puntaje de la dimensión para cada uno de los Trabajadores/as/as.

EXPOSICIÓN AL RIESGO DEL CENTRO DE TRABAJO.

Una vez que se calcula el riesgo individual por cada dimensión por trabajador/a, es posible calcular el grado de “exposición al riesgo” que tiene el centro de trabajo.

El cálculo no es más que el recuento de cuántas personas hay en cada nivel de riesgo individual en cada una de las dimensiones, y con ese dato se calcula el porcentaje sobre el total de Trabajadores/as del centro de trabajo.

ESTADO DE RIESGO DEL CENTRO DE TRABAJO.

Los datos del gráfico y los cálculos de exposición al riesgo del centro de trabajo entregados en informe SUSESO van a permitir conocer cuál es la situación general del centro de trabajo. Esta situación general es lo que se llama “estado de riesgo” del centro de trabajo.

Para eso se requiere saber en cuáles dimensiones y cuáles niveles de riesgo individual el porcentaje de Trabajadores/ases igual o superior al 50%. Hay tres situaciones posibles.

- Cuando una dimensión tiene un porcentaje de Trabajadores/as igual o mayor al 50% en riesgo alto, a esa dimensión se le asignan 2 puntos (+2).
- Cuando una dimensión tiene un porcentaje de Trabajadores/as igual o mayor al 50% en riesgo medio, a esa dimensión se le asigna 1 punto (+1).
- Cuando una dimensión tiene un porcentaje de Trabajadores/as igual o mayor al 50% en riesgo bajo, a esa dimensión se le asignan -2 puntos (-2) (es una dimensión que se considera de protección, lo contrario del riesgo).

En todos los otros casos, se asignan 0 puntos a las dimensiones.

En seguida, se tienen que sumar los puntos obtenidos, y el estado de riesgo del centro de trabajo queda establecido según el siguiente detalle indicado en el Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

Puntaje obtenido por el CT	Estado de riesgo del CT
De -24 a +1 punto	Riesgo bajo
De +2 a +12 puntos	Riesgo medio
Desde +13 y superior	Riesgo alto

Si el resto de las dimensiones tienen 0 puntos. El centro de trabajo tiene -1 punto, así que se le considera en “estado de riesgo bajo”.

Lo anterior queda ejemplificado en **ANEXO 1**, donde se podrá observar situación indicada en Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO respecto a la realización del cuestionario en institución ficticia de 30 Trabajadores/as.

DISCUSIÓN Y ANÁLISIS.

Un aspecto clave en la aplicación del cuestionario es la difusión y análisis colectivo de los resultados. Esta etapa permite que los Trabajadores/as discutan los hallazgos, los contextualicen y propongan medidas de mejora o mitigación frente a los factores más relevantes detectados.

Los grupos de discusión son recomendables en todos los centros de trabajo, pero resultan especialmente útiles en ciertos casos:

- Cuando la organización presenta un riesgo alto en la evaluación general.
- En instituciones con riesgo medio, si alguna de sus unidades muestra más de una dimensión en riesgo medio o alto.
- En centros con riesgo medio o bajo, el análisis puede quedar en manos del CdA, siempre que no existan unidades con varias dimensiones críticas.
- En organizaciones con unidades muy pequeñas que se hayan agrupado para completar el mínimo de cuestionarios; en estos casos, los resultados deben discutirse por separado para cada unidad.
- De forma general, es recomendable fomentar la participación amplia de Trabajadores/as en estas instancias, y el CdA tiene la facultad de promoverlas cuando lo estime necesario.

ORIENTACIONES PARA EL GRUPO DE TRABAJO.

El trabajo grupal tiene tres objetivos principales:

1. Analizar los resultados del cuestionario e identificar las posibles causas de los puntajes altos o bajos en cada dimensión.
2. Proponer medidas concretas que permitan reducir los riesgos, basándose tanto en los resultados como en la experiencia de los Trabajadores/as.
3. Reconocer las fortalezas del centro de trabajo (dimensiones en verde) y plantear cómo mantenerlas o potenciarlas.

El proceso se desarrolla en varias etapas:

- Inicio: El monitor presenta la actividad, explica sus objetivos y expone los resultados generales del centro de trabajo y de la unidad específica.
- Desarrollo: Se abre la conversación para validar los resultados y analizar sus posibles causas. Se deben identificar tanto factores de riesgo como protectores. Es importante recoger coincidencias entre los participantes y motivar la opinión de quienes participan menos.
- Identificación de riesgos y medidas preventivas: El grupo debe enfocarse en proponer cambios organizacionales que ataquen las causas del riesgo más que sus consecuencias. Por ejemplo, si hay sobrecarga de trabajo, se debe revisar la distribución de tareas antes que limitarse a sugerir técnicas de relajación. A su vez,

también se deben destacar los factores protectores, analizando por qué ciertas dimensiones muestran bajo riesgo y cómo fortalecer esas condiciones.

- Cierre: El monitor resume los acuerdos y desacuerdos, destacando las propuestas más prácticas y aplicables generadas durante la discusión.
- Informe: Finalmente, el monitor elabora un informe con la lista de participantes y un resumen de conclusiones. Este documento debe incluir la visión de los Trabajadores/as sobre el origen de los riesgos, las medidas propuestas para abordarlos, así como los factores protectores detectados y las formas de reforzarlos. El informe se entrega al Comité de Aplicación para su consideración.

2.1.5.- DISEÑO E INICIO DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS.

El objetivo del método es implementar medidas preventivas eficaces que eliminen o controlen los riesgos detectados, lo que implica modificar aspectos de la organización del trabajo.

El principio clave es que las intervenciones deben dirigirse al origen del riesgo y no solo a sus consecuencias. Por ejemplo, si hay sobrecarga de trabajo, más que proponer talleres de relajación, se debe revisar la distribución de tareas, la organización del trabajo, las herramientas disponibles o la capacitación del personal. Si no se interviene en la causa, el problema persistirá.

Un desafío frecuente tras la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO es que los resultados no siempre son comprendidos por todos los actores involucrados. Surgen dudas sobre el significado de las dimensiones, los niveles de riesgo (alto, medio, bajo) y su traducción en acciones concretas para Trabajadores/as y organizaciones.

El informe entregado por SUSESO habiendo realizado el cuestionario digital entrega orientaciones prácticas para interpretar los resultados, diseñar medidas de mejora frente a dimensiones críticas y, al mismo tiempo, fortalecer los factores protectores (dimensiones con bajo riesgo).

Estas orientaciones no son obligatorias ni únicas, sino una guía de apoyo para que el Comité de Aplicación, el organismo administrador y cada empresa definan medidas adaptadas a su realidad y resultados específicos.

¿Quién debe diseñar las medidas de intervención?

Aunque el empleador es el responsable del proceso, las medidas de intervención deben ser diseñadas y definidas por el Comité de Aplicación (CdA). Para ello, el CdA debe

considerar los resultados obtenidos del cuestionario, así como el informe que se descargan de la plataforma SUSESO.

Además, el comité debe tomar en cuenta los informes generados por los grupos de discusión con los Trabajadores/as del centro de trabajo, así como la opinión de expertos disponibles, como los prevencionistas de riesgos de la empresa o del organismo administrador de la ley 16.744 (OAL). También es necesario integrar la política de gestión de riesgos psicosociales que tenga la empresa.

Con toda esta información, el CdA elabora una propuesta de intervenciones que se ajuste a la realidad y características particulares de la organización y de cada centro de trabajo, asegurando que las medidas sean pertinentes y efectivas.

Política de Gestión de los Riesgos Psicosociales.

La intervención debe estar integrada dentro de un plan o política general para la gestión de los factores de riesgo psicosocial, considerando objetivos a corto, mediano y largo plazo. Aunque la elaboración de esta política corresponde a la empresa u organización y no al Comité de Aplicación (CdA), es recomendable que esté alineada con las funciones del CdA. De hecho, la relación y coordinación con el comité debería ser un aspecto contemplado dentro del diseño de la política.

2.1.6.- SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE MEDIDAS.

El informe debe incluir las medidas propuestas para abordar los riesgos identificados. Estas medidas, previamente discutidas tanto en los grupos de Trabajadores/as como en el Comité de Aplicación (CdA), deben vincularse a una o varias dimensiones de riesgo y ser lo más específicas posible, de modo que su implementación pueda ser fácilmente observada.

Asimismo, se debe indicar la fecha de inicio de cada medida y estimar un plazo razonable para que tenga un impacto efectivo en la dinámica del centro de trabajo. El informe también debe definir cómo se realizará la monitorización, quién será responsable de ejecutar la medida (ya sea un departamento o una persona específica) y quién se encargará de supervisar su seguimiento, a continuación, se ejemplifica una matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas definidas.

Dimensión (% de trabaja- dores/as en riesgo MEDIO)	Preguntas con mayor puntaje en la dimensión	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de monitoreo	Responsables del monitoreo en el Comité	Depto. o unidad responsable de la ejecución
Reconocimiento y claridad del rol (53.3%, riesgo medio)	En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores? (40 puntos) En su trabajo, ¿es tratado en forma justa? (32 puntos)	El jefe no delega responsabilidades y se involucra en exceso en todo Hay autoritarismo en la mayoría de los jefes (pero no todos) Algunos jefes tienen "favoritos" a los que alivian de trabajo y sobrecargan a otros	Conversar con jefes específicos para que deleguen mejor las funciones. Distribuir el trabajo de manera equitativa y participativa. Organizar círculos de control de calidad. Capacitación en liderazgo para las jefaturas.	31.oct.2022	Gabriela Hernández y Pedro Garay	Gerencia de Desarrollo
Equilibrio trabajo vida privada (56,7% riesgo alto)	¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada? (32 puntos)	Muchas veces se piden trabajos en la tarde, poco antes de terminar el horario normal, y eso obliga a quedarse más tiempo trabajando.	Establecer que la hora de salida se respeta 100%	31.mayo.2022	Fernando Isla	Dirección General

Matriz 2-1. Ejemplo Matriz para la Presentación de Resultados y Medidas Preventivas Definidas.

Fuente: Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

2.1.7.- REEVALUACIÓN DEL PROCESO.

El trabajo del CdA debe ser permanente dado que todo el proceso es circular, es decir, el ciclo se repite cada dos años. Aunque las reuniones del CdA no tienen por qué ser muy frecuentes, es lógico pensar que la primera etapa, desde la constitución del comité hasta la proposición de las medidas de intervención, va a requerir un trabajo mucho más constante y frecuente por parte de sus miembros. Una vez que las medidas son propuestas, dependerá del tipo de medidas y lo que significan para la empresa o institución cuánto será el tiempo dedicado por el CdA al monitoreo de ellas. Lo que es claro, en todo caso, es que un proceso que no tiene monitoreo no obtendrá resultados claros y no pasará de ser “otra encuesta más”, como señalan muchos Trabajadores/as(as).

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

2.2.- MARCO LEGAL.

El marco normativo chileno en seguridad y salud laboral, con especial énfasis en riesgos psicosociales, está compuesto por leyes, reglamentos, normas técnicas, circulares y estándares internacionales que, en conjunto, establecen obligaciones claras para los empleadores y derechos para los Trabajadores/as.

Fundamento Constitucional y Legal.

- La Constitución asegura el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica (Art. 19 N°9).
- El Código del Trabajo (D.F.L N°1/2002, Art. 184) obliga al empleador a adoptar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud física, psíquica y social de sus Trabajadores/as.
- El Código Sanitario (D.F.L N°725/1967) El libro II del Código Sanitario se destina a la “Higiene y Seguridad del Ambiente y de los Lugares de Trabajo”.

Seguro y Regulación General.

- La Ley 16.744 establece el seguro obligatorio contra accidentes y enfermedades profesionales.
- La Ley 21.012 garantiza seguridad de los trabajadores en situaciones de riesgo y emergencia.
- Reglamentos como el D.S. N°40, N°54 derogados y refundidos en el D.S. N°44 refuerzan la obligación de constituir Comités Paritarios y fomentar la prevención en las organizaciones.

Condiciones Sanitarias y Ambientales.

- El D.S. N°594 establece las condiciones sanitarias y ambientales básicas que deberá cumplir todo lugar de trabajo.

Gestión de Riesgos Psicosociales.

- El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (ISTAS21), reemplazado por el **CEAL-SM/SUSESO**, establece la metodología oficial para medir y gestionar riesgos psicosociales.
- Las Circulares SUSESO (3243, 3425, 3562) orientan la correcta aplicación y seguimiento de este proceso.

Prevención de Conductas Abusivas y Equilibrio Laboral.

- La Ley 20.607 modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.
- La Ley 21.643 modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
- La Ley 21.645 (2023) promueve la conciliación entre la vida laboral y personal, reduciendo riesgos asociados a sobrecarga y desbalance trabajo, familia.

Estándares Técnicos y de Gestión.

- Las normas NCh 18001 y ISO 45001 aportan lineamientos internacionales para implementar sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional con enfoque preventivo y de mejora continua.

El marco normativo chileno establece que los empleadores tienen la obligación de prevenir, controlar y monitorear los riesgos laborales, incluyendo los psicosociales. Esto implica no solo cumplir con condiciones físicas de seguridad, sino también con la protección de la salud mental, mediante evaluaciones periódicas, planes de intervención, promoción de ambientes laborales saludables y la prevención de conductas abusivas.

De esta forma, la normativa nacional, reforzada con estándares internacionales, busca garantizar entornos de trabajo más seguros, saludables y sostenibles, tanto en lo físico como en lo psicosocial.

Cuerpo Legal / Norma	Organismo Emisor	Fecha Publicación DO	Artículos / Referencias	Nota / Vigencia
Código del Trabajo (Ley N° 18.620, refundido en DFL N° 1 de 2002)	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Texto refundido vigente desde 2002	Art. 184: obligación del empleador de proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores. Art. 184 bis: paralización de faenas en caso de riesgo grave e inminente.	Vigente. Es la norma marco en seguridad laboral, establece el deber de protección. Última Versión - de 01-ENE-2025 a 25-ABR-2028.
Constitución Política de la República de Chile (Art. 19 N°9) Decreto 100	MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA	Constitución de 1980 - Decreto 100 (22-SEP-2005)	Proteger la integridad física y mental de los trabajadores mediante políticas y medidas preventivas.	Vigente. Garantiza el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica. Última Versión - de 19-ENE-2024 a 01-ABR-2026
Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL; SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL	01-02-1968	Art. 67: obligación de los empleadores de mantener condiciones seguras. Art. 68: reglamentos internos.	Vigente. Base legal del sistema de prevención de riesgos en Chile. Última Versión - 10-MAR-2022
DS N° 40/1969 – Reglamento sobre prevención de riesgos profesionales	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	07-03-1969	Reglamento central en gestión de la seguridad laboral.	Derogado y refundido en DS N° 44/2024.

DS N° 54/1969 – Comités Paritarios de Higiene y Seguridad	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	07-03-1969	Regula conformación y funciones de los Comités Paritarios.	Derogado y refundido en DS N° 44/2024 .
DS N° 40 y DS N° 54 refundidos en DS N° 44/2019	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL; SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL	27-07-2024	APRUEBA NUEVO REGLAMENTO SOBRE GESTIÓN PREVENTIVA DE LOS RIESGOS LABORALES PARA UN ENTORNO DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE.	Vigente, reemplaza a los DS N° 40 y 54 . Versión: Única - 01-FEB-2025
DS N° 594/1999 – Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en lugares de trabajo	Ministerio de Salud	29-04-2000	Regula ventilación, iluminación, ruido, temperatura, servicios higiénicos.	Vigente. Norma base en condiciones sanitarias y ambientales. Última Versión - 20-JUN-2019
Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2013, actualizado 2021)	Ministerio de Salud (MINSAL) / SUSESO	2013 / actualización 2021	Implementa uso del cuestionario SUSESO/ISTAS21 .	Vigente. Principal guía técnica en riesgos psicosociales.
CEAL-SM / SUSESO	SUSESO / Ministerio de Salud	2021	Aplicar cuestionario CEAL-SM / SUSESO , analizar resultados y generar planes de intervención.	Vigente. Instrumento oficial de evaluación de riesgos psicosociales.
Circular SUSESO N°3562	SUSESO	2021	Migrar del ISTAS21 al CEAL-SM y asegurar cumplimiento en plazos establecidos.	Vigente. Introduce CEAL-SM y establece plazos de implementación.
Circular SUSESO N°3243	SUSESO	2016	Cumplir protocolos de aplicación, difundir y garantizar participación de trabajadores.	Vigente. Instruye sobre gestión de riesgos psicosociales en empresas.
Circular SUSESO N°3425	SUSESO	2019	Seguir lineamientos actualizados para la correcta aplicación de instrumentos.	Vigente. Ajusta procedimientos del protocolo de riesgos psicosociales.
Ley N° 21.643 – Ley Karin	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	15-01-2024	Modifica el Código del Trabajo incorporando definición, prevención y sanción del acoso laboral y sexual.	Vigente. Refuerza protección psicosocial, obliga protocolos internos.
Ley N° 20.393 – Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas	MINISTERIO DE HACIENDA; SUBSECRETARÍA DE HACIENDA	02-12-2009	Exige modelos de prevención de delitos que también incluyen riesgos laborales graves.	Vigente, aplicable indirectamente a la seguridad laboral. Última Versión - 29-SEP-2025

Ley N° 21.015 – Inclusión laboral de personas con discapacidad	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	15-06-2017	Art. 157 bis y siguientes del Código del Trabajo.	Vigente, fomenta inclusión y adapta condiciones de seguridad y salud laboral.
Guía Técnica sobre Factores Psicosociales en el Trabajo	SUSESO / MINSAL	2013 (actualizaciones posteriores)	Complementa protocolos de vigilancia psicosocial.	Vigente, de carácter técnico.
NCh 18001:2009 (basada en OHSAS 18001)	INN (Instituto Nacional de Normalización)	2009	Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional.	Reemplazada progresivamente por ISO 45001.
ISO 45001:2018 – Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo	ISO (adoptada por INN en Chile)	2018 (adoptada en Chile en 2019)	Estándar internacional de seguridad y salud laboral, Implementar sistema de gestión de SST con enfoque preventivo y mejora continua.	Vigente. Reemplaza OHSAS 18001 / NCh 18001.
Ley 21.012	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	2017	Modifica el Código del Trabajo incorporándole un nuevo artículo 184 bis Ante riesgo inminente paralización de actividades.	Promulgación: 02-JUN-2017 Publicación: 09-JUN-2017 Versión: Única - 09-JUN-2017
Ley 20.607	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL; SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO	2012	Establecer protocolos de prevención, denuncia y sanción frente al acoso sexual.	Vigente. Modifica Código del Trabajo, incorporando concepto de acoso sexual.
Ley 21.645 (Conciliación vida laboral y personal)	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	2023	Ajustar jornadas, implementar medidas de conciliación y evitar riesgos psicosociales derivados.	Vigente. Promueve el equilibrio trabajo-vida personal.
Convenio OIT N° 155 – Seguridad y salud de los trabajadores	OIT, ratificado por Chile	1981 (ratificado en 1994)	Establece principios para políticas nacionales de seguridad y salud en el trabajo.	Vigente. Marco internacional vinculante.
Convenio OIT N° 190 – Eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo	OIT, ratificado por Chile	2019 (ratificado en 2022)	Reconoce derecho a un entorno laboral libre de violencia y acoso.	Vigente. Relevante en riesgos psicosociales.

Matriz 2-2. Cuerpos Legales – Seguridad y Riesgos Psicosociales en Chile.

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO III: APLICACIÓN CEAL-SM / SUSESO EN EMPRESA CEVA LOGISTICS CHILE A TRABAJADORES/AS DE OPERACIÓN MERCADO LIBRE, QUILICURA.

El presente capítulo describe la metodología y resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO con fecha de aplicación el 28 de agosto de 2024 al 13 de septiembre de 2024 esto en el centro de operaciones de CEVA Logistics Chile S.A., correspondiente a la cuenta de Mercado Libre, ubicado en centro logístico Megacentro Buenaventura, Av. Pdte. Eduardo Frei Montalva 15200, Quilicura, Región Metropolitana. Esta unidad es un centro de distribución logístico orientado al e-commerce, con una dotación propia de 277 Trabajadores/as al momento de realizar el cuestionario.

El objetivo de esta evaluación fue identificar los factores de riesgo psicosociales, así como el estado general de salud mental de los trabajadores/as, siguiendo los lineamientos establecidos por la SUSESO y el Ministerio de Salud. La aplicación del cuestionario se realizó con una tasa de participación del 67% (186 de 277 Trabajadores/as), lo que refleja un nivel significativo de involucramiento del personal en el proceso de evaluación.

Los resultados generales entregados en informe SUSESO muestran que el estado de riesgo del centro de trabajo es bajo, según puntaje total obtenido de - 4, lo que constituye una fortaleza organizacional. Entre las dimensiones con mayor proporción de trabajadores/as en riesgo bajo destacan reconocimiento y claridad de rol (56% aprox. predomina riesgo bajo, supera el 50%), calidad de liderazgo (59% aprox. predomina riesgo bajo, supera el 50%), violencia y acoso (64% aprox. predomina riesgo bajo, supera el 50%), así también en riesgo bajo pero no superando el 50% de la muestra están confianza y justicia organizacional (48% aprox. predomina riesgo bajo, no supera el 50%), desarrollo profesional (39% aprox. predomina riesgo bajo, no supera el 50%) y en la dimensión de salud mental (38% aprox. predomina riesgo bajo, no supera el 50%), representando factores protectores del centro de trabajo. Por otro lado, las dimensiones con riesgo medio y alto incluyen compañerismo (52,2% predomina riesgo medio), vulnerabilidad (50,5% predomina riesgo medio, supera el 50%), carga de trabajo (46,2% predomina riesgo medio, no supera el 50%), exigencias emocionales (48,4% predomina riesgo medio no supera el 50%), conflicto de rol (37% aprox. predomina riesgo alto, no supera el 50%), equilibrio trabajo vida privada (40% aprox. predomina riesgo alto, no supera el 50%), inseguridad con las condiciones de trabajo (46,2% predomina riesgo alto, no supera el 50%)., lo anterior indica áreas de mejora que requieren medidas preventivas específicas.

Tabla 3-1. Análisis de riesgo informado en informe SUSESO.

PUNTOS OBTENIDOS SEGÚN MANUAL DEL MÉTODO CEAL							
Nº	DIMENSIÓN	PUNTOS	RIESGO	%	Fuente %	COMENTARIOS	CARACTERÍSTICA
1	Carga de Trabajo	0	MEDIO	46,2%	INFORME	Predomina el riesgo medio pero no supera el 50% de los encuestados	MEJORA
2	Exigencias Emocionales	0	MEDIO	48,4%	INFORME	Predomina el riesgo medio pero no supera el 50% de los encuestados	MEJORA
3	Desarrollo Profesional	0	BAJO	39,0%	APROX.	Predomina el riesgo bajo pero no supera el 50% de los encuestados	OPORTUNIDAD
4	Reconocimiento y Claridad de Rol	-2	BAJO	56,0%	APROX.	Predomina el riesgo bajo y supera el 50% de los encuestados	FORTALEZA
5	Conflicto de Rol	0	ALTO	37,0%	APROX.	Predomina el riesgo alto pero no supera el 50% de los encuestados	PREOCUPACIÓN
6	Calidad de Liderazgo	-2	BAJO	59,0%	APROX.	Predomina el riesgo bajo y supera el 50% de los encuestados	FORTALEZA
7	Compañerismo	1	MEDIO	52,2%	INFORME	Predomina el riesgo medio y supera el 50% de los encuestados	DEBILIDAD
8	Inseguridad con las condiciones de trabajo	0	ALTO	46,2%	INFORME	Predomina el riesgo alto pero no supera el 50% de los encuestados	PREOCUPACIÓN
9	Equilibrio Trabajo y Vida Privada	0	ALTO	40,0%	APROX.	Predomina el riesgo alto pero no supera el 50% de los encuestados	PREOCUPACIÓN
10	Confianza y Justicia Organizacional	0	BAJO	48,0%	APROX.	Predomina el riesgo bajo pero no supera el 50% de los encuestados	OPORTUNIDAD
11	Vulnerabilidad	1	MEDIO	50,5%	INFORME	Predomina el riesgo medio y supera el 50% de los encuestados	DEBILIDAD
12	Violencia y Acoso	-2	BAJO	64,0%	APROX.	Predomina el riesgo bajo y supera el 50% de los encuestados	FORTALEZA
13	Salud Mental	0	BAJO	38,0%	APROX.	Predomina el riesgo bajo pero no supera el 50% de los encuestados	OPORTUNIDAD
SUMA TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS		-4	Entre -24 a +1 Puntos - RIESGO BAJO en el CT				

Fuente: Elaboración propia.

Los porcentajes aproximados se estimaron según grafico de trabajadores por nivel de riesgo entregado en informe SUSESO, estos no estaban especificados en él.

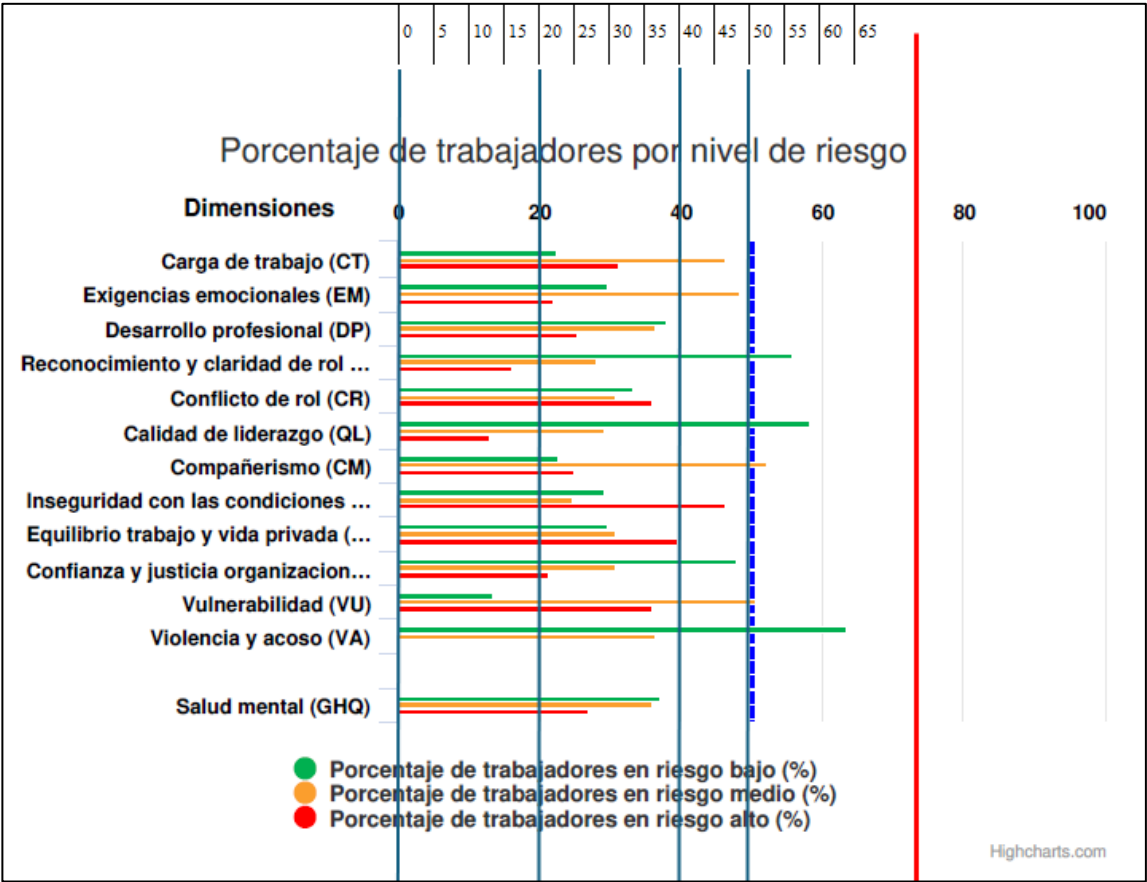


Gráfico 3-1. Aproximado Porcentajes Resultados / Trabajadores/as CEAL-SM / SUSESO.

Fuente: Elaboración propia considerando Informe CEAL-SM / SUSESO – CEVA Logistics Chile S.A.

Los análisis por género y unidades de análisis revelaron patrones consistentes con los resultados generales, lo que permite orientar acciones tanto generales para todo el centro de trabajo, como específicas para unidades con necesidades particulares. La información obtenida a partir del cuestionario, complementada con la discusión grupal y la interpretación del Comité de Aplicación (CdA), constituye la base para el diseño de medidas preventivas que apunten al origen de los riesgos, siguiendo la metodología CEAL-SM/SUSESO.

Finalmente, la presente evaluación permite comprender la relación entre las condiciones de trabajo, la organización y la salud mental de los trabajadores/as, proporcionando evidencia para el diseño de medidas de intervención organizacionales que fortalezcan los factores protectores y reduzcan los riesgos psicosociales en el centro de trabajo.

3.1.- COMITÉ DE APLICACIÓN.

La gestión de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo constituye una obligación normativa y, al mismo tiempo, una herramienta de mejora continua para las organizaciones. En este contexto, CEVA Logistics Chile S.A., en su centro de distribución

de Mercado Libre ubicado en la comuna de Quilicura, llevó a cabo la aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales a través de la metodología CEAL-SM/SUSESO.

Este proceso se desarrolló en distintas etapas, que abarcaron desde la planificación inicial hasta el análisis de resultados y la generación de propuestas de medidas de mejora.

De acuerdo a los lineamientos entregados en el Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO iniciamos el proceso de aplicación mediante la constitución del Comité de Aplicación para el centro de trabajo “MELI-QUILICURA”, para ello identificamos los miembros representantes de los Trabajadores/as y los de la empresa, cabe destacar que estos deben ser una muestra representativa del centro de trabajo, es por ello que se identifican aquellos pertenecientes al Comité Paritario de Higiene y Seguridad, Sindicato de Trabajadores/as, Área de Recursos Humanos, Líneas de Mando (Gerentes, Supervisores) Operarios de bodega (Controlador) y equipo de Prevención de Riesgos (QHSE).

Tabla 3-2. Estructura del Comité de Aplicación CEAL-SM / SUSESO.

N°	Nombre	Apellidos	RUT	Cargo	Área
1	Martha	Triana López	25256942-9	Controlador	CPHS
2	Loreto	Antilef Retamal	16786051-6	Controlador	Sindicato
3	Bárbara	Pinto Yevenes	19582909-9	Analista	HR
4	Yasna	Alvarado Valdivia	18839725-5	Analista	HR
5	Gonzalo	Burgos Orellana	16936692-6	Gerente	XD RM
6	Eduardo	Martínez Hormazábal	16662282-4	Gerente	SVC STGO
7	Luis	Santana Molina	9785040-2	Controlador	XD RM
8	Edwin	Mora Morales	27016748-9	Supervisor	XD RM
9	Carla	Villagra Rivas	17373556-1	Analista	QHSE
10	José	Valdez	25844984-3	Supervisor	XD RM
11	Jorge	Jilabert Pacheco	13259112-1	Supervisor	SVC STGO

Fuente: Elaboración propia.

Importante destacar que el Comité de Aplicación asumió la responsabilidad de llevar a cabo las etapas preliminares relacionadas con la implementación del cuestionario. Esto incluyó la organización de reuniones, la elaboración de actas para documentar las decisiones y acuerdos alcanzados, dando cumplimiento a indicaciones del manual.

Durante este proceso, se exploró en detalle el papel y las funciones del Comité de Aplicación, enfatizando su relevancia en la organización y realización de la aplicación del cuestionario. También se examinó cómo la participación de este comité influye en la eficacia y claridad del proceso, resaltando su aporte a la preparación de la empresa para eventuales fiscalizaciones de entidades gubernamentales.

Estos llevaron a cabo capacitación con el OAL el cual aseguro el entendimiento del protocolo de riesgos psicosociales, así también sus obligaciones y responsabilidades

El CdA, como se mencionó previamente, desempeña un papel esencial en la evaluación y fomento de la salud mental en el centro de trabajo. La elección y asignación de los integrantes que ocuparán los puestos en este comité es vital para asegurar una representación justa y eficaz de los intereses tanto de la empresa como de los Trabajadores/as.

El proceso y sus pasos de aplicación conforme a lo indicado en el Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO quedan detallados en Carta Gantt elaborada por el CdA y que se presenta en **ANEXO 2**.

3.2.- ETAPA DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

Uno de los pasos más importantes durante la implementación del protocolo es el de generar una campaña de difusión y sensibilización acorde a las necesidades y recursos disponibles, es por ello que los acuerdos tomados en reuniones del CdA se vuelven fundamentales, para ello es que se confecciono cronograma de actividades con este propósito, este da cuenta del método, grupos de interés y fechas de ejecución para su aplicación (**ANEXO 3**).

Lo anterior fue acompañado de material propio y aquel entregado por nuestro OAL (MUTUAL C.CH.C), esto con la finalidad de lograr superar el porcentaje mínimo de la muestra exigida por el manual (60%).

En primera instancia comenzamos con la entrega de trípticos, publicación de afiches informativos y videos en pantallas de lean corner que dan cuenta de del proceso al cual debíamos someternos como organización, así también dispusimos de espacios de atención a dudas y consultas, los cuales fueron atendidos por los miembros del CdA.

Tarea importante el poder transmitir la importancia de generar mecanismos de intervención en materia psicosocial, por lo que su abordaje contribuye a optimizar la gestión de riesgos, como también dar cuenta de que son los factores de riesgo asociados a temáticas psico laborales y el porqué de la aplicación del cuestionario, detallando sus doce dimensiones, explicando cada una de ella y atendiendo las consultas del personal.

Las consultas y preguntas más frecuentes fueron.

- La aplicación del Cuestionario CEAL-SM SUSESO ¿Es una mala ocurrencia del Dpto. de Prevención de Riesgos? **R:** No, la aplicación de este instrumento es obligatoria por ley y debe realizarse cada dos años.

- La aplicación del Cuestionario CEAL-SM SUSESO ¿pone en riesgo el puesto de los supervisores y coordinadores? **R:** NO, las respuestas del cuestionario son anónimas, y reflejarán la realidad de la institución como un todo, no de una sección en particular.
- Si respondo el Cuestionario CEAL-SM SUSESO ¿Está en riesgo mi trabajo? ¿Me podrían despedir por participar en la encuesta? **R:** NO, las respuestas son completamente anónimas, y se realizarán directamente a través de un link entregado por la SUSESO, de manera que ni el empleador ni el OAL tendrán acceso a saber quién respondió ni como respondió.
- Una vez contestado el Cuestionario CEAL-SM SUSESO ¿Quiénes conocerán mis respuestas? **R:** Las respuestas serán conocidas solamente por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

De lo anterior se recopiló y publicó a todo el personal, esto como instancia de aclaración respecto a las dudas, miedos y suspicacias que los Trabajadores/as tenían del proceso.

El material utilizado en la campaña de difusión y sensibilización se encuentra en el **ANEXO 4.**

3.3.- APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

Una vez se avanza con la constitución del CdA y este haya realizado su proceso de capacitación, difusión y sensibilización del personal, se fija fecha para la realización del cuestionario, así también el periodo de tiempo que se utilizara en ello, en nuestro caso se determinó el periodo de aplicación entre el 28 de agosto del 2024 al 13 de septiembre del 2024.

Para ello se utilizó la plataforma on-line otorgada por la SUSESO y mediante nuestro OAL gestionamos los usuarios y claves respectivas, en representación y comunicación con el organismo estatal quedó nuestro Analista QHSE (Carla Villagra) quien mantuvo informado al CdA de toda información enviada y recibida vía correo.

Esta plataforma entrega la cantidad de usuarios y claves según lo informado por la organización, que en este caso fue de 277 Trabajadores/as/as, dichos usuarios y claves fueron entregados de manera aleatoria por los miembros del CdA y se dispuso de notebook en sectores adecuados para la realización paulatina de los cuestionarios, de esta forma el trabajador pudo responder de manera aislada y tranquila las 88 preguntas, para los casos donde se debía asistir al personal, los miembros representantes de los Trabajadores/as lo realizaron y aclararon las consultas realizadas.

Cabe precisar que no existen trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo, por lo que todas las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de Av. Pdte. Eduardo Frei Montalva 15200, Quilicura, Región Metropolitana

Generamos una participación del 67% es decir de los 277 trabajadores/as informados a la SUSESO 186 realizaron el cuestionario en el plazo establecido. Este nivel de respuesta constituye un indicador adecuado, reflejando el compromiso de los trabajadores/as con el proceso y otorgando validez a los resultados obtenidos.

El cuestionario evaluó el total de las doce dimensiones de riesgo psicosocial, junto con la escala de salud mental (GHQ-12). Además, la caracterización de los participantes permitió contextualizar los hallazgos, considerando variables como género, edad, tipo de contrato, jornada laboral y nivel de satisfacción con el trabajo. Entre los datos más relevantes, destaca la predominancia de trabajadores/as con contrato indefinido (87,1%), jornadas completas (97,3%) y una mediana de 44 horas semanales de trabajo.

3.4.- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Los resultados generales situaron al centro de trabajo en una condición de Riesgo Bajo, lo que constituye un escenario favorable en términos de prevención y protección de la salud mental. No obstante, se identificaron diferencias entre dimensiones que orientan la gestión futura.

Entre las dimensiones protectoras, con predominio de riesgo bajo, se encuentran: Reconocimiento y Claridad de Rol, Calidad de Liderazgo, Violencia y Acoso, así también en riesgo bajo, pero no superando el 50% de la muestra están: Confianza y Justicia Organizacional, Desarrollo Profesional y la dimensión de Salud Mental, representando factores protectores del centro de trabajo.

Por otra parte, se detectaron dimensiones con riesgo medio o alto, que requieren atención prioritaria: Compañerismo (riesgo medio), Vulnerabilidad (riesgo medio), Carga de Trabajo (riesgo medio), Exigencias Emocionales (riesgo medio), Conflicto de Rol (riesgo alto), Equilibrio Trabajo Vida Privada (riesgo alto), Inseguridad con las Condiciones de Trabajo (riesgo alto). Estas dimensiones reflejan aspectos susceptibles de mejora, vinculados principalmente a la organización de las tareas, las relaciones interpersonales y la percepción de estabilidad laboral.

La aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el Centro de Distribución Mercado Libre Quilicura, operado por CEVA Logistics Chile Ltda., alcanzó una participación del 67% (186 Trabajadores/as/as) y situó al centro de trabajo en un estado global de riesgo bajo, lo que indica un ambiente organizacional en general favorable.

Sin embargo, el análisis por dimensiones permite identificar y caracterizar las oportunidades de mejoras, preocupación y debilidades., dentro de los aspectos señalamos:

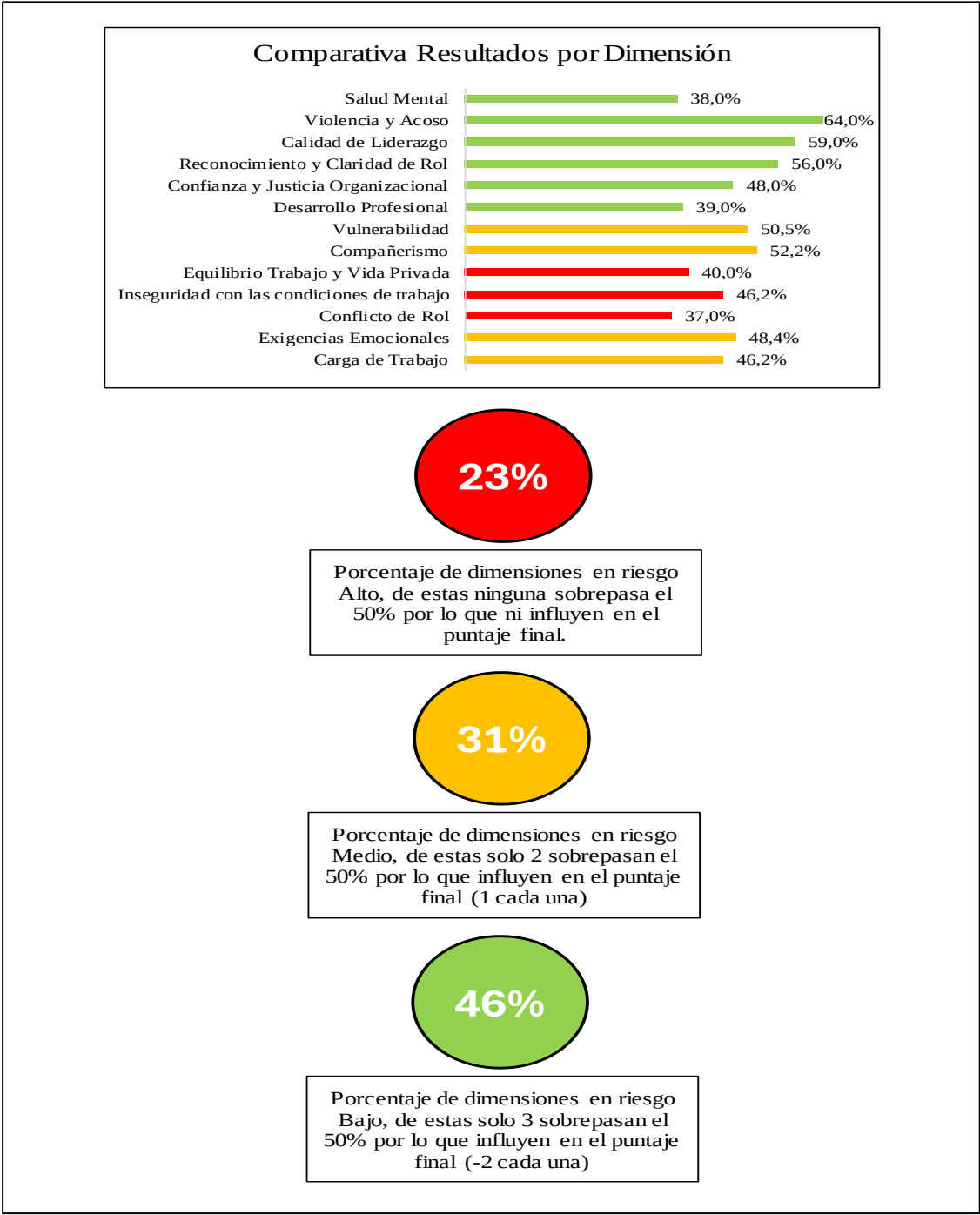
- Inseguridad con las condiciones de trabajo: El 46,2% predomina riesgo alto, no supera el 50%, lo que evidencia una percepción significativa de inestabilidad y preocupación frente a la continuidad laboral.
- Equilibrio trabajo-vida privada: Presenta un 40% aprox. predomina riesgo alto, no supera el 50%, se considera una dimensión crítica de atención prioritaria, dada su fuerte relación con el bienestar y la salud mental.
- Conflicto de Rol: Presenta un 37% aprox. predomina riesgo alto, no supera el 50%, esto puede ser indicio de falta de transparencia y/o políticas claras respecto de ética dentro de la compañía.
- Exigencias emocionales: Con 48,4% predomina riesgo medio no supera el 50%, lo que sugiere demandas afectivas que pueden generar desgaste psicológico.
- Carga de trabajo: Con 46,2% predomina riesgo medio, no supera el 50%, reflejando exigencias cuantitativas que pueden afectar la gestión del tiempo y el bienestar.
- Vulnerabilidad: El 50,5% predomina riesgo medio, supera el 50%, lo que implica que persisten percepciones de exposición a tratos injustos o a situaciones de indefensión en el trabajo
- Compañerismo: El 52,2% predomina riesgo medio, superando el 50%, señalando oportunidades de mejora en la cohesión y apoyo entre pares.

Como se indicó anteriormente, destacan como fortalezas, oportunidades las siguientes dimensiones:

- Reconocimiento y Claridad de rol: Mantiene un 56% aprox. predomina riesgo bajo, supera el 50%, lo que evidencia una adecuada definición y comunicación de las responsabilidades laborales, reduciendo la ambigüedad y la posibilidad de conflictos asociados.
- Calidad de liderazgo: Con 59% aprox. predomina riesgo bajo, supera el 50%, reflejando una percepción positiva respecto de la gestión, apoyo y capacidad de conducción de las jefaturas directas.
- Violencia y acoso: Con 64% aprox. predomina riesgo bajo, supera el 50%, Constituye uno de los resultados más sólidos del diagnóstico, confirmando la ausencia de conductas hostiles significativas y un clima laboral protector en esta materia.
- Salud mental GHQ-12: Se observa con un 38% aprox. predomina riesgo bajo, no supera el 50%, presenta un buen nivel de salud mental, mientras que un 36% se ubica en riesgo medio, lo que sugiere que la dimensión debe considerarse crítica.

- Desarrollo Profesional: Con 39% aprox. predomina riesgo bajo, no supera el 50%, lo que refleja una falta de oportunidades respecto al crecimiento profesional o visualización de oportunidades presentes en la organización.
- Confianza y justicia organizacional: Con un 48% aprox. predomina riesgo bajo, no supera el 50%, esta dimensión muestra una valoración favorable hacia la transparencia de los procesos internos y la equidad en la toma de decisiones, lo que fortalece la cohesión organizacional.

Tabla 3-3. Comparativa de Resultados por Dimensión CEAL-SM / SUSESO.



Fuente: Elaboración propia.

En síntesis, el centro de trabajo se caracteriza por fortalezas en liderazgo, confianza y ausencia de violencia, pero enfrenta desafíos importantes en inseguridad laboral, exigencias de carga y demandas emocionales, los cuales deben ser abordados con medidas preventivas y organizacionales específicas.

Como muestra interactiva se inserta grafico indicado en informe SUSESO, este detalla el resultado general de las doce dimensiones de riesgo psicosocial del centro de trabajo y el de la escala de salud mental (GHQ12).

Tabla 3-4. Orden y Prioridades Según Riesgo Presente Informado en Informe SUSESO.

ORDEN Y PRIORIDADES SEGÚN RIESGO PRESENTE EN DIMENSIONES			
Nº	DIMENSIÓN	CARACTERÍSTICA	PRIORIDAD
1	Compañerismo	DEBILIDAD	MUY ALTA, idear plan de acción e implementación durante el Q4 - 2024.
2	Vulnerabilidad	DEBILIDAD	
3	Conflicto de Rol	PREOCUPACIÓN	ALTA, ideal plan de acción e implementación durante Q1 - 2025
4	Inseguridad con las condiciones de trabajo	PREOCUPACIÓN	
5	Equilibrio Trabajo y Vida Privada	PREOCUPACIÓN	
6	Carga de Trabajo	MEJORA	MEDIO, idear plan de acción e implementación durante Q2 - 2025
7	Exigencias Emocionales	MEJORA	
8	Desarrollo Profesional	OPORTUNIDAD	BAJO, idear plan de acción e implementación durante Q3 - 2025
9	Confianza y Justicia Organizacional	OPORTUNIDAD	
10	Salud Mental	OPORTUNIDAD	
11	Reconocimiento y Claridad de Rol	FORTALEZA	MUY BAJO, idear plan de acción e implementación durante Q4 - 2025
12	Calidad de Liderazgo	FORTALEZA	
13	Violencia y Acoso	FORTALEZA	

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados y análisis realizado respecto a la comparativa por género en las dimensiones del CEAL-SM, entregaron datos relevantes respecto a las apreciaciones que tienen tanto hombres como mujeres, esto ayuda a identificar de mejor manera la forma y orientación de los esfuerzos que deben efectuarse para mejorar aquellas dimensiones que tuvieron como resultado riesgo Alto y Medio.

La comparativa por dimensión es la siguiente:

1.- Carga de trabajo.

- Hombres: Mayor proporción en riesgo bajo, lo que indica una percepción algo más favorable de la distribución y volumen de trabajo.
- Mujeres: Se concentran más en riesgo medio, reflejando sensación de mayor sobrecarga o falta de tiempo.
- Diferencia: Las trabajadoras reportan mayor exigencia laboral.

2.- Exigencias emocionales.

- Hombres: Predominio en riesgo bajo/medio.
- Mujeres: Mayor proporción en riesgo medio, lo que refleja mayor exposición a demandas emocionales en la atención de clientes o gestión interna.
- Diferencia: Mayor impacto en mujeres, posiblemente por roles en tareas sensibles o de interacción directa.

3.- Desarrollo profesional.

- Ambos géneros: Se concentran en riesgo medio, aunque con leve predominio en mujeres.
- Similitud: Tanto hombres como mujeres perciben limitaciones en oportunidades de desarrollo y crecimiento.

4.- Reconocimiento y claridad de rol.

- Hombres y mujeres: Predominio claro de riesgo bajo.
- Similitud: En ambos géneros se reconoce una buena definición de funciones y responsabilidades.

5.- Conflicto de rol.

- Ambos géneros: Tendencia hacia riesgo medio, con una leve mayor percepción de conflicto en mujeres.

- Diferencia: Mujeres sienten más tensión entre demandas laborales contrapuestas.

6.- Calidad de liderazgo.

- Hombres y mujeres: Mayoría en riesgo bajo, percepción positiva hacia las jefaturas.
- Similitud: Una fortaleza organizacional para ambos géneros.

7.- Compañerismo.

- Hombres: Se ubican mayormente en riesgo medio.
- Mujeres: También predominan en riesgo medio, pero con un porcentaje algo más alto que los hombres.
- Diferencia: En mujeres la sensación de apoyo entre pares es ligeramente más débil.

8.- Inseguridad con las condiciones de trabajo.

- Hombres: Presentan distribución más equilibrada entre riesgo medio y alto.
- Mujeres: Mayor concentración en riesgo alto, con más temor a cambios arbitrarios en funciones, horarios o estabilidad.
- Diferencia: La percepción de inseguridad afecta más a las trabajadoras.

9.- Equilibrio trabajo–vida privada.

- Hombres y mujeres: Ambos con alto porcentaje en riesgo alto.
- Similitud: Es una dimensión crítica para toda la organización, sin diferencias marcadas.

10.- Confianza y justicia organizacional.

- Ambos géneros: Mayoría en riesgo bajo, aunque en hombres es más marcado.
- Diferencia: Percepción de mayor equidad y transparencia en hombres.

11.- Vulnerabilidad.

- Hombres y mujeres: Predominio en riesgo medio, pero más elevado en mujeres, con mayor sensación de desprotección.
- Diferencia: Las trabajadoras perciben mayor exposición a trato injusto o arbitrario.

12.- Violencia y acoso.

- Ambos géneros: Mayoría significativa en riesgo bajo.

- Similitud: Ausencia de conductas hostiles relevantes en ambos grupos.

13.- Escala de Salud Mental (GHQ-12)

- Hombres: Mayor concentración en riesgo bajo, indicando un mejor estado de salud mental en general.
- Mujeres: Mayor proporción en riesgo medio, reflejando más síntomas de estrés o malestar psicológico.
- Diferencia: La salud mental aparece más comprometida en las trabajadoras.

Existen similitudes en las fortalezas compartidas de claridad de rol, liderazgo, confianza/justicia organizacional y ausencia de violencia/acoso.

Sus diferencias se marcan en el género femenino ya que presentan más riesgo en carga de trabajo, exigencias emocionales, inseguridad en condiciones de trabajo, vulnerabilidad y salud mental.

Y existe una dimensión crítica transversal que es equilibrio trabajo–vida privada, con alto riesgo en ambos géneros, lo que impacta directamente en la salud mental.

El detalle los resultados de las 12 dimensiones + Salud Mental por género entregado en informe SUSESO es:

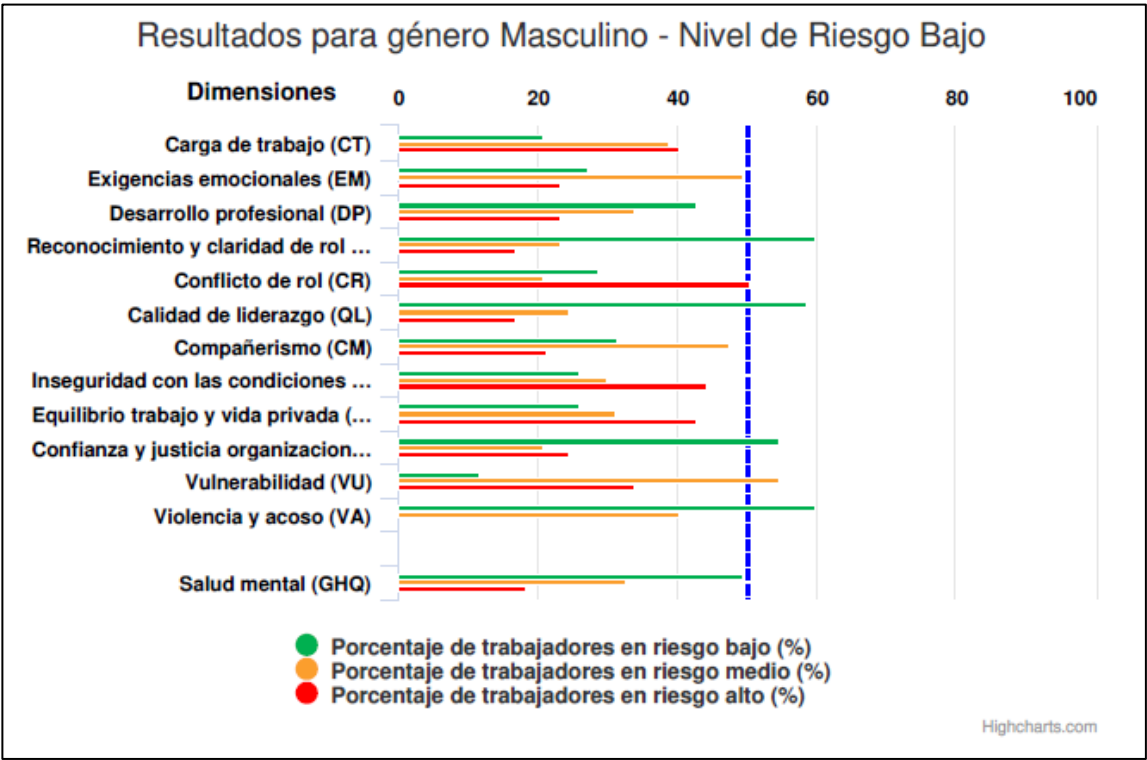


Gráfico 3-2. Detalle Resultados Género Masculino CEAL-SM / SUSESO.

Fuente: Informe CEAL-SM / SUSESO – CEVA Logistics Chile S.A.

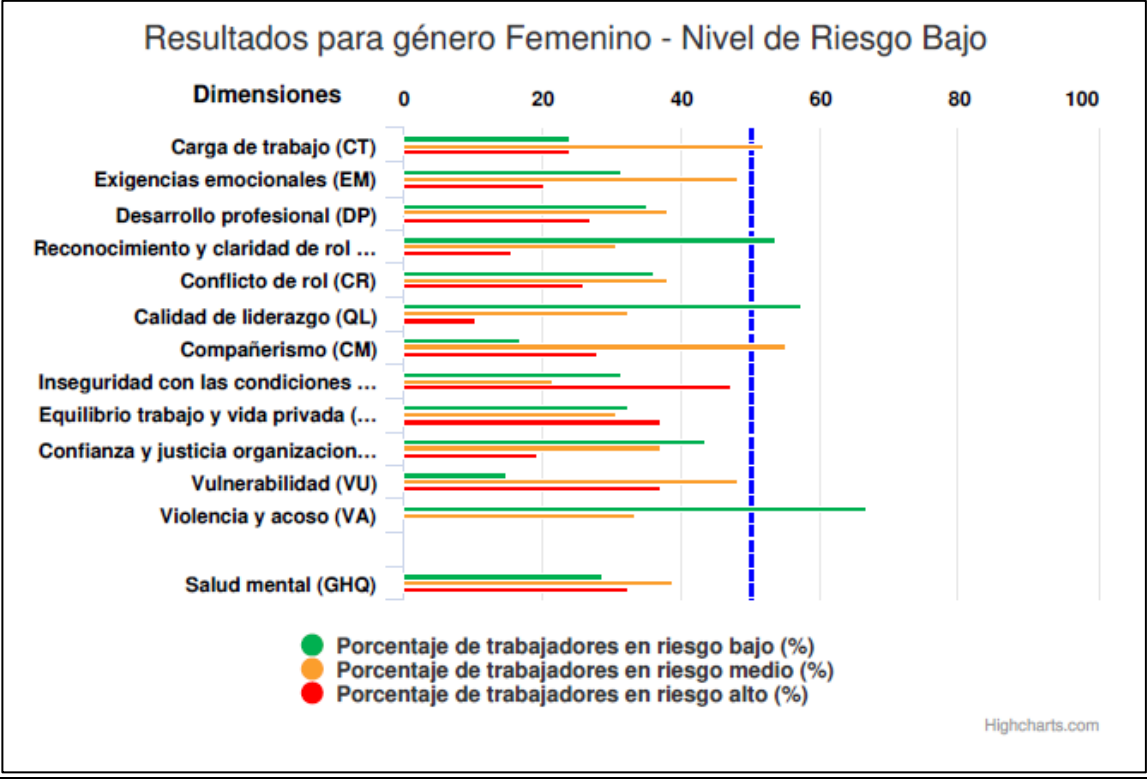


Gráfico 3-3. Detalle Resultados Género Femenino CEAL-SM / SUSESO.

Fuente: Informe CEAL-SM / SUSESO – CEVA Logistics Chile S.A.

CAPÍTULO IV: DISEÑO DE MEDIDAS Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS
EN EMPRESA CEVA LOGISTICS CHILE S.A - OPERACIÓN MERCADO
LIBRE, QUILICURA.

La evaluación realizada en el centro de trabajo Mercado Libre Quilicura mediante el cuestionario CEAL-SM / SUSESO permitió identificar dimensiones de riesgo alto y medio, así como fortalezas (riesgo bajo) que constituyen factores protectores del bienestar laboral y la salud mental de los trabajadores/as. A partir de estos resultados, se propone un conjunto de medidas orientadas tanto a reducir los riesgos como a mantener y potenciar los factores protectores, considerando la participación activa de los trabajadores en su diseño y aplicación.

4.1.- DISEÑO DE MEDIDAS GENERALES RECOGIDAS EN CONJUNTO AL CdA.

Estas fueron diseñadas a partir de la revisión y análisis de informe SUSESO, donde se puso urgencia en las dos (2) dimensiones (Compañerismo – Vulnerabilidad) caracterizadas como una “Debilidad” en el presente trabajo de título, esto con resultado de riesgo medio con más del 50% de la muestra, criterio del manual de aplicación que señala la suma de 1 punto por cada dimensión:

Tabla 3-3. Orden y Prioridades Según Riesgo Presente Informado en Informe SUSESO.

ORDEN Y PRIORIDADES SEGÚN RIESGO PRESENTE EN DIMENSIONES			
Nº	DIMENSIÓN	CARACTERÍSTICA	PRIORIDAD
1	Compañerismo	DEBILIDAD	MUY ALTA, idear plan de acción e implementación durante el Q4 - 2024.
2	Vulnerabilidad	DEBILIDAD	

Fuente: Elaboración propia.

1.- Compañerismo.

Como fue indicado anteriormente, la prevalencia de riesgo medio en esta dimensión se genera por una falta de cohesión y apoyo entre pares, esto puede estar dado debido a la alta rotación del personal, la cual es propia del rubro, así también las jornadas laborales no entregan los espacios adecuados para la integración y relacionamiento y tampoco herramientas que gestionen la buena comunicación con las áreas de soporte para la atención a problemáticas de los trabajadores.

Plan de Acción:

Parte por promover la comunicación abierta y respetuosa, organizar actividades de integración y fomentar el reconocimiento y la valoración de los logros mutuos estableciendo normas de convivencia claras y límites para la conducta indeseada. También es crucial que los líderes den el ejemplo y se creen espacios que faciliten la interacción entre los empleados.

a.- HR en Directo: Herramienta confeccionada en Microsoft Forms, permite recopilar levantamientos realizados por los trabajadores, esto en materias contractuales así también respecto a situaciones o malas prácticas de la línea de mando.

Lo anterior de manera anónima, la administración de esta herramienta se dará directamente en la gerencia de RRHH que se encuentra en el edificio corporativo, son ellos los que interactúan con el usuario y realizarán las investigaciones necesarias para esclarecer situaciones al interior de las operaciones, con ello se da cumplimiento a obligaciones, prohibiciones y marco legal vigente indicado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

b.- Campañas de difusión sobre el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad, poniendo énfasis en:

- Sección I “Normas de Orden” las que entregan lineamientos claros respecto a condiciones contractuales, remuneraciones, horarios, feriados anuales, licencias, obligaciones y prohibiciones tanto del empleador como del trabajador.
- Título XII “Protocolo preventivo del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo”.
- Título XIII “Procedimiento de investigación y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo”.

Lo anterior se llevará a cabo mediante informativos digitales enviados vía correo institucional por el área de comunicaciones, afiches físicos dispuestos en diarios murales y/o lean corner, chalas de difusión realizadas al inicio de la jornada laboral, estas deben quedar indicadas de manera periódica en programa anual de difusiones preventivas.

c.- Mejoras en el entorno físico de las instalaciones, otorgando espacios adecuados para el descanso y relacionamiento del personal, por características contractuales con cliente Mercado Libre, las instalaciones son de administración de ellos por lo que cualquier modificación y/o mejora debe ser implementada bajo sus lineamientos, existe sector de descanso que será habilitado, este cumplirá con lo propuesto por el CdA, dentro de sus características se aprecian mesas para realizar actividades recreativas, sillones para el

descanso de los trabajadores, máquinas expendedoras de snacks lo anterior puede visualizarse en **ANEXO 5**.

2.- Vulnerabilidad.

Lo anterior se puede atribuir a percepción existentes sobre tratos injustos o situaciones donde los trabajadores se sienten indefensos frente a sus jefaturas.

La vulnerabilidad evidenciada en los resultados del Cuestionario de Evaluación de Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO, se puede atribuir a otras dimensiones que, si bien no fueron determinantes al momento de realizar el conteo de puntos obtenidos al no superar el 50% de la muestra, si mantuvieron la predominancia del riesgo alto, lo que indica que deben ser atendidas y caracterizadas con preocupación por la organización, estas son:

- Conflicto de Rol (37% aprox. de la muestra evidencio riesgo alto).
- Inseguridad con las Condiciones de Trabajo (46,2% de la muestra evidencio riesgo alto).
- Equilibrio Trabajo y Vida Privada (40% aprox. de la muestra evidencio riesgo alto).

Es por ello que las medidas a implementar para mejorar la dimensión de Vulnerabilidad deben enfocar sus esfuerzos en estas tres dimensiones en conflicto caracterizadas con “Preocupación”, las cuales tienen directa relación con que haya superado el 50% de la muestra y por ende sumara 1 punto en la suma total, siendo riesgo medio.

Tabla 3-3. Orden y Prioridades Según Riesgo Presente Informado en Informe SUSESO.

ORDEN Y PRIORIDADES SEGÚN RIESGO PRESENTE EN DIMENSIONES			
Nº	DIMENSIÓN	CARACTERÍSTICA	PRIORIDAD
3	Conflicto de Rol	PREOCUPACIÓN	ALTA, ideal plan de acción e implementación durante Q1 - 2025
4	Inseguridad con las condiciones de trabajo	PREOCUPACIÓN	
5	Equilibrio Trabajo y Vida Privada	PREOCUPACIÓN	

Fuente: Elaboración propia.

Plan de Acción:

Las medidas discutidas y diseñadas para estas dimensiones son:

a.- El Comité de Aplicación dio énfasis en la utilización de plataforma existente llamada “MyHR” la cual permite un relacionamiento inmediato y confidencial con la compañía, esta plataforma será puesta a disposición de todos los colaboradores y para ello el equipo de RRHH realizara campañas informativas y espacios de consulta para su buena utilización, así también se originó el Forms “HR en Directo”, esta herramienta digital se utilizará como mecanismo de consulta, sugerencia y/o reclamos, la cual estará bajo administración de la gerencia de RRHH en el edificio corporativo, esto descentraliza y otorga una visión neutra respecto de las comunicaciones internas de cada operación, mejorando la percepción y confianza en el proceso.

b.- Planificación compatible con la vida personal y promoción de desconexión fuera del horario laboral, esto será gestionado por el equipo de Recursos Humanos, dando énfasis en la publicación de normativa nacional vigente en la materia, jornadas de reflexión, charlas de 5 minutos al inicio de los trabajos diarios, envío de informativos vía correo electrónico y la instalación de afiches físicos en diarios murales y/o lean corner de la operación, así también mecanismos de resguardo del trabajador, trabajo participativo en conjunto a Comité Paritario de Higiene y Seguridad y Sindicato de trabajadores, se busca generar la confianza que debe existir en los procesos, junto con el cumplimiento de las normas de resguardo al trabajador, como lo es la aplicación de la ley N° 21.645, sobre conciliación de la vida personal, familiar y laboral, también la Ley N° 20.607, que modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral y la Ley N° 21.643, que modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo (Ley Karin).

La ejecución de estas medidas generales se detalla con acciones específicas que se indican en el punto 4.2.- Ejecución de Medidas.

MyHR: Esta plataforma corporativa de consulta, revisión, promoción y capacitación laboral permite subsanar la brecha comunicacional y de dudas respecto a las normas contractuales de los trabajadores.

(CEVA Logistics Chile S.A, se resguarda el derecho de confidencialidad respecto a valores de implementación, mantenimiento y funciones específicas de la plataforma, esto de acuerdo a políticas de seguridad informática).

Existen en el mercado diferentes proveedores que ofrecen plataformas similares, para ello se debe considerar lo siguiente:

Licencia de software: El costo varía según proveedor, funciones y cantidad de usuarios.

Configuración y personalización: Adaptar la plataforma a los procesos específicos de la empresa puede requerir trabajo adicional por parte del proveedor o un equipo interno especializado.

Integración: El costo de conectar la plataforma de RRHH con otros sistemas de la empresa (sistemas contables, nómina de trabajadores, financieros, etc.) es un factor importante, especialmente si se busca un sistema integrado para evitar costos de múltiples plataformas.

Migración de datos: Transferir los datos de empleados existentes desde sistemas antiguos (hojas de cálculo o software heredado) a la nueva plataforma puede ser un proceso complejo y costoso.

Capacitación: El personal de RRHH y los colaboradores necesitarán formación para utilizar la nueva herramienta de manera eficiente. Este costo incluye tiempo, materiales y, en ocasiones, tarifas de instructores externos.

Soporte técnico: Asegurar el acceso a un soporte eficaz es crucial. Los costos pueden variar según el nivel de servicio deseado.

Para lo anterior no es posible estimar un valor aproximado, esto debido a todas las variantes a considerar, si bien CEVA Logistics mantiene plataforma MyHR, esta queda en detalle tanto en su utilización como en servicios en **ANEXO 6**.

Así también se puso énfasis y atención a las dimensiones que si bien no generaron puntuación al no sobrepasar el 50% de la muestra si generan preocupación ya que

Campaña informativa asociada a la ley N° 21.645, sobre conciliación de la vida personal, familiar y laboral: Esta instancia busca informar sobre contenido de la misma y así entregar la confianza necesaria en los trabajadores para realizar sus solicitudes respecto a los resguardos que la ley les otorga.

La Ley N° 21.645, conocida como Ley de Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral, se presenta como un hito legislativo en Chile, marcando un cambio fundamental en la relación entre el mundo del trabajo y las responsabilidades de cuidado. Publicada a finales de 2023, la ley va más allá de la protección tradicional a la maternidad y paternidad, e incorpora principios de vanguardia como la corresponsabilidad social y la parentalidad

positiva. Su objetivo es aliviar la carga de los cuidadores, mayoritariamente mujeres, y fomentar un equilibrio equitativo entre las esferas laboral, familiar y personal.

El detalle y características asociadas a la ley, quedan en claro en la siguiente tabla.

Tabla 4-1. Cuadro Comparativo de la Ley N°21.645.

Cuadro Comparativo de la Ley N° 21.645		
Característica	Descripción	Notas
Beneficiarios	Trabajadores que tienen el cuidado personal no remunerado de un niño menor de 14 años, o de una persona con discapacidad o en situación de dependencia (severa o moderada).	Se aplica a quienes ejercen esta labor de cuidado.
Teletrabajo	Derecho a solicitar el trabajo a distancia o teletrabajo si la naturaleza de las funciones lo permite.	El trabajador debe presentar una solicitud escrita al empleador detallando la combinación de trabajo presencial y remoto.
Feriado Preferente	Derecho a tener preferencia en el período de vacaciones de invierno o verano para la elección del feriado.	Concordancia con el período de vacaciones escolares del Ministerio de Educación (Mineduc).
Modificación Transitoria de Turnos	Posibilidad de solicitar la modificación transitoria de turnos o la distribución de la jornada diaria durante el periodo de vacaciones.	El empleador puede responder afirmativamente, negativamente o con una contrapropuesta.
Reducción de Jornada	Las organizaciones sindicales pueden acordar con el empleador la reducción transitoria de la jornada laboral durante el periodo de vacaciones del Mineduc.	Se busca facilitar la conciliación familiar sin afectar necesariamente la totalidad del contrato.
Objetivos	Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.	Busca cerrar brechas de género y promover la corresponsabilidad social y la protección de la parentalidad.
Requisitos	La naturaleza de las funciones debe ser compatible con el teletrabajo.	Debe presentarse un formulario de solicitud formal y cumplir con la acreditación del cuidado no remunerado.
Aplicación	Entró en vigencia el 29 de enero de 2024.	Se incorporan principios de parentalidad positiva y corresponsabilidad en las relaciones laborales.

Fuente: Elaboración propia.

Para lo anterior se dispuso de las plataformas MyHR y HR en Directo, junto con la publicación de afiches informativos y mesas de consulta e información instaladas en sectores de descanso para los trabajadores, esto queda en evidencia en **ANEXO 4**.

Estas medidas buscan no solo reducir los riesgos identificados, sino también consolidar los factores protectores detectados en la organización, tales como Reconocimiento y Claridad de Rol, Calidad de Liderazgo, Confianza y Justicia Organizacional y la ausencia de Violencia y Acoso laboral. La implementación efectiva requiere un diálogo constante y participativo, asegurando que cada acción esté alineada con las necesidades y características específicas de los equipos de trabajo, es por ello que la continuidad operacional del CdA es relevante, esto una vez se realice la implementación para luego gestionar un seguimiento adecuado y evaluar los resultados obtenidos.

4.2.- EJECUCIÓN DE MEDIDAS.

Para la ejecución de las medidas debemos considerar el costo de su implementación estas se desglosa según valor hora hombre (H.H), tiempo, profesionales utilizados para la preparación de material y difusión de contenidos, materiales utilizados en campañas informativas, infraestructura y acondicionamiento de sector de descanso y casino, así también su periodicidad y asignación de responsables, es por ello que el proceso queda indicado por medida propuesta.

HR en Directo.

En el caso de HR en Directo, como se indicó anteriormente, esta plataforma digital corporativa confeccionada en Microsoft Forms, permite recopilar levantamientos realizados por los trabajadores/as. En su confección trabajo analista de H.R quien utilizo 3 horas laborales en ello, así también considerar el tiempo diario utilizado para su revisión (1 hora) y la atención hacia los trabajadores/as, que dependerá de la situación y/o caso presentado, considerando un tiempo aproximado en la resolución de 5 horas.

Según lo anterior y sumando los tiempos indicados tenemos 9 horas utilizadas para la confección, atención y mantenimiento., el costo de H.H del profesional H.R se estima en \$40.000clp imponibles diarios de una remuneración aproximada mensual de \$1.200.000clp imponible, lo que nos da un valor hora de \$4.444clp, y así sumar las atenciones mensuales que se le soliciten., en revisión diaria \$88.880clp y atención de casos \$88.880clp (1 caso semanal, aproximado) se estima un costo mensual de \$217.760.

Por políticas de seguridad informática se desconoce el costo asociado a la licencia Microsoft que mantiene CEVA Logistics, por lo que no se pudo incluir en el cálculo total.

MyHR.

Esta plataforma corporativa digital de consulta, revisión, promoción y capacitación laboral permite subsanar la brecha comunicacional y de dudas respecto a las normas contractuales de los trabajadores.

(CEVA Logistics Chile S.A, se resguarda el derecho de confidencialidad respecto a valores de implementación, mantenimiento y funciones específicas de la plataforma, esto de acuerdo a políticas de seguridad informática).

Considerando lo anterior no podemos estimar un costo total en su implementación, mantención y soporte, debido a la variación de precios según proveedores y consideraciones técnicas específicas.

Campañas informativas (RIOHS, Ley N° 21.645, Ley N° 20.607, Ley N° 21.643).

Para la promoción y ejecución de campañas informativas ligadas al RIOHS y sus títulos, I “Normas de Orden” las que entregan lineamientos claros respecto a condiciones contractuales, remuneraciones, horarios, feriados anuales, licencias, obligaciones y prohibiciones tanto del empleador como del trabajador. Título XII “Protocolo preventivo del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo”. Título XIII “Procedimiento de investigación y sanción del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo”. Junto con la ley N° 21.645, sobre conciliación de la vida personal, familiar y laboral, también la Ley N° 20.607, que modifica el código del trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral y la Ley N° 21.643, que modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo (Ley Karin). Se indica calendario anual de charlas con todo el personal, detallado en la siguiente matriz.

		PROGRAMA DE DIFUSIONES PREVENTIVAS - CEAL-SM/SUSESO										Fecha Creación: 20-09-2024																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
												Pág. 1 de 1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
N°	Cargo / Interventante	Complemento Actual	Metodología	Duración	N° de Participantes	Responsable Coordinación	2025												2024				REALIZADO PROGRAMADO NO REALIZADO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
							Q1				Q2				Q3				Q4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
							Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
							1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
							Comentarios																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
1	Campaña de Promoción y Salud	0h																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									

Matriz 4-1. Programa de Difusiones Preventivas -CEAL-SM/SUSESO.

Fuente: Elaboración Propia.

(Para una mejor apreciación lo pueden visualizar en el **ANEXO 7**.

Considerando lo anterior podemos desglosar el costo asociado de los tiempos indicados por charla (1 hora) al ser 4 temas mensuales y estimar el costo H.H del analista QHSE en \$40.000clp imponibles diarios de una remuneración aproximada mensual de \$1.200.000clp imponible, lo que nos da un valor hora de \$4.444clp, y así un total de \$17.776clp mensuales en costo H.H más el tiempo utilizado en la confección del material que puede variar dependiendo del tema a tratar pero que podemos promediar en 2 horas, se traduce en \$35.552clp mensuales iniciales., también consideramos el tiempo del total de los trabajadores (277) que deben asistir a las charlas, considerando su valor H.H en \$26.666clp imponibles diarios de una remuneración aproximada mensual de \$800.000clp imponible y \$2.963 por hora, se traduce en \$820.751clp por capacitación, en la estimación mensual sumamos \$3.283.004clp al ser 4, habiendo realizado la sumatoria de los costos

asociados podemos indicar que para la campaña de difusión se gastaría un total de \$3.336.332clp.

Mejoras en infraestructura y acondicionamiento de zona de descanso y casino.

Respecto a este punto indicar que toda la infraestructura es proporcionada por el cliente Mercado Libre, por ende, no es posible estimar un costo total en las mejoras implementadas tanto en el comedor y sala de descanso, al ser consultados indicaron que por políticas de confidencialidad no era posible entregar el valor, de igual forma se anexan al presente trabajo, fotografías que dan cuenta de estos espacios.

4.3.- EVALUACIÓN ECONÓMICA IMPLEMENTACIÓN CEAL-SM/SUSESO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

Según se estima, considerando el valor H.H de los trabajadores, junto con la utilización de infraestructura, equipos computacionales, jornadas y material de difusión para la ejecución del cuestionario, evaluamos un costo total de.

Tabla 4-2. Costo Total Realización CEAL-SM/SUSESO.

Nº	ÍTEM	\$ TOTAL CLP
1	Horas Hombre Utilizadas (277 x \$3.500 Promedio H.H / 2 "30min Promedio Aplicación del Cuestionario).	\$ 484.750
2	Jornadas de Difusión x 10 (H.H Relator + Trabajadores) .	\$ 865.191
3	Confección e instalación de material informativo.	\$ 200.000
4	Utilización de Laptop x 5.	\$ 400.000
COSTO TOTAL REALIZACIÓN CEAL-SM/SUSESO		\$ 1.949.941

Fuente: Elaboración Propia.

Según se aprecia en la tabla anterior podemos describir que para estimar el tiempo de ejecución del cuestionario se consideró un promedio de 30 minutos, habiendo calculado el valor H.H y teniendo el total de trabajadores/as indicados en el centro de trabajo (277) a un valor hora de \$3.500clp (promedio considerando personal administrativo, jefaturas, operarios de bodega) da un total de \$969.500clp por hora, al dividir y así calcular conforme a los 30 minutos promedio por cuestionario, nos da un total de \$484.70clp.

Así también calculamos el costo asociado a las jornadas de difusión, puesto que se estimó en 10 jornadas para llegar a todo el personal, dichas jornadas serán de 1 hora y considerando el valor H.H tanto del relator (analista QHSE) y de los trabajadores,

estimamos costo por relatorías en un total de \$44.440clp y el de la participación de los trabadores en \$820.751clp, lo que nos dio un total de \$865.191clp.

Para la confección e instalación de material informativo considerar insumos administrativos presentes en las oficinas, para ello se utilizó 1 resma tamaño carta, tinta de impresión, tiempo de analistas en su preparación, estimando un total de \$200.000clp.

Ya finalizando el desglose de costos asociados encontramos la utilización de 5 laptop que serían ubicadas en sectores estratégicos para que los trabajadores que no cuentan con acceso a ellas, por la naturaleza de sus funciones, pudieran realizar el cuestionario sin problemas, esto se dio mediante rondas en jornadas de 9 horas, calculando un total de 18 trabajadores por día y esperando finalizar en 20 días aproximadamente, claro está que en la práctica esto sería diferente, puesto que la disponibilidad del personal está relacionada a la carga laboral que exista y esto sería evaluado día a día., de todas maneras se estima un costo de laptop día en \$4.000clp, y un total para el periodo de utilización en \$400.000clp.

Para dar cuenta del costo total estimado en las medidas preventivas a implementar para la mitigación de dimensiones en riesgo alto y medio, caracterizadas como debilidades y preocupaciones respectivamente, se inserta tabla que ayudará a identificar cada ítem.

Tabla 4-3. Costo Total Implementación de Medidas Preventivas.

Nº	ÍTEM	\$ TOTAL CLP MENSUAL
1	HR en Directo.	\$ 217.760
2	MyHR.	-
3	Campañas informativas (RIOHS, Ley Nº 21.645, Ley Nº 20.607, Ley Nº 21.643).	\$ 3.336.332
4	Mejoras en infraestructura y acondicionamiento de espacios.	-
TOTAL IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS		\$ 3.554.092

Fuente: Elaboración Propia.

El desglose de costos asociados a cada ítem indicado en la tabla 4-3 se indican con detalle en el punto 4.2.- Ejecución de Medidas, indicadas en el presente trabajo de título.

En la suma total estimado en la preparación y ejecución tanto para el CEAL-SM/SUSESO, como para la aplicación de medidas preventivas podemos indicar.

COSTO TOTAL CEAL-SM/SUSESO + MEDIDAS PREVENTIVAS	\$ 5.504.033
--	--------------

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el centro de distribución Mercado Libre Quilicura de CEVA Logistics Chile S.A. permitió contar con un diagnóstico integral sobre los factores de riesgo psicosocial, enmarcado en la normativa legal vigente y en concordancia con las obligaciones legales del empleador en materia de seguridad y salud laboral.

El resultado global del centro de trabajo se ubicó en riesgo bajo, lo que constituye una fortaleza organizacional y evidencia que la empresa ha desarrollado prácticas preventivas adecuadas en varias de las dimensiones evaluadas.

Entre los aspectos más destacados se encuentran las dimensiones de reconocimiento y claridad de rol, calidad de liderazgo, confianza y justicia organizacional y violencia y acoso, lo que refleja un entorno de trabajo con jefaturas cercanas, roles bien definidos, valoración del esfuerzo individual y ausencia de conductas hostiles significativas.

No obstante, el análisis reveló dimensiones críticas en rangos medio y alto que requieren atención prioritaria, el detalle de las mismas queda evidenciado en Compañerismo (52,2% en riesgo medio), Vulnerabilidad (50,5% en riesgo medio), Conflicto de rol (37% aprox. riesgo alto), Inseguridad con las condiciones de trabajo (46,2% en riesgo alto), Equilibrio trabajo vida privada (40% aprox. riesgo alto), Carga de trabajo (46,2% en riesgo medio), Exigencias emocionales (48,4% en riesgo medio).

Estos resultados reflejan percepciones de sobrecarga, falta de apoyo entre pares y cierta incertidumbre respecto a la estabilidad y condiciones de la relación laboral, condición propia del giro es la alta rotación del personal, esto debido a periodos comerciales que aumentan exponencialmente las dotaciones en un corto periodo de tiempo, pasado las fechas se finalizan las relaciones laborales de contratos a plazo fijo.

En términos de salud mental, los resultados se alinean con la tendencia general del riesgo psicosocial, si bien predominan las condiciones de bienestar, un porcentaje significativo de trabajadores manifestó malestar moderado, lo que requiere acciones preventivas para evitar un deterioro en el mediano plazo, como se evidencia en el riesgo indicado en informe SUSESO, de igual forma importante destacar las dimensiones con resultado de riesgo bajo, las cuales se consideran como oportunidades y fortalezas de la organización, el detalle de las mismas es, Violencia y acoso (64% aprox. en riesgo bajo), Calidad de liderazgo (59% aprox. en riesgo bajo), Reconocimiento y claridad de rol (56% aprox. en riesgo bajo), Salud mental (38% aprox. en riesgo bajo), Confianza y justicia organizacional (48% aprox. en riesgo bajo), Desarrollo profesional (39% aprox. en riesgo bajo).

En síntesis, el estudio evidencia que la empresa cuenta con bases sólidas en prevención de riesgos psicosociales, pero necesita consolidar medidas que refuercen la organización del trabajo, promuevan el apoyo social entre pares y mejoren la seguridad percibida en las condiciones laborales.

Recomendaciones.

- **Planificación de cargas laborales:** Rediseñar procesos y distribuir tareas de manera equitativa, evaluando periódicamente la carga de trabajo con participación de los propios equipos. Se recomienda también considerar la automatización de procesos repetitivos y la incorporación de refuerzos de personal en períodos de alta demanda.
- **Gestión de exigencias emocionales:** Implementar capacitaciones periódicas en manejo de emociones y estrategias de autocuidado, así como establecer pausas específicas y espacios de recuperación para trabajadores expuestos a demandas emocionales intensas.
- **Fortalecimiento del compañerismo:** Promover actividades que refuercen la cohesión grupal, como reuniones breves de coordinación diaria, rotación de funciones para aumentar la colaboración y establecimiento de objetivos colectivos más que únicamente individuales.
- **Reducción de la vulnerabilidad percibida:** Elaborar y difundir un manual de buenas prácticas organizacionales, con normas claras de respeto y buen trato, acompañado de mecanismos de denuncia y protección frente a represalias. Además, fomentar instancias de diálogo entre trabajadores y jefaturas para equilibrar la relación laboral.
- **Seguridad en las condiciones de trabajo:** Establecer protocolos transparentes para cambios en horarios, turnos o tareas, garantizando comunicación anticipada y participación de los afectados. Se recomienda también incorporar metodologías participativas en casos de reestructuración.
- **Mantenimiento de factores protectores:** Potenciar dimensiones que se encuentran en riesgo bajo, como el liderazgo, el reconocimiento y la confianza organizacional, mediante programas de desarrollo de liderazgo, evaluaciones de desempeño bidireccionales y refuerzo de instancias de retroalimentación positiva.
- **Monitoreo y seguimiento:** Implementar un plan de seguimiento a las medidas propuestas, con responsables designados, indicadores de avance y reevaluaciones periódicas, en coherencia con los plazos establecidos por la metodología CEAL-SM/SUSESO.

BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Código del Trabajo. (2003). Ley N° 20.123. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Diario Oficial de la República de Chile, 16 de octubre de 2003. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=254080>

Ley N° 16.744. (1968). Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Diario Oficial de la República de Chile, 1 de febrero de 1968. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28650>

Superintendencia de Seguridad Social. (2022) Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, agosto 2022. <https://www.isl.gob.cl/protocolo-riesgos-psicosociales-ceal-sm-suseso/>

Ley N° 21.643. (2024). Reconoce y regula el derecho a la desconexión digital. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Diario Oficial de la República de Chile, 26 de enero de 2024. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1200096>

Decreto Supremo N° 44. (2023). Aprueba nuevo reglamento sobre gestión preventiva de los riesgos laborales para un entorno de trabajo seguro y saludable. Diario Oficial de la República de Chile, 27 de julio de 2024. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1205298>

Decreto Supremo N° 594. (1999). Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo. Ministerio de Salud. Diario Oficial de la República de Chile, 29 de abril de 2000, última versión 20 junio 2019. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=167766>

Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). (2022). Manual del Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales de la Salud Mental (CEAL-SM/SUSESO). Santiago, Chile. <https://www.suseso.cl/606/w3-propertyvalue-614691.html#presentacion>

Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). (2024). Informe de resultados CEAL-SM/SUSESO, Centro de Trabajo Mercado Libre Quilicura – CEVA Logistics Chile S.A. Santiago, Chile. <https://drive.google.com/file/d/1nv59Bzrd0UU-tCmeYINUC2FHmv2FiCWD/view>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1981). Convenio N° 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores. Ginebra, Suiza. https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312300

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1985). Convenio N° 161 sobre los servicios de salud en el trabajo. Ginebra, Suiza. https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::p12100_instrument_id:312306

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Directrices sobre la salud mental en el trabajo. Ginebra, Suiza. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>

Instituto de Salud Pública de Chile, “Guía para la identificación y evaluación de riesgos de seguridad en los ambientes de trabajo”. Primera versión 2013. <https://www.ispch.cl/sites/default/files/D003-PR.500.02.001%20Gu%C3%ADa%20para%20la%20identificaci%C3%B3n%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20riesgos%20de%20seguridad.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (España). <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>

CEVA Logistics Chile S.A. (2025). Quiénes somos. <https://www.cevalogistics.com/es>

Superintendencia de Seguridad Social, Documento 26: Riesgo Psicosocial laboral en Chile. Resultados de la aplicación 2024 del CEAL-SM/SUSESO. <https://www.suseso.cl/607/w3-article-758966.html>

OIT. Artículo: La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>

Revista Negocios Globales. Artículo: CEVA LOGISTICS Logística y transporte para Chile y el mundo. <https://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=989>

ANEXOS

ANEXO 1: EJEMPLO ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

En un centro de trabajo ficticio que tiene 30 Trabajadores/as/as, se estiman los niveles de riesgo individual de cada trabajador/a en cada dimensión, luego se cuentan los Trabajadores/as en cada nivel y cada dimensión y a partir de ese recuento se calcula el porcentaje de Trabajadores/as en cada nivel y dimensión, lo que se ve en la siguiente tabla indicada en el Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

Tabla 1. Ejemplo Resultados en Centro de Trabajo Ficticio de 30 Trabajadores/as CEAL-SM / SUSESO.

Dimensiones de riesgo	Número de trabajadores/as en riesgo bajo	Número de trabajadores/as en riesgo medio	Número de trabajadores/as en riesgo alto	Porcentaje de trabajadores/as en riesgo bajo	Porcentaje de trabajadores/as en riesgo medio	Porcentaje de trabajadores/as en riesgo alto
Carga de trabajo	13	7	10	43.3	23.3	33.3
Exigencias emocionales	9	11	10	30.0	36.7	33.3
Desarrollo profesional	10	9	11	33.3	30.0	36.7
Reconocimiento y claridad de rol	9	16	5	30.0	53.3	16.7
Conflicto de rol	12	5	13	40.0	16.7	43.3
Calidad de liderazgo	11	9	10	36.7	30.0	33.3
Compañerismo	10	14	6	33.3	46.7	20.0
Inseguridad en las condiciones de trabajo	11	10	9	36.7	33.3	30.0
Equilibrio trabajo y vida privada	8	5	17	26.7	16.7	56.7
Confianza y justicia organizacional	15	5	10	50.0	16.7	33.3
Vulnerabilidad	8	14	8	26.7	46.7	26.7
Violencia y acoso	22	8	0	73.3	26.7	0.0
Salud mental	5	14	11	16.7	46.7	36.7

Fuente: Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

Con los porcentajes del lado derecho de la Tabla 1 se construye un gráfico (Gráfico 1) que suele llamarse “semáforo” por sus tres colores, aunque se ha reemplazado el color amarillo del riesgo medio por color naranja para indicar que ese riesgo no es óptimo (se acerca mucho al color rojo del riesgo alto) y hay que hacer todo lo necesario para obtener un riesgo bajo (color verde).

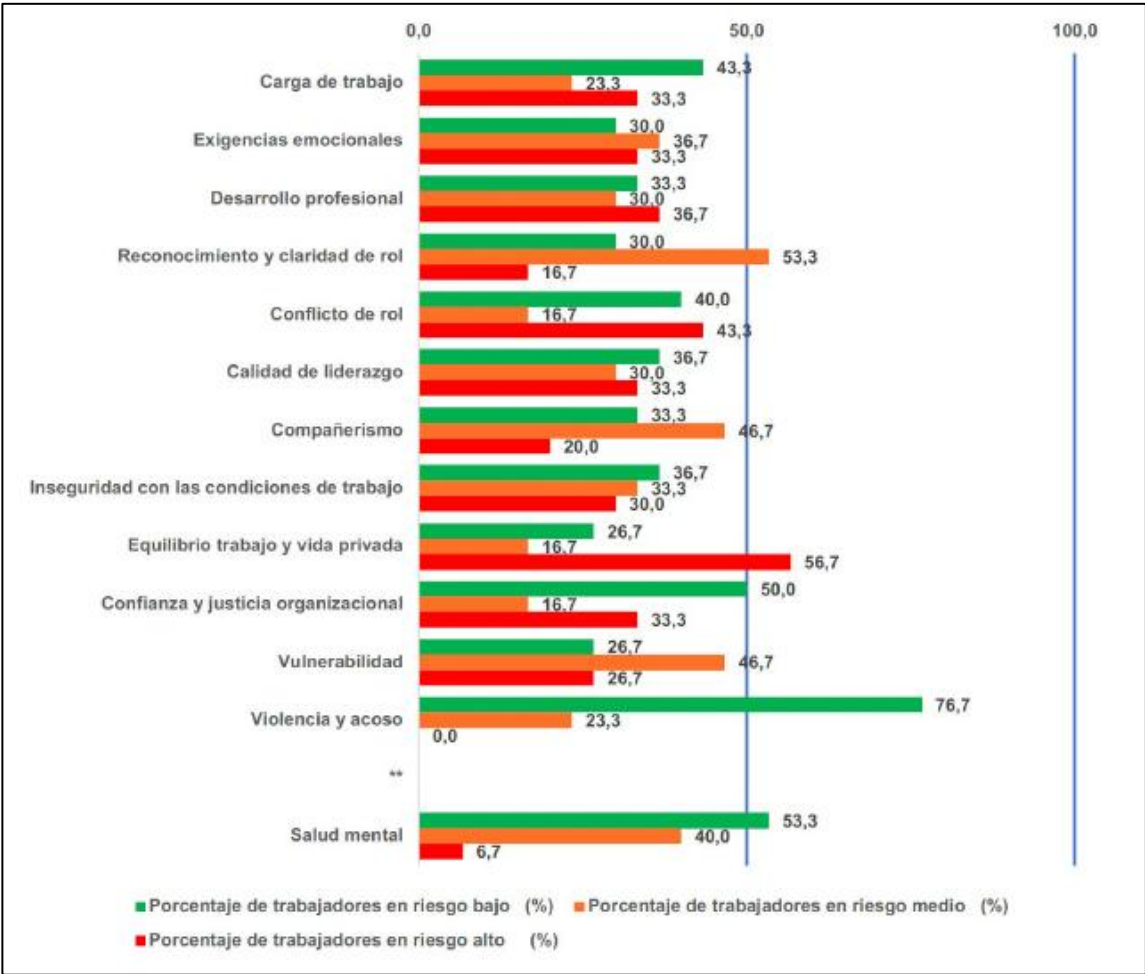


Gráfico 1. Ejemplo Porcentaje Resultados Según Dimensiones en Centro de Trabajo Ficticio de 30 Trabajadores/as CEAL-SM / SUSESO.

Fuente: Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO.

En el Gráfico 1 se observa que en la dimensión reconocimiento y claridad de rol, más de la mitad de los Trabajadores/as (53,3%) se ubican en riesgo medio. En equilibrio trabajo–vida privada, el 56,7% está en riesgo alto, lo que refleja un problema relevante en esta área. Por otro lado, en confianza y justicia organizacional el 50% se encuentra en riesgo bajo, y en violencia y acoso el 76,7% también está en riesgo bajo, lo que indica que la mayoría no ha experimentado conductas hostiles en su entorno laboral.

Al relacionar estos resultados con la escala de salud mental (GHQ-12), se aprecia que un 53,3% presenta un nivel de salud bajo, aunque un 40% se encuentra en riesgo medio, lo que evidencia espacio para mejoras. Estos niveles pueden estar vinculados al alto porcentaje de riesgo medio en reconocimiento y claridad de rol y al elevado riesgo alto en equilibrio trabajo–vida privada. Además, dimensiones como vulnerabilidad muestran porcentajes significativos en riesgo medio y alto, lo que también podría afectar la salud mental de los Trabajadores/as.

Por esta razón, los resultados deben ser compartidos con todos los Trabajadores/as y discutidos en grupos de análisis, con el fin de generar mejoras en las áreas críticas detectadas.

Utilizando el Gráfico 1 como ejemplo, podemos calcular el estado de riesgo de ese centro de trabajo:

Se observa que existe una dimensión (“Reconocimiento y claridad de rol”) en la que más del 50% de los Trabajadores/as tienen un nivel de riesgo medio (53,3%), por lo que se le asigna 1 punto (+1).

Existe una dimensión (“Equilibrio trabajo vida privada”) en la que más del 50% de los Trabajadores/as tienen un nivel de riesgo alto (56,7%), por lo que se le asignan 2 puntos (+2).

Existen dos dimensiones (“Confianza y justicia organizacional” y “Violencia y acoso”) en las que el 50% o más del 50% (76,7%) de los Trabajadores/as se encuentran en nivel de riesgo bajo, así que a cada una de estas dimensiones se le asignan -2 puntos (en total son -4 puntos para estas dos dimensiones).

Todo el resto de las dimensiones tienen 0 puntos. Según lo normado por el Protocolo del MINSAL, cuando una dimensión presenta un 50% de Trabajadores/as en una dimensión y 50% de Trabajadores/as en otra dimensión, el puntaje que se considera es el del riesgo mayor.

La dimensión “Salud mental” no se considera en el cálculo, solo sirve como referencia y para la discusión posterior.

Los puntos del centro de trabajo ficticio del ejemplo son.

Reconocimiento y claridad de rol	+1
Equilibrio trabajo vida privada	+2
Confianza y justicia organizacional	-2
Violencia y acoso	-2
Total de puntos del centro de trabajo (suma simple)	-1

El resto de las dimensiones tienen 0 puntos. El centro de trabajo tiene -1 punto, así que se le considera en “estado de riesgo bajo”.

ANEXO 2: CARTA GANTT PROCESO DE APLICACIÓN CEAL-SM / SUSESO.

ceva LOGISTICS			CARTA GANTT - PROTOCOLO CEAL-SM / SUSESO - CEVA															
ACTIVIDADES	may-24		jun-24		jul-24		ago-24		sept-24		oct-24		nov-24		dic-24			
	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real		
I ETAPA.- Formación Comité de Aplicación (CdA)																		
Recepción de información sobre el protocolo de riesgos psicosociales por parte de OAL.			X	X														
Constitución Comité de Aplicación (CdA) (Acta Constitución + Acta de Reunión + Carta Gantt).			X	X														
Informar a la Administración Superior sobre los pasos de la evaluación.			X	X														
Reuniones Mensuales de CdA.					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
II ETAPA.- Difusión, Sensibilización, Preparación y Capacitación																		
Capacitación Comité de Aplicación (CdA).			X	X	X	X												
Revisar métodos y preparación de material para la sensibilización de acuerdo al tipo y cantidad de trabajadores.			X	X	X	X												
Difusión Protocolo Psicosocial.			X	X	X	X												
Sensibilización a trabajadores en factores de riesgos psicosociales y medidas de control.			X	X	X	X												
Adaptar la aplicación del cuestionario de acuerdo al alcance y las unidades de análisis.			X	X	X	X												
Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios.			X	X	X	X												
Ejecutar propuestas de difusión e información y hacer reuniones informativas, dejando acta y/o registro de las mismas.			X	X	X	X												
Capacitar a jefaturas y supervisores, acerca Protocolo CEAL.			X	X	X	X												
III ETAPA.- Aplicación del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO																		
Aplicación de cuestionario.							X	X										
Plazos de evaluación.							X	X										
IV ETAPA.- Resultados																		
Presentación Informe.									X	X								
Análisis de resultados.									X	X								
Diseño de Medidas.									X	X								
Publicación de medidas propuestas.									X	X								
V ETAPA.- Medidas de Control																		
Realizar informe medidas de control.											X	X						
Ejecución de Medidas de Control.											X	X						
VI ETAPA.- Monitoreo																		
Monitoreo de Medidas													X	X	X	X		
Valorización de la eficacia de las medidas implementadas.																		
VII ETAPA.- Reevaluación																		
Realizar Reevaluación (Riesgo Medio - Bajo) 2026																		
Planificadas																		
Realizadas																		
Reprogramadas																		
No realizadas																		

ANEXO 3: CRONOGRAMA DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN - CEAL – CEVA.

ceva LOGISTICS			CRONOGRAMA DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN - CEAL - CEVA																																										
ACTIVIDADES			jun-24														jul-24																												
II ETAPA.- Difusión, Sensibilización			3	4	5	6	7	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31
Entrega de Tríptico informativo ¿QUÉ ES EL CUESTIONARIO CEAL-SM/SUSESO?	X	X	X	X	X	X																																							
Publicación de Afiche informativo del proceso.	X					X						X						X				X					X																		
Publicación de vídeos informativos en pantallas de lean corner.					X						X					X					X					X																			
Instalación mesas de consulta.		X							X					X					X					X						X														X	

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 4: MATERIAL DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN - CEAL – CEVA.

¿QUÉ ES EL CUESTIONARIO CEAL-SM/SUSESO?

Es un cuestionario validado en Chile, contiene 54 preguntas y 12 dimensiones de factores psicosociales, además, el cuestionario posee otras 34 preguntas sobre características de las personas, entre ellas género, edad, ocupación, sueldo, sistema de turnos, y otras. También posee preguntas sobre salud mental y enfermedades y otras temáticas relacionadas. En total, el cuestionario contiene 88 preguntas.

LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SON LAS SIGUIENTES:

- 1. Carga de trabajo (CT)
- 2. Exigencias emocionales (EM)
- 3. Desarrollo profesional (DP)
- 4. Reconocimiento y claridad del rol (RC)
- 5. Conflicto de Rol (CR)
- 6. Calidad del liderazgo (QL)
- 7. Compañerismo (CM)
- 8. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (IT)
- 9. Equilibrio trabajo vida privada (TV)
- 10. Confianza y justicia organizacional (CJ)
- 11. Vulnerabilidad (VU)
- 12. Violencia y acoso (VA)

Para Mutual de Seguridad Tu salud mental es fundamental



www.mutual.cl



PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO



¿QUÉ SON LOS FACTORES PSICOSOCIALES?



“Los Factores Psicosociales en el Trabajo son aquellas situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo, la relación entre las personas y la ejecución de la tarea, que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador o trabajadora y sus condiciones de trabajo.”

¿QUÉ EFECTO PUEDE TENER LA EXPOSICIÓN A LOS FACTORES PSICOSOCIALES CUANDO CONSTITUYEN RIESGOS?

1

Efectos sobre la salud física de los trabajadores: como palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos y trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otros).

2

Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: entre los que se pueden identificar depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; entre otros

3

Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: esto se ve reflejado en incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral; presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones, etc.

HOY, A TRAVÉS DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, PODEMOS MEDIR, VIGILAR, MITIGAR Y CONTROLAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

¿QUÉ TENGO QUE HACER?

Responder el cuestionario CEAL-SM/SUSESO

¿A QUIÉN PUEDO PREGUNTAR SI TENGO DUDAS?

Busca al comité de aplicación (CdA) que es la entidad encargada de guiar el proceso de implementación del protocolo, en este comité participan trabajadores y representantes de la empresa o institución.



PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO



¿QUÉ SON LOS FACTORES PSICOSOCIALES?

“Los Factores Psicosociales en el Trabajo son aquellas situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo, la relación entre las personas y la ejecución de la tarea, que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador/a y sus condiciones de trabajo.”

¿POR QUÉ SON IMPORTANTES?

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

¡PARTICIPA EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN!

¿QUÉ TENGO QUE HACER?

Responder el cuestionario CEAL-SM/SUSESO

Fecha de aplicación del cuestionario:

Unidad de análisis a la que pertenezco:

¿A QUIÉN PUEDO PREGUNTAR SI TENGO DUDAS?

Busca al comité de aplicación (CdA) que es la entidad encargada de guiar el proceso de implementación del protocolo, en este comité participan trabajadores y representantes de la empresa o institución.



**PREGUNTAS FRECUENTES DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL AMBIENTE
LABORAL-SALUD MENTAL (CEAL-SM)
MINISTERIO DE SALUD-SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)**

1) El Cuestionario CEAL-SM SUSESO ¿es una encuesta cualquiera, sin relevancia alguna?
¿Para qué debo responderla?

No se trata de una encuesta cualquiera. El objetivo de aplicar este instrumento es identificar y medir los factores de riesgo psicosocial presentes en nuestra organización.

2) La aplicación del **Cuestionario CEAL-SM SUSESO** ¿Es una mala ocurrencia de los nuevos Departamentos de Recursos Humanos ?

No, la aplicación de este instrumento es obligatoria por ley y debe realizarse cada dos años.

3) Con motivo de la aplicación del Cuestionario CEAL-SM SUSESO ¿se está cuestionando a los Supervisores y Coordinadores?

NO, este instrumento permite identificar y medir los factores de riesgo psicosocial presentes en nuestra organización.

4) La aplicación del **Cuestionario CEAL-SM SUSESO** ¿pone en riesgo el puesto de los jefes de sección?

NO, las respuestas del cuestionario son anónimas, y reflejarán la realidad de la institución como un todo, no de una sección en particular.

5) Si respondo el Cuestionario CEAL-SM SUSESO ¿Está en riesgo mi trabajo? ¿Me podrían despedir por participar en la encuesta?

NO, las respuestas son completamente anónimas, y se realizarán directamente a través de un link entregado por la SUSESO, de manera que ni el empleador ni el OAL tendrán acceso a saber quién respondió ni como respondió.

6) Una vez contestado el Cuestionario CEAL-SM SUSESO ¿Quiénes conocerán mis respuestas?

Las respuestas serán conocidas solamente por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

7) ¿Qué sucederá después de aplicar el Cuestionario CEAL-SM SUSESO?

Dependiendo del resultado de la encuesta, y el nivel de riesgo que presente nuestra empresa en cada dimensión, se podría llevar a cabo una intervención por parte de profesionales del OAL, de manera de subsanar los problemas evidenciados a través de la encuesta.



Canal Denuncia de CEVA Logistics, para la Investigación de Acoso Sexual, Laboral o de Violencia en el Trabajo (Ley 21.643 - Ley Karin)

Bienvenido al **CANAL DENUNCIA CEVA** para la Investigación de Acoso Sexual, Laboral o de Violencia en el Trabajo (Ley 21.643 - Ley Karin). Le informamos que esta denuncia **USTED** puede presentarla ante la Empresa o ante la Dirección del Trabajo. De elegir la primera opción, CEVA informará a la Dirección del Trabajo del inicio de la investigación, junto con las medidas de resguardo adoptadas, en el plazo de tres días contados desde la fecha de recepción de la denuncia. Si CEVA optare por su derivación a la Dirección del Trabajo o usted así lo solicitase, se cumplirá los mismos tres días.

Tratándose de una denuncia dirigida al Representante Legal de la empresa esta será derivada a la Dirección del trabajo.

Una vez que se culmine la investigación, se presentará la denuncia ante la Dirección del Trabajo para su resolución.

Si usted decidiera presentar la denuncia la directamente ante la **Dirección del Trabajo**, deberá identificar a la empresa: **Ceva**

Freight Management Logística de Chile Limitada y su **RUT 78.947.550- 4**, conforme a lo dispuesto en el artículo 4° del Código del Trabajo.

Cumplimos con informarle que si la denuncia recae sobre hechos que pueden ser constitutivos de delito usted tiene derecho a usar los canales de denuncia definidos para tal efecto como : Carabineros, Investigaciones o en cualquier fiscalía de la Fiscalía de Chile.

Atentamente,
CEVA Logistics

ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS HR EN DIRECTO, INSTALACIONES MELI.

HR en directo - (En 24 horas te contactaremos)

Portal de RRHH. Canal oficial de contacto entre los COLABORADORES CEVA LOGISTICS y la Dirección de RRHH (sólo para colaboradores que estén trabajando actualmente, hayan pertenecido a la empresa o sean de alguna EST)

Cuando envíe este formulario, no recopilará automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

* Obligatorio

1. Nombre. *

2. Rut. *

3. Indique su correo electrónico personal (así te podremos dar respuesta). *

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 6: PLATAFORMA MyHR CEVA LOGISTICS.

