



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

**UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARIA
SEDE DE CONCEPCIÓN – REY BALDUINO DE BÉLGICA**

**EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN
EMPRESA INGESAT
EN EL ÁREA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO**

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

Alumnos:

Fernanda Camila Recaval Cofre

Profesor Guía:

Prof. Freddy Pacheco Ríos

2025

RESUMEN

KEYWORD: CUESTIONARIO CEAL-SM/SUSESO- DIMENSIONES- RIESGOS PSICOSOCIALES

El presente trabajo consiste en una Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la empresa Ingesat, en el área mantenimiento eléctrico. La empresa realiza construcción y mantenimiento de equipos eléctricos de potencia en subestaciones eléctricas, está ubicada en Av. Boulevard Aeropuerto Sur 9632, Pudahuel, Santiago, Chile.

El trabajo a realizar en esta investigación siguió una metodología de 6 etapas, la primera etapa analizó la normativa legal laboral vigente en cuanto a los riesgos psicosociales en las empresas, se estudió el Manual del Método del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO. En esta segunda etapa se capacitó a los trabajadores del área de mantenimiento eléctrico de la empresa Ingesat SPA. sobre el método de evaluación del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental, el cuestionario tiene una sección general y otra sección específica de riesgo psicosocial, esta última está dividida en 12 dimensiones. En la tercera etapa se aplicó el CEAL-SM/SUSESO en el área de mantenimiento eléctrico de la empresa Ingesat a un total de 28 trabajadores, el cuestionario es confidencial y voluntario. La cuarta etapa se obtuvo resultados y análisis de la información, para el análisis de este trabajo los puntajes se calcularon solo para la sección específica del cuestionario. La quinta etapa se evaluó los riesgos encontrados y se creó un plan de intervención para disminuir los riesgos identificados. El plan fue pensado para un año, dividiendo las actividades en fases trimestrales para asegurar su seguimiento y efectividad. En la última etapa se confeccionó una evaluación técnico económica de la implementación del plan de intervención en el área de mantenimiento eléctrico la empresa.

De los resultados obtenidos se puede determinar que las dimensiones reconocimiento y claridad de rol, compañerismo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, confianza y justicia organizacional y violencia y acoso presentan un nivel de riesgo bajo, mientras que las dimensiones carga de trabajo, exigencias emocionales, desarrollo profesional, conflicto de rol, claridad de liderazgo, equilibrio trabajo y vida privada y vulnerabilidad presentan un nivel de riesgo medio. También se encontró un trabajador con síndrome de Burnout.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Resumen | 1 |
| Índice de Tablas | 2 |
| Índice de Gráficos | 2 |
| Índice de Figuras | 3 |
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| OBJETIVOS..... | 5 |
| Objetivo general..... | 5 |
| Objetivos específicos | 5 |
| JUSTIFICACIÓN | 6 |
| ALCANCE..... | 7 |
| MARCO TEÓRICO | 8 |
| Estado del arte..... | 8 |
| Aspectos legales | 9 |
| Aspectos técnicos | 11 |
| Ubicación geográfica | 11 |
| Misión | 11 |
| Visión..... | 12 |
| Áreas de trabajo | 12 |
| Aspectos teóricos..... | 16 |
| METODOLOGÍA | 23 |
| RESULTADOS Y ANÁLISIS | 27 |
| EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN | 33 |
| Objetivo general del plan de intervención:..... | 33 |
| Medidas de intervención..... | 33 |
| EVALUACIÓN TÉCNICO ECONÓMICA DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN..... | 39 |
| CONCLUSIONES | 43 |
| BIBLIOGRAFÍA | 46 |
| ANEXOS | 47 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1.- Intervalos de puntajes por nivel de riesgo en cada dimensión | 25 |
| Tabla 2.- Puntajes y estados de riesgo del CT Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO | 26 |
| Tabla 3.- Tabla de resultados por trabajador para las 12 dimensiones | 27 |
| Tabla 4.- Tabla resultados del cuestionario CEAL-SM..... | 28 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1.-Distribución de enfermedades profesionales por diagnóstico en mutualidades (Sin COVID-19) 2019-2023 | 6 |
| Gráfico 2.- Porcentaje de trabajadores/as en cada nivel de riesgo en cada dimensión, denominado “semáforo” | 29 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1.- Ubicación geográfica de la empresa Ingesat. | 11 |
| Figura 2.- Operador de Guardia de Operaciones realizando tarea de cierre de desconectador | 12 |
| Figura 3.- Mantenimiento de un transformador de distribución..... | 13 |
| Figura 4.- Técnicos realizando mantenimiento de un Interruptor | 14 |
| Figura 5.- Revisión de tableros de corriente | 14 |
| Figura 6.- Personal de UTR realizando mantenimiento de los elementos de telecontrol | 15 |
| Figura 7.- Mantenimiento de áreas verdes en Subestación eléctrica..... | 15 |
| Figura 8.- Estructura general del cuestionario..... | 16 |
| Figura 9.- Dimensiones del cuestionario CEAL-SM..... | 21 |
| Figura 10.- Diagrama de nivel de riesgo por dimensión..... | 31 |

Siglas

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

SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social

SISESAT: Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo

CENABAST: Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud

SCADA: Supervisory Control and Data Acquisition

CT: Centro de Trabajo

RRHH: Recursos Humanos

SpA: Sociedad por Acciones

kV: kilovoltios

INTRODUCCIÓN

El estrés en el trabajo es un gran problema en la vida laboral moderna. Esto se debe a los cambios profundos que ha habido en el trabajo en las últimas décadas, como trabajar más intensamente, tener menos seguridad en el empleo y estar bajo mucha presión para ser más productivos.

Este escenario ha provocado cambios en cómo las personas ven su relación con el trabajo, lo que ha tenido efectos físicos y mentales. El estrés es muy importante porque puede llevar a problemas en el trabajo como accidentes, faltar al trabajo, no estar contento con el trabajo, resistirse a los cambios y acoso laboral.

Se ha comprobado de manera fuerte que los aspectos del trabajo que afectan la salud están relacionados con señales físicas y mentales. Por lo tanto, es importante identificar, evaluar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo con el fin de prevenir posibles problemas.

Según la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo son situaciones que pueden dañar la salud física, social o mental de los trabajadores. De hecho, lo que la hace peligrosa es que puede causar daño fácilmente y es muy probable que aparezca, lo que puede tener graves efectos en la salud.

El estrés en el trabajo es causado por malas condiciones y muchas investigaciones han confirmado esta relación. El estrés percibido es cuando sentimos que las cosas en nuestra vida son impredecibles e incontrolables, haciéndonos sentir estresados. Este estrés agudo ocurre cuando una persona evalúa un evento como amenazante y piensa en sus propias habilidades para manejarlo. En resumen, las condiciones de trabajo pueden ser consideradas como estresantes si se les da un significado negativo que el empleado no puede manejar.

En Chile, es muy importante tener suficiente energía para que el país pueda crecer y mejorar en lo económico y social. Por lo tanto, el progreso en este sector puede significar más oportunidades de trabajo, pero las tasas de accidentabilidad del 5.45% y la de fatalidad 9.56% son más altas que el promedio nacional. Por eso, es importante considerar las condiciones laborales y su impacto en la salud mental de los trabajadores de esta industria.

El presente estudio, analizará los factores de riesgos psicosociales en el área de mantenimiento eléctrico de la empresa Ingesat SPA, utilizando como instrumento el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental SUSESO.

OBJETIVOS

Objetivo general

Elaborar un plan un de intervención en la empresa Ingesat SPA. para disminuir los riesgos identificados mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental para el área de mantenimiento eléctrico.

Objetivos específicos

- Evaluar las de riesgos psicosociales mediante el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental en el área de mantenimiento eléctrico de la empresa Ingesat SPA. de acuerdo con el protocolo establecido en este instrumento.
- Crear un plan de intervención en la empresa Ingesat SPA. para disminuir los riesgos identificados mediante la aplicación de CEAL-SM para el área de mantenimiento eléctrico.
- Realizar una evaluación técnico económica para el plan de intervención en la empresa Ingesat SPA. en su área de Mantenimiento eléctrico.

JUSTIFICACIÓN

Según la el grafico de distribución de enfermedades profesionales por diagnóstico en mutualidades (Sin presencia de COVID-19) entre los años 2019 al 2023, se muestra que las enfermedades están agrupadas en tres grandes grupos, las musculoesqueléticas, de salud mental y otras enfermedades, del gráfico se identifica notoriamente que las enfermedades profesionales asociadas a salud mental han consignado la mayor representación en los últimos 5 años. Esta patología ha estado concentrando habitualmente más del 50% de los diagnósticos, alcanzando al 68% de los casos en el último año.

Según la SUSESO 2 de cada 3 trabajadores que presentaron una enfermedad profesional que es reconocida como laboral fue de salud mental.

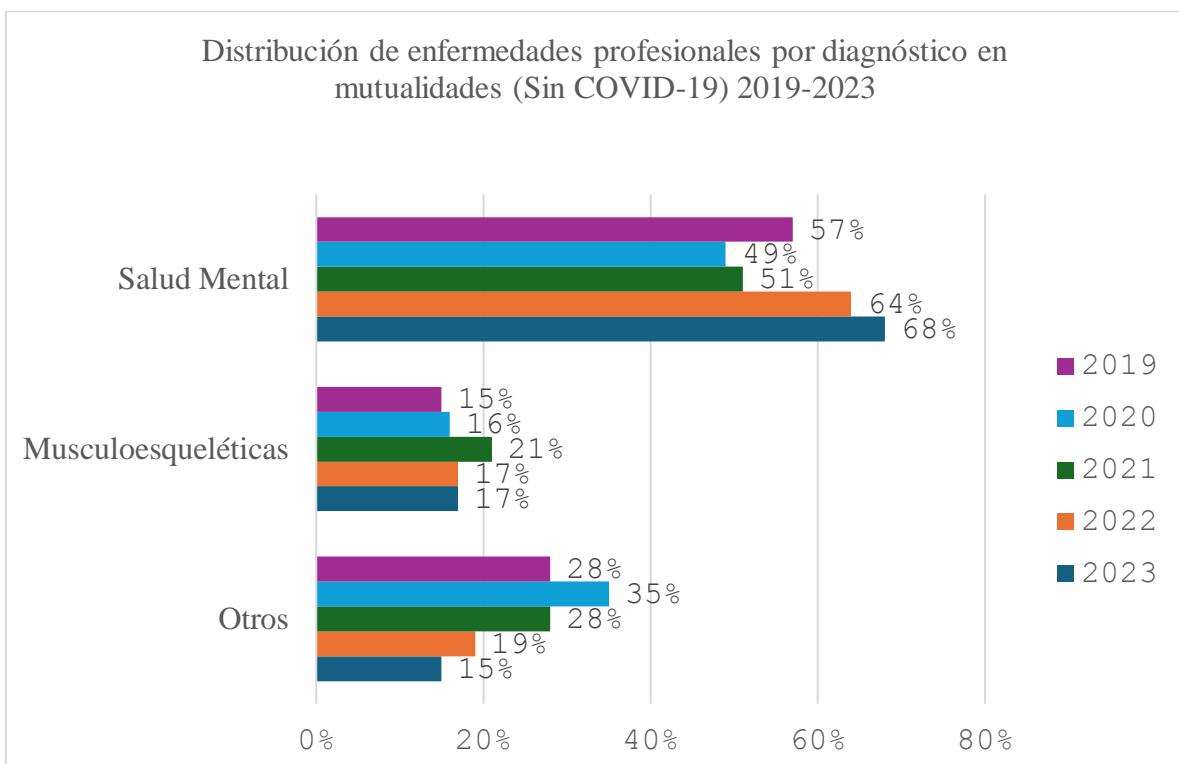


Gráfico 1.-Distribución de enfermedades profesionales por diagnóstico en mutualidades (Sin COVID-19) 2019-2023

Fuente: SUSESO SISESAT (11 de marzo 2024) y Observatorio SST-SUSESO

ALCANCE

El presente estudio se realizará en la empresa Ingesat SPA. ubicada en Av. Boulevard Aeropuerto Sur 9632, Oficina 6. Pudahuel, Santiago, Chile. Se considerará encuestar a los 37 trabajadores del área de mantenimiento eléctrico. Con el fin de evaluar los factores de riesgos psicosociales en el trabajo en la empresa y en el área de mantenimiento eléctrico de acuerdo a las respuestas de los encuestados a través de cada una de las 12 dimensiones del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental CEAL-SM/SUSESO y generar una propuesta de intervención sobre dichos factores que sobresalgan con nivel de riesgos significativo, para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo.

MARCO TEÓRICO

Estado del arte

Proyecto de Ley Integral de Salud Mental

El proyecto de Ley Integral de Salud Mental es una iniciativa clave que busca promover y proteger la salud mental de todas las personas a lo largo de su vida. El presidente Boric enfatizó la importancia de la salud mental y la necesidad de eliminar los prejuicios sobre este tema. El Gobierno ha implementado varias medidas para mejorar la salud mental, como la línea de Prevención del Suicidio 4141, la reducción de precios de medicamentos gracias a la Ley Cenabast y el aumento de becas en psiquiatría.

El objetivo principal de esta nueva ley es asegurar que todas las personas reciban el apoyo del Estado en cuestiones de salud mental. La ley busca mejorar la calidad de atención en el sistema de salud, promover la inclusión social y atender las necesidades de quienes padecen enfermedades mentales, reconociendo la dignidad y los derechos humanos. Para su creación, se tomaron en cuenta recomendaciones internacionales y la perspectiva de personas con experiencia en salud mental.

La propuesta se basa en 27 diálogos ciudadanos sobre salud mental realizados en 2023, donde participaron 2,790 personas. El Ministerio de Salud lidera la iniciativa, con la participación de otros seis ministerios. La ley busca regular de manera integral la salud mental al involucrar a diferentes sectores del Estado y establecer acciones para mejorar las condiciones para la salud mental. Se considera la salud mental en el contexto social, resaltando la inclusión y el enfoque en los derechos humanos.

La ley tiene proyecciones para los próximos cinco años, incluyendo la creación de un Comité Interministerial de Salud Mental que se encargará de desarrollar la Política Nacional de Salud Mental. Se espera que se implementen medidas para el cuidado de la salud mental en diversas áreas como educación, trabajo y vivienda. Además, la Superintendencia de Salud supervisará esta ley y las obligaciones relacionadas con los derechos de los pacientes con trastornos mentales.

Las corporaciones de Asistencia Judicial ofrecerán asistencia legal a personas con discapacidades y hospitalizaciones involuntarias. La atención será integrada, con un enfoque en la calidad y en satisfacer las necesidades comunitarias. También se establecerán regulaciones que aseguren estándares de calidad y protección de derechos en los servicios residenciales de salud mental.

Aspectos legales

- RESOLUCIÓN EXENTA N°1448 del 25 de octubre del 2022, Actualiza Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y deja sin efecto la resolución N.º 1.433 exenta, de 2017, del Ministerio de Salud

- CÓDIGO DEL TRABAJO.
 - Artículo 1.- Las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores se regularán por este Código y por sus leyes complementarias.

 - Artículo 2.- Reconoce que el trabajo cumple una función social y que las personas tienen libertad para elegir su trabajo. Las relaciones laborales deben ser libres de violencia y respetuosas de la dignidad de la persona, con perspectiva de género. Se prohíben conductas como el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo por terceros. Los actos de discriminación, basados en diversos motivos, son contrarios a las leyes laborales. Excepto las calificaciones necesarias para un trabajo, no se deben hacer distinciones injustas. No se puede exigir a los trabajadores la ausencia de obligaciones económicas, ni condiciones relacionadas con problemas de salud. El Estado debe proteger el derecho del trabajador a elegir su trabajo y garantizar el cumplimiento de las normas laborales.

Artículo N°7 hace mención al contrato de trabajo en donde se debe definir sus actividades laborales, área de trabajo y remuneraciones, y un cambio en uno de estos puntos puede provocar un quiebre en la satisfacción del trabajador afectando anímica y motivacionalmente disminuyendo el nivel de desempeño del trabajador por el incumplimiento de lo acordado.

- Artículo 184.- El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniéndolas condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales. implica un avance organizacional a nivel de la seguridad desarrollando una mejora en la cultura preventiva, lo que cambia positivamente a los procesos y actividades. En caso de que a raíz de riesgos psicosociales desarrolle alguna enfermedad o accidente debe cubrir oportunamente las necesidades médicas, hospitalarias y farmacéuticas de la persona afectada.
-
- LEY N° 16.744/1968 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL “Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”.

- Artículo 1.- Declárase obligatorio el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, en la forma y condiciones establecidas en la presente ley.
- Artículo 5.- Para los efectos de esta ley se entiende por accidente del trabajo toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte.
- Artículo 7.- Es enfermedad profesional la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.
- Artículo 68.- Las empresas o entidades deberán implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que les prescriban directamente el Servicio Nacional de Salud o, en su caso, el respectivo organismo administrador a que se encuentren afectas, el que deberá indicarlas de acuerdo con las normas y reglamentaciones vigentes. El incumplimiento de tales obligaciones será sancionado por el Servicio Nacional de Salud de acuerdo con el procedimiento de multas y sanciones previsto en el Código Sanitario, y en las demás disposiciones legales, sin perjuicio de que el organismo administrador respectivo aplique, además, un recargo en la cotización adicional, en conformidad a lo dispuesto en la presente ley.
- **DECRETO SUPREMO N°594/2000/MINISTERIO DE SALUD “Establece reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo”.**
 - Artículo 1.- El presente reglamento establece las condiciones sanitarias y ambientales básicas que deberá cumplir todo lugar de trabajo, sin perjuicio de la reglamentación específica que se haya dictado o se dicte para aquellas faenas que requieren condiciones especiales.
 - Artículo 3.- La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan, sean estos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella.

Aspectos técnicos

Sobre la empresa

Ingesat SPA es una empresa fundada en 1995 con el objetivo de prestar servicios y desarrollar proyectos en todas las áreas de la ingeniería eléctrica, específicamente construcción y mantenimiento de equipos eléctricos de potencia en subestaciones de hasta 525 kV.

Desde entonces, ha construido un equipo de ingenieros y técnicos altamente calificados, cuya experiencia y conocimiento han permitido llevar a cabo proyectos de manera segura, con un alto nivel de confiabilidad y calidad.

A lo largo de los años, se ha posicionado como una empresa confiable en el campo de la ingeniería eléctrica, brindando soluciones integrales a sus clientes y contribuyendo al desarrollo de la infraestructura eléctrica del país.

Ubicación geográfica

La empresa Ingesat SPA cuya casa matriz está ubicada en Av. Boulevard Aeropuerto Sur 9632, Oficina 6. Pudahuel, Santiago, Chile.

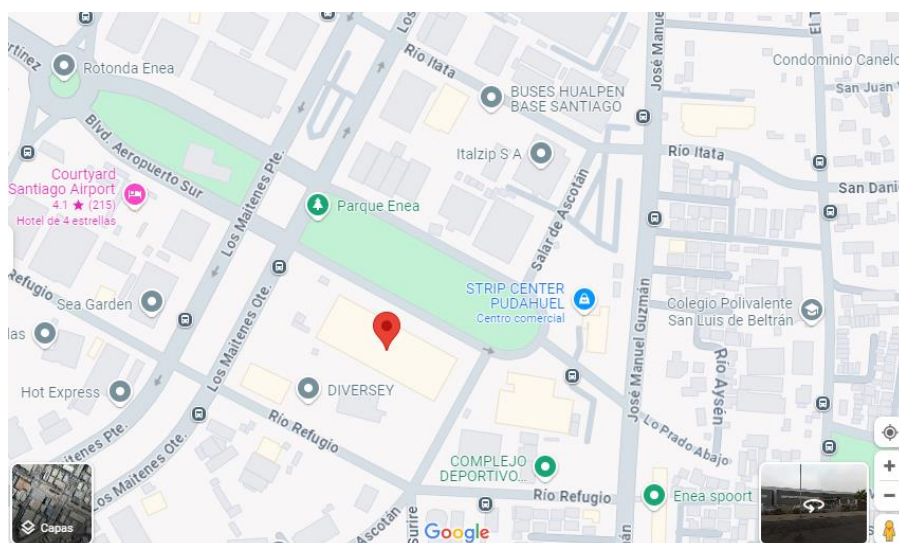


Figura 1.- Ubicación geográfica de la empresa Ingesat.

Fuente: Google maps

Misión

Crear valor a nuestros clientes, aportando con nuestra experiencia y conocimiento al desarrollo de soluciones integrales, confiables, de calidad, seguras, innovadoras y amigables con el medio ambiente, en el rubro de construcción y mantenimiento de subestaciones eléctricas de poder.

Visión

Convertirnos en una empresa reconocida a nivel nacional e internacional en el campo de la ingeniería eléctrica. Buscamos ser líderes en el mercado, estableciendo estándares de calidad y confiabilidad en cada proyecto. Queremos expandir nuestra presencia geográfica, llegar a nuevos mercados y establecer alianzas estratégicas con otras empresas líderes en el sector. Aspiramos a ser reconocidos como un socio de confianza, no solo por la calidad de nuestros servicios, sino también por nuestra ética de trabajo, nuestra responsabilidad ambiental y nuestro enfoque en la seguridad.

Áreas de trabajo

El área de mantenimiento eléctrico de la empresa cuenta con 6 especialidades, estas son:

- Guardia de Operaciones: Realiza en conjunto con el despacho las maniobras para las operaciones de despeje del sistema. Entre sus funciones se tiene:
 - Verificar ausencia de tensión.
 - Realizar apertura y cierre de desconectores e interruptores localmente o remoto en coordinación con el despacho.
 - Instalar bloqueos en los equipos.
 - Instalar tierras.
 - Realizar inspecciones rutinarias a los equipos para informar anomalías.



Figura 2.- Operador de Guardia de Operaciones realizando tarea de cierre de desconector

Fuente: Elaboración Propia

- Transformadores: Realiza tareas asociadas al mantenimiento, corrección de averías y mejoras en transformadores. Entre sus actividades tenemos:

- Realizar ensayos de factor de potencia, megado, relación de transformación y resistencia óhmica.
- Realizar inspecciones de componentes.
- Realizar corrección de filtraciones de aceites.
- Realizar toma de muestras de aceite.
- Realizar rellenos de aceite.
- Realizar reemplazo de pararrayos y aisladores.
- Instalar monitores de temperatura.
- Instalar monitores de gases.
- Realizar montaje, armado y puesta en servicio de nuevos equipos.



Figura 3.- Mantenimiento de un transformador de distribución

Fuente: Elaboración Propia

- **Equipo de Maniobras:** Realiza tareas asociadas al mantenimiento, corrección de daños y mejoras en Interruptores y desconectores de alta y media tensión. Entre sus actividades se encuentran:
 - Realiza ensayos de resistencia de contacto, aislamiento, tiempo de operaciones, entre otros.
 - Realiza correcciones de puntos calientes en conexiones.
 - Realiza mantenimiento de interruptores, incluyendo lubricaciones, colocación de grasa y calibración de elementos operativos.



Figura 4.- Técnicos realizando mantenimiento de un Interruptor

Fuente: Elaboración Propia

- Protección Y Control: Realiza tareas asociadas al mantenimiento y corrección de deterioros en las redes de protección y elementos de control como contactores, Luz Pilotos, cuadro de alarmas, mallas de tierras, entre otros. Trabajan dentro de sala eléctrica al interior de las subestaciones eléctricas. Entre sus actividades tenemos:
 - Ensayos de inyección de corriente para verificación de curvas de operación de redes de protección.
 - Verificar los cableados de las señales de control y protección.
 - Realizar mediciones de malla de tierra y resistencia de paso y contacto.
 - Realizar sustituciones de componentes.
 - Evaluar anomalías en las operaciones de las señales y corregir los problemas detectados.
 - Revisión de tableros de corriente alterna y continua.



Figura 5.- Revisión de tableros de corriente

Fuente: Elaboración Propia

- UTR: Realiza tareas asociadas al mantenimiento de los elementos de telecontrol y comunicación remota entre los equipos de subestaciones y el centro de despacho del sistema eléctrico. Verifica que las señales de los sistemas SCADA estén operativos permanentemente.



Figura 6.- Personal de UTR realizando mantenimiento de los elementos de telecontrol

Fuente: Elaboración Propia

- Servicios Generales: Atiende las subestaciones en lo que respecta la infraestructura de las subestaciones realizando mejoras y mantenimientos. Entre sus actividades tenemos:
 - Mantenimiento de áreas verdes.
 - Control de maleza.
 - Corrección de filtraciones de aguas.
 - Reemplazo de luminarias.
 - Reparación o reemplazo de chapas.
 - Pintura.
 - Reparación de cerco perimetral.



Figura 7.- Mantenimiento de áreas verdes en Subestación eléctrica

Fuente: Elaboración Propia

Aspectos teóricos

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Son aquellos aspectos del diseño del trabajo y la organización y gestión de este, y su contexto social y ambiental, que poseen el potencial de causar un daño psíquico o físico sobre los y las trabajadoras.

Cuestionario de Evaluación Ambiental Laboral - Salud Mental / SUSESO (CEAL-SM/SUSESO): Es un instrumento de identificación y medición de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Para que un instrumento como el CEAL-SM/SUSESO sea confiable, debe pasar previamente por un arduo y riguroso proceso en que se demuestra que es válido (esto significa que mide lo que tiene que medir y no mide otra cosa), confiable (es estable en el tiempo y solo cambia cuando verdaderamente cambian los factores que mide) y contiene una escala base que indica si el riesgo es normal o anormal, adaptada a Chile (es decir, contiene valores de comparación normal). En total, el cuestionario posee 88 preguntas, 34 en la sección general y 54 en la sección de riesgo psicosocial. Las preguntas de la sección de riesgo psicosocial están agrupadas dentro de 12 dimensiones. Este instrumento tiene una única versión.

Estructura del cuestionario

| 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 | |

Figura 8.- Estructura general del cuestionario

Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO

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.

Tal como “salud”, el “riesgo psicosocial en el trabajo” es un concepto complejo que, para entenderlo mejor, se puede estudiar en muchas dimensiones o características. Cada dimensión tiene varias preguntas y eso ayuda a definir mejor la dimensión de que se trata. El trabajo de validación del cuestionario concluyó que este podía diferenciar y medir 12 de estas características o dimensiones que se presentan a continuación:

- Dimensión carga de trabajo (CT): La carga de trabajo son las exigencias que se le hacen a los trabajadores y trabajadoras para que cumplan con un determinado objetivo o tarea en un tiempo acotado o limitado. Es decir, en la carga de trabajo existe una relación entre la cantidad de tareas y el tiempo en que se deben realizar, que puede ser desde minutos hasta semanas o más. Cuando existe una carga excesiva de trabajo para el tiempo destinado a ella, las personas suelen experimentarla como “falta de tiempo” para cumplir las tareas. Esta dimensión se mide con tres preguntas del cuestionario.

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

- Dimensión exigencias emocionales (EM): Las exigencias emocionales demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas sienten a su vez emociones intensas. Por ejemplo, la atención de víctimas de violencia o violación sexual, personas que pierden una persona querida, o que pierden su trabajo o han sufrido un accidente grave o amputación, o saben que tienen una enfermedad incurable, o adultos y niños en situación social crítica, o con problemas con la justicia. En todos estos casos se produce una alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las exigencias de los usuarios o provocar agotamiento.

También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender. Esta dimensión se evalúa con tres preguntas.

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

- Dimensión desarrollo profesional (DP): El desarrollo profesional es la oportunidad y el estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.

Es una medida del desarrollo personal que permite el trabajo. Esta dimensión se evalúa con tres preguntas.

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

- Dimensión reconocimiento y claridad de rol (RC): Esta dimensión o característica evalúa el reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. También mide el sentido de las tareas que se realizan y la claridad de los límites de la responsabilidad que tenemos o que se nos asigna. La claridad de los roles asignados favorece el reconocimiento y el respeto. Esta dimensión se evalúa con 8 preguntas.

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

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

| Preguntas |
|---|
| En su trabajo, ¿se le exigen cosas contradictorias? |
| ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? |
| ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias? |

- Dimensión calidad del liderazgo (QL): La calidad del liderazgo es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/ as subordinados puedan llegar a completar su tarea. Esta dimensión se evalúa con 4 preguntas.

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

- Dimensión compañerismo (CM): El compañerismo es la sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita. Esta dimensión se evalúa con 4 preguntas.

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

- Dimensión inseguridad en las condiciones de trabajo (IT): La inseguridad en las condiciones de trabajo es la sensación de que se nos puede cambiar de una manera más o menos arbitraria la forma en que trabajamos, o las tareas, los horarios, los lugares a los que estamos destinados. Esta dimensión se evalúa con 3 preguntas.

| Preguntas |
|--|
| ¿Está preocupado(a) de que le cambien sus tareas laborales en contra de su voluntad? |
| ¿Está preocupado(a) por si le trasladan a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección en contra de su voluntad? |
| ¿Está preocupado(a) de que le cambien el horario (turnos, días de la semana, hora de entrada y salida) en contra de su voluntad? |

- Dimensión equilibrio trabajo y vida privada (TV): El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es la manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada. Esta dimensión se evalúa con 3 preguntas.

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

- Dimensión confianza y justicia organizacional (CJ): La confianza y la justicia organizacional mide el grado de seguridad o confianza hacia la empresa o institución con el que los trabajadores/as afrontan sus tareas cotidianas. Esta seguridad se puede expresar de varias maneras, como confianza en los directivos, en los compañeros y compañeras de trabajo, en la solución justa de los conflictos y otras características similares. Esta dimensión se evalúa con 7 preguntas.

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

- Dimensión violencia y acoso (VA): La violencia y el acoso en el trabajo es la exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc. Esta dimensión se evalúa con 6 preguntas.

| Preguntas |
|--|
| En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos? |
| En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables? |
| En los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)? |
| En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a acoso sexual? |
| En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a violencia física? |
| 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? |
| ¿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? |

- Dimensión vulnerabilidad (VU): La vulnerabilidad en el trabajo es la sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el(la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se puede entender también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral. Esta dimensión se evalúa con 6 preguntas.

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

Diagrama 12 dimensiones del cuestionario CEAL-SM



Figura 9.- Dimensiones del cuestionario CEAL-SM.

Fuente: Elaboración Propia

Síndrome de Burnout: También conocido como síndrome del trabajador quemado, es un proceso donde intervienen elementos cognitivos - aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional), y actitudinales (despersonalización).

Componentes del síndrome de Burnout:

- Agotamiento emocional (percepción de reducción de los recursos emocionales, de estar agotado y de no tener nada que ofrecer a los demás).
- Despersonalización (distanciamiento afectivo, aislamiento, actitudes negativas y de insensibilidad frente al objeto de sus servicios, descalificación de los demás).
- Disminución de la realización personal en el trabajo (junto a sentimientos de fracaso y baja autoestima laboral).
- Síntomas físicos (fatiga, agotamiento fácil, cefaleas, anorexia, insomnio o hipersomnias, molestias gastrointestinales u otro tipo de somatización).

METODOLOGÍA

El trabajo a realizar en esta investigación seguirá la metodología descrita a continuación, la cual se ajustará a las diferentes etapas mencionadas.

- **Etapas 1:** Recopilación de Información.

En primer lugar, se analizó la normativa legal laboral vigente en cuanto a los riesgos psicosociales en las empresas, se estudió el Manual del Método del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO y la utilización del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental CEAL-SM/SUSESO en la empresa Ingesat SPA. en su área de mantenimiento eléctrico.

- **Etapas 2:** Difusión y sensibilización.

En esta segunda etapa se capacitó a los trabajadores del área de mantenimiento eléctrico de la empresa Ingesat SPA. Sobre el método de evaluación del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental CEAL-SM/SUSESO.

Los trabajadores fueron informados a través de una charla sobre los factores psicosociales y los riesgos que podrían estar presentes en su entorno laboral. Además, en relación con la forma del cuestionario y para crear conciencia sobre el tema, se aclararon las preguntas de los empleados y se elaboró un material de difusión informativo y explicativo, resaltando que el cuestionario es confidencial y voluntario.

- **Etapas 3:** Aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO.

Para esta tercera etapa de la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en empresa Ingesat se preparó el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental CEAL-SM/SUSESO para la realidad del área de mantenimiento eléctrico de la empresa Ingesat, luego se entregó el Cuestionario CEAL-SM/SUSESO a los trabajadores del área que quieren participar del proceso. Se fijó una fecha límite para responderlo.

Cada trabajador completó el formulario en privado y de manera voluntaria, lo colocó en una urna cerrada. De esa manera se aseguró a los participantes de la encuesta su anonimato y confidencialidad.

- **Etapas 4:** Obtención de resultados y análisis de la información.

Posterior a la aplicación del cuestionario y recepción de las respuestas a la fecha de cierre, se tabularon los resultados en forma cuantitativa en una planilla Excel.

El cuestionario tiene una sección general y otra sección específica de riesgo psicosocial.

Los puntajes se calcularon solo para la sección específica.

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.

| Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca/ casi nunca |
|---|---------|----------|---------|----------|----------------------|
| 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 permite asociar cada respuesta a un valor (puntaje) específico. En el ejemplo anterior, los puntajes asociados son:

| Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca/ casi nunca |
|---|---------|----------|---------|----------|----------------------|
| 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.

Siguiendo con el mismo ejemplo, la pregunta Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores? es parte de la dimensión “Reconocimiento y claridad de rol”, que contiene las preguntas ¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?, En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores?, En su trabajo, ¿es tratado de forma justa?, Su trabajo, ¿tiene sentido para usted?, Su trabajo, ¿tiene objetivos claros?, En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?, ¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo?. Estas 8 preguntas dan un puntaje máximo de 32 puntos y un mínimo de 0. Para esta dimensión, los puntos de corte para los tres niveles de riesgo son 5 y 102. El valor del punto de corte se incluye en el nivel de riesgo superior. Así, el riesgo bajo para la dimensión “Reconocimiento y claridad de rol” va entre 0 y 4 puntos, el riesgo medio va entre 5 y 9 puntos, y el riesgo alto va entre 10 y 32 puntos

Los valores de los tres niveles para las 12 dimensiones de riesgo para Chile son los siguientes (Tabla 1.-)

| Dimensión | Nivel de riesgo Bajo | Nivel de riesgo Medio | Nivel de riesgo Alto |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Carga de trabajo | 0-1 | 2-4 | 5-12 |
| Exigencias emocionales | 0-1 | 2-5 | 6-12 |
| Desarrollo profesional | 0-1 | 2-5 | 6-12 |
| Reconocimiento y claridad de rol | 0-4 | 5-9 | 10-32 |
| Conflicto de rol | 0-2 | 3-5 | 6-12 |
| Claridad de liderazgo | 0-2 | 3-7 | 8-16 |
| Compañerismo | 0 | 1-4 | 5-16 |
| Inseguridad sobre las condiciones de trabajo | 0-2 | 3-5 | 6-12 |
| Equilibrio trabajo y vida privada | 0-2 | 3-5 | 6-12 |
| Confianza y justicia organizacional | 0-7 | 8-12 | 13-28 |
| Violencia y acoso* | 0 | 1-14 | 15-28 |
| Vulnerabilidad** | 1-6 | 7-11 | 12-24 |

Tabla 1.- Intervalos de puntajes por nivel de riesgo en cada dimensión

Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO

*: Se agruparon los puntos en niveles 0, 1 – 2 y 3 – 4 puntos sin considerar los terciles, dado que ambos terciles tienen como valor = 0 puntos ** El nivel inferior del formato de respuesta tiene 1 punto y no 0 puntos como en el resto de las dimensiones.

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 (CT)

Para eso se requiere saber en cuáles dimensiones y cuáles niveles de riesgo individual el porcentaje de trabajadores/as es 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 la siguiente tabla:

| 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 |

Tabla 2.- Puntajes y estados de riesgo del CT

Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO

El análisis de los resultados para cada pregunta permitió conocer el tipo de riesgo para cada dimensión que considera el Cuestionario CEAL-SM/SUSESO en los niveles bajo, medio o de alto riesgo.

- **Etapa 5:** Evaluación de los riesgos y plan de intervención.

Después de definidas las áreas de mayor riesgo dentro del área de mantenimiento eléctrico en la empresa, se han identificado posibles medidas de control para reducir dicha situación.

Con esta información se elaboró un informe que contiene el plan un de intervención en el área de mantenimiento eléctrico el que será una guía de las acciones preventivas y procedimientos necesarios para reducir al mínimo los riesgos identificados.

- **Etapa 6:** Confección de evaluación técnico económica.

Como última etapa se suma a la propuesta de intervención una evaluación técnico económica de la implementación del plan de intervención en el área de mantenimiento eléctrico la empresa Ingesat SPA. para disminuir los riesgos identificados mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental.

Resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO a 28 trabajadores del área de mantenimiento.

| | Número de trabajador es/as nivel de riesgo Bajo | Número de trabadores/as nivel de riesgo Medio | Número de trabadores/as nivel de riesgo Alto | Porcentaje de trabadores/as en riesgo bajo | Porcentaje de trabadores/as en riesgo Medio | Porcentaje de trabadores/as en riesgo Alto |
|--|---|---|--|--|---|--|
| Carga de trabajo | 4 | 18 | 6 | 14% | 64% | 21% |
| Exigencias emocionales | 7 | 20 | 1 | 25% | 71% | 4% |
| Desarrollo profesional | 0 | 21 | 7 | 0% | 75% | 25% |
| Reconocimiento y claridad de rol | 14 | 8 | 6 | 50% | 29% | 21% |
| Conflicto de rol | 5 | 17 | 6 | 18% | 61% | 21% |
| Claridad de liderazgo | 9 | 16 | 3 | 32% | 57% | 11% |
| Compañerismo | 19 | 7 | 2 | 68% | 25% | 7% |
| Inseguridad sobre las condiciones de trabajo | 21 | 3 | 4 | 75% | 11% | 14% |
| Equilibrio trabajo y vida privada | 4 | 18 | 6 | 14% | 64% | 21% |
| Confianza y justicia organizacional | 17 | 7 | 4 | 61% | 25% | 14% |
| Vulnerabilidad | 6 | 19 | 3 | 21% | 68% | 11% |
| Violencia y acoso | 19 | 9 | 0 | 68% | 32% | 0% |

Tabla 4.- Tabla resultados del cuestionario CEAL-SM

Fuente: Elaboración Propia

Con los porcentajes del lado derecho de la tabla 4 presentan gráficamente en el siguiente gráfico (Gráfico 2) denominado “semáforo” donde se establece la prevalencia de la población encuestada en tres niveles de riesgo, el verde indica que el riesgo psicosocial es bajo, amarillo señala un nivel de riesgo medio (moderado) y rojo una condición de riesgo alto, donde requiere una intervención inmediata.

De acuerdo al gráfico 2 se puede determinar que las dimensiones Reconocimiento y claridad de rol, Compañerismo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Confianza y justicia organizacional y Violencia y acoso presentan un nivel de riesgo bajo ya que predomina el color verde, la dimensión que tiene mayor prevalencia en este nivel con porcentajes sobre el 68% son Compañerismo, Violencia y Acoso e Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, serán consideradas Fortalezas. Para las dimensiones Carga de trabajo, Exigencias emocionales, Desarrollo profesional, Conflicto de rol, Claridad de liderazgo, Equilibrio trabajo y vida privada y Vulnerabilidad presentan un nivel de riesgo medio representado con el color amarillo. Hay tres dimensiones Exigencias emocionales, Desarrollo profesional y Vulnerabilidad tienen un porcentaje de recurrencia sobre el 68% y serán consideradas Debilidades.

La dimensión Desarrollo profesional obtuvo un 0% en nivel de riesgo bajo. Mientras que Violencia y acoso tuvo el mismo porcentaje (0%) en nivel de riesgo Alto.

Ninguna dimensión supera el 25% de Riesgo Alto.

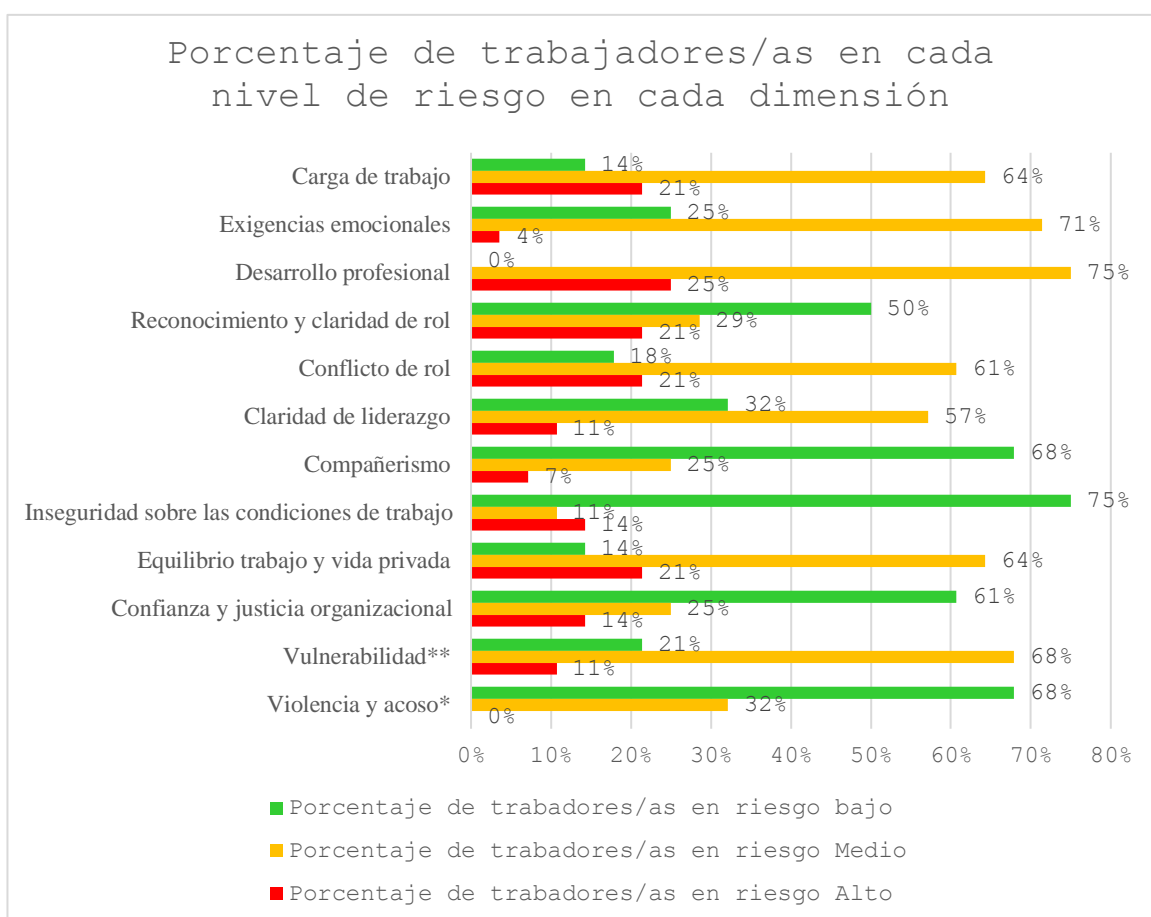
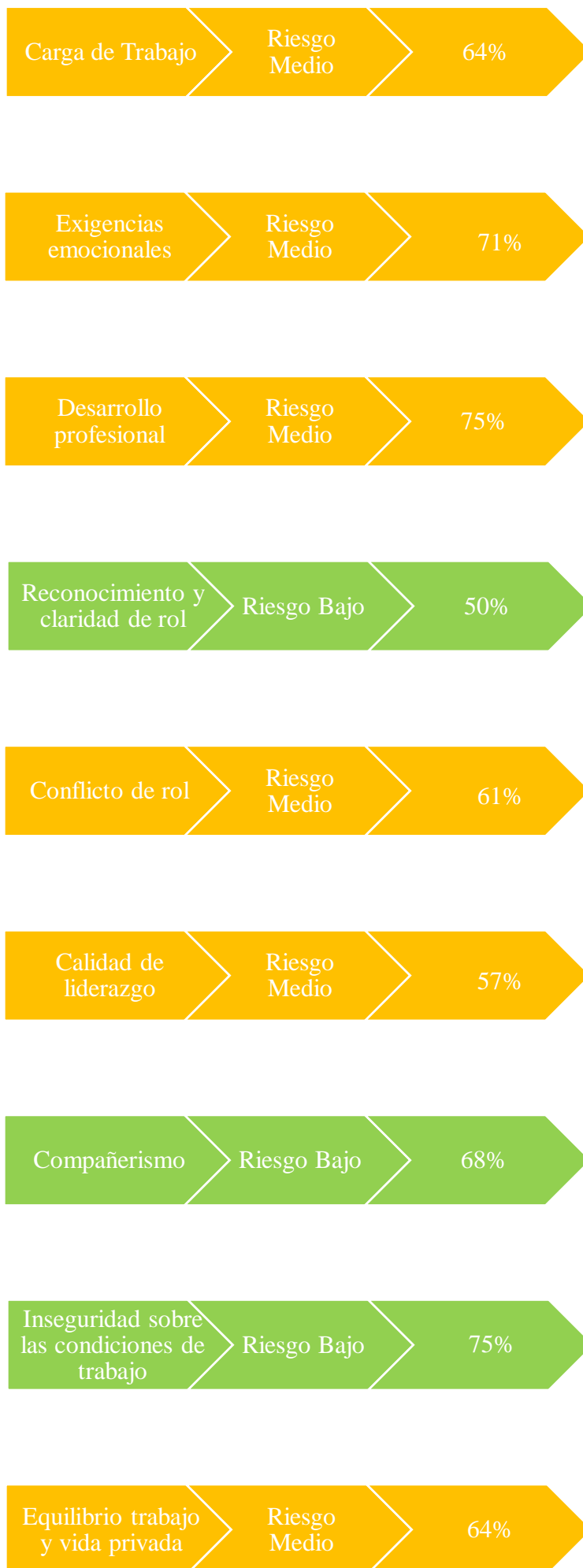


Gráfico 2.- Porcentaje de trabajadores/as en cada nivel de riesgo en cada dimensión, denominado "semáforo"

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla 4 y gráfico 2, se puede determinar el nivel de riesgo para cada dimensión, siendo estos:



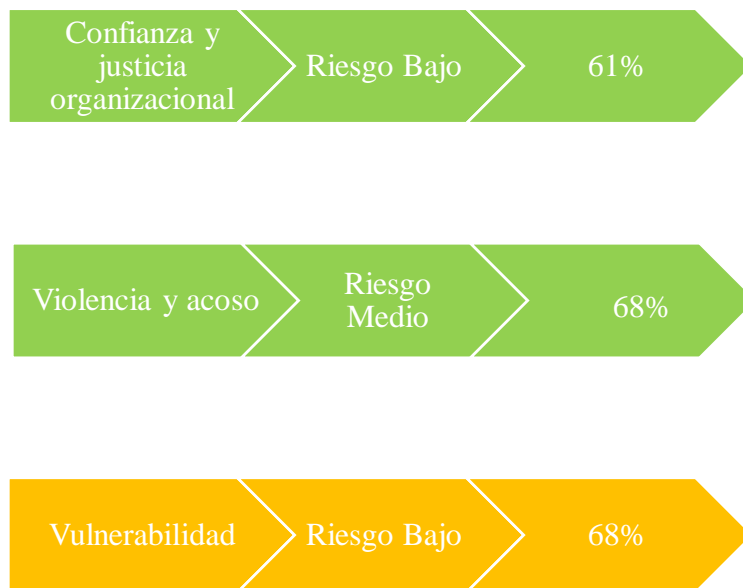


Figura 10.- Diagrama de nivel de riesgo por dimensión

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 3 y el gráfico 2 podemos analizar la frecuencia de respuestas en cada pregunta para las dimensiones con riesgo medio. Para la dimensión Carga de trabajo la pregunta que obtuvo el puntaje mayor fue “¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?” con respuestas de “A menudo” incluso un “siempre” que fueron las que estuvieron en este nivel. En la segunda dimensión Exigencias emocionales, no hubo una pregunta en particular que se destacara por sus resultados, más bien fue que en todas ellas ocasionalmente han ocurrido lo que hizo que resultara con riesgo medio. Otra dimensión con riesgo medio es Desarrollo profesional, donde la pregunta que tuvo mayor puntaje fue “¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo?” con respuestas de “Nunca o casi nunca” que hizo que estuviera en este nivel de riesgo. En la dimensión Conflicto de rol, las preguntas con puntuación más alta fueron “¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?” y “¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?” con respuestas de “A veces” las más frecuentes. Para Claridad de liderazgo son dos las preguntas que se destacan “Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?” y “Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de su superior inmediato, con respuestas de “A veces o Rara vez, que fueron las que estuvieron en este nivel. En lo que respecta a equilibrio trabajo y vida privada, la pregunta fue “¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada?” con respuestas de “A menudo” y “A veces” las más frecuentes. Y por último para Vulnerabilidad la pregunta es “¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)?”.

Utilizando el Gráfico 2, se calculó el estado de riesgo del centro de trabajo:

| | |
|---|----|
| Carga de trabajo | +1 |
| Exigencias emocionales | +1 |
| Desarrollo profesional | +1 |
| Reconocimiento y claridad de rol | -2 |
| Conflicto de rol | +1 |
| Claridad de liderazgo | +1 |
| Compañerismo | -2 |
| Inseguridad sobre las condiciones de trabajo | -2 |
| Equilibrio trabajo y vida privada | +1 |
| Confianza y justicia organizacional | -2 |
| Violencia y acoso | +1 |
| Vulnerabilidad | -2 |
| Total de puntos del centro de trabajo (suma simple) | -3 |

Tabla 6.- Tabla resultados estado de riesgo del centro de trabajo

Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO

El estado de riesgo del centro de trabajo es de -3 puntos, así que se le considera en “estado de riesgo bajo.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

Para elaborar el Plan de Intervención de Riesgos Psicosociales en la empresa Ingesat SPA, en su área de mantenimiento eléctrico, es fundamental abordar las dimensiones identificadas con un nivel de riesgo medio. Se propone un plan detallado para intervenir en cada una de las dimensiones 7 dimensiones antes mencionadas, además de ayudaran a que el trabajador que se encuentra en un riesgo individual alto en todas las dimensiones pueda salir de su estado de “quemado”. Se tendrá en consideración las 3 fortalezas que posee la empresa, compañerismo, violencia y acoso, e inseguridad en las condiciones de trabajo. Con el fin de disminuir los riesgos identificados, mejorar las condiciones de trabajo y fomentar un ambiente laboral saludable.

Objetivo general del plan de intervención:

Reducir y mitigar los riesgos psicosociales identificados como riesgo medio en la empresa Ingesat SPA, en su área de mantenimiento eléctrico, mejorar las condiciones de trabajo y promover un ambiente de trabajo saludable, equitativo y sostenible.

Medidas de intervención

Para cada una de las dimensiones 7 dimensiones que resultaron con riesgo Medio, se darán propuestas de intervención específicas para cada uno de ellas para lograr disminuir los posibles riesgos psicosociales que se podrían generar y que se conviertan en una amenaza a futuro dentro de la empresa.

- Dimensión carga de trabajo:

La dimensión de carga de trabajo se refiere a las exigencias que se hacen a los trabajadores para cumplir con objetivos en un tiempo determinado. Cuando la carga es excesiva, las personas pueden sentir que les falta tiempo para completar las tareas. Esta dimensión se evalúa con tres preguntas en un cuestionario. Esta dimensión obtuvo un 64% de riesgo medio, siendo la pregunta que obtuvo mayor puntaje fue “¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?” con respuestas de “A menudo” incluso un “siempre” que fueron las que estuvieran en este nivel. Para disminuir su nivel de riesgo se recomienda lo siguiente:

Propuestas de intervención:

- Revisión de las asignaciones de trabajo: Evaluar la distribución de tareas y cargas laborales en cada equipo, identificando posibles desequilibrios. Esto podría implicar la reestructuración de las cargas de trabajo, especialmente en periodos de alta

demanda, y la incorporación de personal de apoyo cuando sea necesario.

- Entrenamiento en gestión del tiempo: Capacitar a los trabajadores sobre técnicas de gestión del tiempo y priorización de tareas para reducir la sensación de sobrecarga.
- Implementación de herramientas de monitoreo: Utilizar software de planificación o herramientas de seguimiento de tareas que permitan distribuir el trabajo de manera más equitativa y transparente.

- Dimensión exigencias emocionales:

La dimensión de exigencias emocionales implica comprender y manejar las emociones intensas de otros, como víctimas de violencia, personas en crisis o con enfermedades graves. El trabajador debe ocultar sus propias emociones al atender a estos usuarios, lo que puede generar agotamiento. Se evalúa mediante tres preguntas. Esta dimensión resultó con un 71% de riesgo medio.

Propuestas de intervención:

- Apoyo emocional en el trabajo: Establecer un espacio seguro donde los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones emocionales que puedan estar enfrentando.
- Establecimiento de pausas activas: Promover la importancia de descansos durante la jornada laboral, con actividades que fomenten la relajación y el bienestar emocional.
- Técnicas de relajación y mindfulness: Ofrecer talleres de manejo del estrés y técnicas de relajación, como mindfulness o meditación.

- Dimensión desarrollo profesional:

El desarrollo profesional fomenta la adquisición de conocimientos y experiencia a través del trabajo, permitiendo el crecimiento personal y la evaluación mediante tres preguntas. Esta dimensión resultó con un 75% de riesgo medio. siendo la pregunta que obtuvo mayor puntaje fue “Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo” con respuestas de “Nunca o casi nunca” que hizo que estuviera en este nivel. Para disminuir su nivel de riesgo se recomienda lo siguiente:

Propuestas de Intervención:

- Programas de capacitación: Desarrollar programas de formación y cursos específicos según las necesidades del personal.
- Rotación de tareas: Implementar la rotación de tareas para que los trabajadores puedan adquirir nuevas habilidades.

- Mentoría: Establecer un programa de mentoría donde los trabajadores puedan aprender de sus superiores o compañeros con más experiencia.

- Dimensión conflicto de rol:

La dimensión conflicto de rol en el trabajo, evalúa la incomodidad personal ante tareas incongruentes o mal asignadas. Ocurre cuando se debe responder a dos jefaturas y las atribuciones no están claras. Se evalúa con tres preguntas. Esta dimensión obtuvo un 61% de riesgo medio, siendo las preguntas que obtuvieron mayor puntaje fueron “Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? Y ”¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?” con respuestas de “A veces” que fueron las que estuvieron en este nivel. Para disminuir su nivel de riesgo se recomienda lo siguiente:

Propuestas de Intervención:

- Clarificación de roles y responsabilidades: Realizar una revisión de los roles y responsabilidades dentro de la empresa, creando descriptores de cargo asegurando que los trabajadores comprendan claramente sus funciones y límites.
- Revisión de procedimientos: Evaluar los procedimientos laborales para identificar posibles mejoras en la asignación de tareas y evitar que los trabajadores deban realizar tareas fuera de su rol o de manera incorrecta.

- Dimensión calidad de liderazgo:

La calidad del liderazgo se refleja en la forma en que se ejerce la autoridad sobre los subordinados, incluyendo la planificación, resolución de conflictos y colaboración. Esta dimensión se evalúa con 4 preguntas. Esta dimensión obtuvo un 57% de riesgo medio, siendo las preguntas que obtuvieron mayor puntaje fueron “Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?” y “Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de su superior inmediato”, que fueron las que estuvieron en este nivel. Para disminuir su nivel de riesgo se recomienda lo siguiente:

Propuestas de intervención:

- Clarificación Formación en liderazgo y comunicación: Ofrecer entrenamiento a los líderes y supervisores para que mejoren su habilidad para escuchar y ofrecer apoyo a sus equipos, creando un ambiente de confianza y apertura.
- Reuniones periódicas de feedforward: Establecer reuniones periódicas de retroalimentación, tanto individuales como grupales, en las cuales los empleados puedan expresar sus inquietudes y recibir orientación de sus superiores.

- Fomentar la proximidad de los líderes: Incentivar a los supervisores a mantener una comunicación más cercana con los empleados, de manera que puedan detectar cualquier problema de manera temprana y ofrecer apoyo efectivo.

- Dimensión equilibrio trabajo y vida privada

El equilibrio entre trabajo y vida privada es crucial para el desarrollo personal. Se evalúa con 3 preguntas para garantizar un adecuado balance entre ambos ámbitos. Esta dimensión obtuvo un 64% de riesgo medio, siendo la pregunta “¿Siente que su trabajo le consume demasiado tiempo teniendo un efecto negativo en su vida privada?” la que obtuvo mayor puntaje. Para disminuir su nivel de riesgo se recomienda lo siguiente:

Propuestas de intervención:

- Política de desconexión: Establecer políticas claras sobre la desconexión laboral fuera del horario de trabajo, incentivando a los empleados a que respeten sus tiempos libres y eviten llevar trabajo a casa.
- Promoción de actividades fuera del trabajo: Organizar eventos recreativos o actividades de bienestar para fomentar la interacción social y el descanso fuera del entorno laboral.

- Dimensión vulnerabilidad

Es la sensación de temor, desprotección o indefensión en el trabajo por trato injusto de la organización. Incapacidad de ejercer derechos o resistir disciplina laboral. Se evalúa con 6 preguntas. Esta dimensión obtuvo un 68% de riesgo medio, siendo la pregunta “¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a) la que obtuvo mayor puntaje? Para disminuir su nivel de riesgo se recomienda lo siguiente:

Propuestas de intervención:

- Reconocimiento de logros: Establecer programas de reconocimiento para valorar el esfuerzo y los logros de los trabajadores.
- Desarrollo de planes de carrera y seguridad laboral: Trabajar en la creación de planes de carrera a largo plazo para los trabajadores, asegurando que se sientan parte integral de la empresa y reduciendo la sensación de vulnerabilidad.
- Promoción de la estabilidad laboral: Comunicar de manera transparente las políticas y acciones que la empresa está tomando para garantizar la estabilidad de los trabajadores, reduciendo cualquier sensación de inseguridad.

Este plan de intervención debe ser revisado periódicamente para asegurar su efectividad y realizar ajustes si es necesario. Además, es importante involucrar a los trabajadores en el proceso, dándoles voz para identificar áreas de mejora y haciendo un seguimiento de las acciones implementadas. La participación activa de todos los niveles jerárquicos será crucial para la sostenibilidad y éxito del plan.

Este plan de intervención propuesto puede implementarse durante un año, pero es importante que sea flexible y que se ajuste según los resultados obtenidos en las evaluaciones periódicas.

A continuación, se detalla cómo podría organizarse este plan para un año, dividiendo las actividades en fases trimestrales para asegurar su seguimiento y efectividad.

Cronograma del plan de intervención (1 año)

- Primer trimestre (meses 1-3): diagnóstico y planificación inicial

Evaluación y diagnóstico detallado: Revisión de los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales y entrevistas con los empleados para profundizar en las causas de los problemas identificados.

Definición de responsabilidades: Establecer un equipo encargado de implementar el plan de intervención (RRHH, gerentes de área, departamento de prevención de riesgos, supervisores, etc.).

Desarrollo de programas de formación: Crear programas de capacitación en gestión del tiempo, comunicación efectiva, liderazgo y desarrollo profesional.

Primera fase de intervención: Implementar las primeras acciones de mejora como la asignación de tareas, entrenamiento inicial y establecimiento de canales de comunicación con los empleados.

- Segundo trimestre (meses 4-6): implementación de intervenciones iniciales

Implementación de programas de apoyo emocional y psicológico

Revisión y ajuste de roles y responsabilidades: Hacer ajustes en la distribución de las tareas para evitar sobrecarga y desequilibrio.

Acciones de liderazgo: Iniciar talleres y sesiones de formación para líderes sobre cómo apoyar y escuchar a los empleados.

Promoción de bienestar: Implementar medidas para mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal, como la política de desconexión.

- Tercer trimestre (meses 7-9): evaluación y ajustes

Evaluación intermedia: Realizar encuestas de seguimiento para evaluar cómo están percibiendo los trabajadores las intervenciones implementadas.

Revisión de la carga de trabajo y de las exigencias emocionales: Ajustar las tareas y roles en función de los comentarios de los empleados y de la descripción de cargo, además de los resultados de las encuestas.

Refuerzo de los programas de desarrollo profesional: Ampliar las oportunidades de formación, incluyendo talleres sobre nuevas tecnologías, soldadura, entre otras.

Fortalecimiento de la claridad de liderazgo: Realizar seguimiento a las sesiones de feedforward y reforzar la comunicación entre líderes y equipos.

- Cuarto trimestre (meses 10-12): evaluación final y sostenibilidad

Evaluación final de impacto: Realizar una nueva encuesta para medir los avances en cada dimensión y evaluar si las intervenciones han reducido los riesgos psicosociales.

Ajustes finales: En base a los resultados, hacer los ajustes necesarios para mejorar lo que aún no haya alcanzado los objetivos deseados.

Sostenibilidad del plan: Desarrollar un plan de mantenimiento para que las intervenciones continúen más allá del primer año. Esto puede incluir la capacitación continua, el fortalecimiento de las políticas de bienestar, y la evaluación regular de los riesgos psicosociales.

EVALUACIÓN TÉCNICO ECONÓMICA DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

Una evaluación técnico-económica es crucial para medir la efectividad y la viabilidad de las propuestas de intervención para las 7 dimensiones psicosociales con nivel medio dentro del plan el que ha sido propuesto. Esta evaluación no solo debe considerar los aspectos técnicos (como la efectividad de las intervenciones en la mejora de las condiciones laborales), sino también los aspectos económicos, es decir, el costo-beneficio de las medidas implementadas.

A continuación, se propone un enfoque para realizar una evaluación técnico-económica para este plan de intervención:

1. Evaluación técnica:

Esta se centra en medir si las intervenciones propuestas están cumpliendo con su objetivo de disminuir su nivel de riesgo y si los resultados observados son positivos en relación a la mejora de las condiciones psicosociales de los trabajadores.

Indicadores de evaluación técnica:

- Reducción de la percepción de sobrecarga de trabajo (carga de trabajo)
 - Medir si ha habido una mejora en la distribución de tareas a través de encuestas periódicas y entrevistas, comparando la percepción de los empleados antes y después de las intervenciones.
 - Analizar si las herramientas implementadas (como software de planificación o distribución de tareas) han ayudado a reducir la carga de trabajo desequilibrada.
- Mejora en las exigencias emocionales
 - Evaluar la efectividad de las sesiones de apoyo emocional a través de encuestas de satisfacción y bienestar emocional.
- Desarrollo profesional

- Evaluar la participación en programas de formación y el aumento de las competencias de las personas. Esto puede incluir encuestas sobre satisfacción con el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades.
- Medir la tasa de retención de trabajadores y si ha mejorado la motivación y el compromiso.
- Claridad en roles y liderazgo
 - Medir el impacto de la formación en liderazgo y la claridad de roles a través de encuestas sobre la percepción de los trabajadores sobre la comunicación y la efectividad de sus líderes.
 - Realizar encuestas de seguimiento para medir si las expectativas de los trabajadores respecto a los líderes se han alineado mejor.
- Equilibrio trabajo-vida privada.
 - Evaluar la efectividad de las políticas de desconexión y flexibilidad laboral a través de encuestas de satisfacción y monitoreando las horas extras trabajadas o la percepción del tiempo dedicado a la vida personal.

Métodos de recolección de datos:

- Encuestas de satisfacción.
- Entrevistas cualitativas con empleados.
- Análisis de indicadores de salud ocupacional (como días perdidos por estrés o enfermedad).
- Informes de desempeño organizacional (rotación de personal, productividad, etc.).

2. Evaluación Económica

La evaluación económica analiza si las acciones implementadas son rentables para la empresa, considerando los costos directos de las intervenciones frente a los beneficios generados en términos de reducción de riesgos psicosociales y mejora del desempeño laboral.

Costos directos:

- Costos de capacitación y formación:
 - Gastos asociados con la contratación de expertos y/o cursos para las capacitaciones.
 - Costos de los materiales de formación.

- Tiempo dedicado por los trabajadores en las actividades de capacitación.
- Costos de implementación de medidas de bienestar y apoyo:
 - Contratación de profesional para apoyo psicológico.
 - Gastos asociados con actividades fuera del trabajo.
 - Costos de tecnología para implementar herramientas de monitoreo de carga de trabajo o plataformas de gestión de tareas.
- Costos administrativos:
 - Tiempo del personal encargado de gestionar las encuestas, entrevistas y seguimiento del plan.
 - Costos asociados con la creación y gestión de encuestas periódicas y análisis de resultados.

Beneficios económicos:

- Reducción del ausentismo y las enfermedades laborales:
 - Medir la reducción en los días perdidos por estrés, agotamiento o enfermedades relacionadas con el trabajo. Esto puede traducirse en menores costos asociados a la baja de productividad y pagos de seguros de salud.
- Mejoras en la productividad y eficiencia:
 - Evaluar si los trabajadores son más eficientes o tienen una mejor calidad de trabajo debido a la mejora en el bienestar y el entorno laboral. Esto se puede medir a través de indicadores de rendimiento, como la cantidad de proyectos entregados, la calidad del trabajo y el tiempo dedicado a tareas clave.
- Reducción de la rotación de personal:
 - Medir la tasa de retención de empleados antes y después de las intervenciones. Una menor rotación significa un ahorro en costos de reclutamiento y formación de nuevos empleados.
- Mejor ambiente laboral y mayor compromiso:

- Medir el impacto en la motivación y el compromiso de los trabajadores, lo cual podría tener un efecto positivo en la calidad del trabajo y la innovación, aspectos que impactan directamente en los resultados económicos de la empresa.

CONCLUSIONES

En el transcurso del presente proyecto de título, desarrollado en la empresa Ingesat SPA se cumplió con los objetivos establecidos para la investigación.

En este proyecto se llevó a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales a través del cuestionario CEAL – SM, utilizando la metodología del mismo.

Como primer punto importante se realizó un estudio de información, donde se ve que 3 de cada 4 trabajadores en Chile que presentaron una enfermedad profesional, fue de salud mental y que en el último año equivale a un 68% del total de las enfermedades.

A raíz del dato anterior y la relevancia de éste, el estado está proponiendo una ley Integral de salud Mental, para mejorar la calidad de vida de todos quien sufren alguna enfermedad de esta índole.

Como resultado de la aplicación del cuestionario se logró encuestar a 28 trabajadores del área de mantenimiento eléctrico, de los 37 totales que componen el área, esto equivale a un 75% de encuestados, siendo una muestra representativa y válida.

Siguiendo el análisis de los resultados, 1 de los 28 trabajadores encuestados, tiene síndrome de Burnout, ya que su riesgo individual es alto en cada una de las dimensiones.

Con respecto al primer objetivo específico “Evaluar las de riesgos psicosociales mediante el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental en el área de mantenimiento eléctrico de la empresa Ingesat SPA. de acuerdo con el protocolo establecido en este instrumento se concluye que 5 de las 12, dimensiones, es decir un 42%, presentan un nivel de Riesgo Bajo, las 7 restantes, el equivalente al 58% de las dimensiones, el Riesgo resulto ser Medio.

De las 5 dimensiones que obtuvieron un nivel de Riesgo Bajo, 3 de ellas obtuvieron un porcentaje sobre el 68% para este riesgo, por esto son consideradas Fortalezas dentro de la organización.

Continuando con este análisis, las dimensiones que obtuvieron un nivel de Riesgo Medio fueron Carga de trabajo, Exigencias emocionales, Desarrollo profesional, Conflicto de rol, Claridad de liderazgo, Equilibrio trabajo y vida privada y Vulnerabilidad. De estas las que 3 son consideradas Debilidades dentro de la organización ya que sus porcentajes de riesgo superaron el 68%, estas fueron, Desarrollo profesional, Vulnerabilidad y Exigencias emocionales.

Para la dimensión Carga de trabajo, se concluye que resulto con un 64% de riesgo medio, debido a que en la pregunta “¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?” obtuvo respuestas de “A menudo” incluso un “siempre” las que aumentaron el valor de la dimensión.

De la dimensión Exigencias emocionales podemos decir resulto con un 71% de riesgo medio, en esta dimensión no hubo ninguna pregunta que sobresaliera por sus resultados, las respuestas fueron “ocasionalmente han ocurrido” lo que resulto en que al sumar los puntajes resultara con riesgo medio. Es una de las dimensiones con los valores de los resultados más altos.

La dimensión Desarrollo profesional resulto con un 75% de riesgo medio, debido a la pregunta “Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo” con respuestas de “Nunca o casi nunca” que hizo que resultara en un nivel medio. Es la dimensión con el mayor valor porcentual de resultado, debido a que tiene un 0% de riesgo bajo.

Para la dimensión Conflicto de rol obtuvo un 61% de riesgo medio, debido a los resultados de las preguntas “¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? Y “¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?” con respuestas generalizadas de “A veces” hicieron que estuvieran en el nivel medio.

En la dimensión calidad del liderazgo, en base a los resultados obtuvo un 57% de riesgo medio, siendo las preguntas que obtuvieron mayor puntaje fueron “Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?” y “Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de su superior inmediato”, con algunas respuestas del tipo “A veces” y “Rara vez” que generaron que la dimensión fuera de riesgo medio.

La dimensión Vulnerabilidad se evalúa con 6 preguntas. Esta dimensión obtuvo un 68% de riesgo medio, siendo la pregunta “¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)? obtuvo una respuesta que resalto que fue “casi siempre” la que obtuvo mayor puntaje e hizo que resultara una dimensión de riesgo medio. Se considera una Debilidad para la empresa.

En base a los resultados de los valores de las dimensiones el centro de trabajo resulto con un estado de riesgo bajo, con un puntaje de – 3 puntos. se siguieren medidas correctivas para disminuir el riesgo o mantenerlo.

Continuando con el segundo objetivo “Crear un plan de intervención en la empresa Ingesat SPA. para disminuir los riesgos identificados mediante la aplicación de CEAL-SM para el área de mantenimiento eléctrico.” Se creo un plan de intervención que espera reducir el riesgo psicosocial en cada una de las dimensiones identificadas, mejorar la calidad de vida laboral y promover un ambiente de trabajo más saludable y eficiente. El plan debe ser revisado periódicamente para asegurar su efectividad y realizar ajustes si es necesario. Además, es importante involucrar a los trabajadores en el proceso, dándoles voz para identificar áreas de mejora y haciendo un seguimiento de las acciones implementadas. La participación activa de todos los niveles jerárquicos será crucial para la sostenibilidad y éxito del plan.

Finalmente, con respecto al último objetivo específico, referido a “Realizar una evaluación técnico económica para el plan de intervención en la empresa Ingesat SPA. en su área de

Mantenimiento eléctrico.”, permitirá no solo medir la efectividad del plan de intervención, sino también justificar la inversión realizada en la mejora del bienestar de los trabajadores y, por ende, un aumento en la productividad, una mejor la calidad del servicio entregado a los clientes favorece el éxito sostenible de la empresa a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

La salud mental en el trabajo, <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Informe de enfermedades profesionales 2023, https://www.suseso.cl/619/articles-735557_archivo_01.pdf

Proyecto de Ley Integral de Salud Mental, <https://saludresponde.minsal.cl/proyecto-de-ley-integral-de-salud-mental/>

Empresa Ingesat SPA, <https://www.ingesat.cl/>

Actualización de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1183368>

Ley N° 16.744/1968 Ministerio Del Trabajo Y Previsión Social. “Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28650>

Código del trabajo, https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/articles-95516_recurso_1.pdf

Decreto Supremo N°594/2000 “Establece reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo”, <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=167766>

Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO, https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf

Seminario Investigación e Innovación en Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades profesionales, SUSESO.

https://www.suseso.cl/619/articles-672256_archivo_01.pdf

ANEXOS

Anexo 1.- Tabla 3 de resultados por trabajador para las 12 dimensiones parte 1

| Dimension | N Pregunta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|
| | CT | | | | EM | | | | DP | | | | RC | | | | | | | | CR | | | | QL | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | Σ | 4 | 5 | 6 | Σ | 7 | 8 | 9 | Σ | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | Σ | 18 | 19 | 20 | Σ | 21 | 22 | 23 | 24 | Σ | |
| N E n c u e s t a d o s | 1 | 3 | 2 | 0 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 0 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 14 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 |
| | 2 | 4 | 2 | 3 | 9 | 4 | 1 | 3 | 8 | 4 | 4 | 1 | 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 0 | 3 | 4 | 23 | 1 | 1 | 1 | 12 | 2 | 2 | 0 | 4 | 8 |
| | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 6 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 11 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| | 5 | 3 | 3 | 3 | 9 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 17 | 2 | 3 | 1 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8 |
| | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 9 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 7 | 3 | 0 | 1 | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 6 | 1 | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| | 8 | 3 | 1 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 11 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 |
| | 9 | 3 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 0 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 5 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | 10 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 |
| | 11 | 2 | 2 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 12 | 1 | 2 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 |
| | 13 | 1 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 2 | 1 | 4 |
| | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 17 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| | 18 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 0 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 |
| | 19 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 |
| | 20 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 0 | 2 | 6 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | 21 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 3 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 22 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 |
| | 23 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | |
| | 24 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 0 | 1 | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 | 3 | 2 | 6 |
| | 25 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 0 | 2 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 | 7 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | 26 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| | 27 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 1 | 2 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 28 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 0 | 2 | 6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Sumapregunta | 38 | 30 | 27 | | 27 | 22 | 14 | | 81 | 14 | 31 | | 28 | 30 | 13 | 18 | 16 | 17 | 19 | 24 | | 20 | 54 | 49 | | 27 | 23 | 30 | 34 | | |
| Rango | Bajo | | | | 4 | | | 7 | | | 0 | | | | | | | | | 14 | | | | 5 | | | | | 9 | | |
| | Medio | | | | 18 | | | 20 | | | 21 | | | | | | | | | 8 | | | | 17 | | | | | 16 | | |
| | Alto | | | | 6 | | | 1 | | | 7 | | | | | | | | | 6 | | | | 6 | | | | | 3 | | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3.- Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO,
Sección específica de riesgo psicosocial Parte 1

| Cod | Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca/ casi nunca |
|-----|--|---------|----------|---------|----------|----------------------|
| QD1 | ¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| QD2 | ¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| QD3 | ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| ED1 | Su trabajo, ¿le coloca en situaciones emocionalmente perturbadoras? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| ED2 | Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de usuarios o clientes? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| HE2 | Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| DP2 | ¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DP3 | En su trabajo, ¿puede utilizar sus habilidades o experiencia? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DP4 | Su trabajo, ¿le da la oportunidad de desarrollar sus habilidades? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| PR2 | ¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| RE1 | Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| RE2 | En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| RE3 | En su trabajo, ¿es tratado de forma justa? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| MW1 | Su trabajo, ¿tiene sentido para usted? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| CL1 | Su trabajo, ¿tiene objetivos claros? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| CL2 | En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| CL3 | ¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO

Anexo 4.- Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO,
Sección específica de riesgo psicosocial Parte 2

| Cod | Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca/ casi nunca |
|-----|--|---------|----------|---------|----------|----------------------|
| CO2 | En su trabajo, ¿se le exigen cosas contradictorias? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| CO3 | ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| IT1 | ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| QL3 | Su superior inmediato, ¿planifica bien el trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| QL2 | Su superior inmediato, ¿resuelve bien los conflictos? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SS1 | Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SS2 | Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de su superior inmediato? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| Cod | Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca/ casi nunca |
|-----|--|---------|----------|---------|----------|----------------------|
| SC1 | De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SC2 | De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SW1 | ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros(as) de trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SW3 | En su trabajo, ¿usted siente que forma parte de un equipo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO

Anexo 5.- Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO,
Sección específica de riesgo psicosocial Parte 3

| Cod | Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca/ casi nunca |
|-----|--|---------|----------|---------|----------|----------------------|
| IW1 | ¿Está preocupado(a) que le cambien sus tareas laborales en contra de su voluntad? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| IW2 | ¿Está preocupado(a) por si le trasladan a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección en contra de su voluntad? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| IW3 | ¿Está preocupado(a) que le cambien el horario (turnos, días de la semana, hora de entrada y salida) en contra de su voluntad? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| WF2 | ¿Siente que su trabajo le consume demasiada ENERGÍA teniendo un efecto negativo en su vida privada? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| WF3 | ¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| WF5 | Las exigencias de su trabajo, ¿interfieren con su vida privada y familiar? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| TE1 | En general, ¿los trabajadores(as) en su organización confían entre sí? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TM1 | ¿Los gerentes o directivos confían en que los trabajadores(as) hacen bien su trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TM2 | ¿Los trabajadores(as) confían en la información que proviene de los gerentes, directivos o empleadores? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TM4 | ¿Los trabajadores(as) pueden expresar sus opiniones y sentimientos? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Cod | Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca/ casi nunca |
| JU1 | En su trabajo ¿los conflictos se resuelven de manera justa? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| JU2 | ¿Se valora a los trabajadores(as) cuando han hecho un buen trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| JU4 | ¿Se distribuye el trabajo de manera justa? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO

Anexo 6.- Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO,
Sección específica de riesgo psicosocial Parte 4

| Cod | Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca/ casi nunca |
|-----|--|---------|----------|---------|----------|-------------------|
| IW1 | ¿Está preocupado(a) que le cambien sus tareas laborales en contra de su voluntad? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| IW2 | ¿Está preocupado(a) por si le trasladan a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección en contra de su voluntad? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| IW3 | ¿Está preocupado(a) que le cambien el horario (turnos, días de la semana, hora de entrada y salida) en contra de su voluntad? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| WF2 | ¿Siente que su trabajo le consume demasiada ENERGÍA teniendo un efecto negativo en su vida privada? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| WF3 | ¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| WF5 | Las exigencias de su trabajo, ¿interfieren con su vida privada y familiar? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| TE1 | En general, ¿los trabajadores(as) en su organización confían entre sí? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TM1 | ¿Los gerentes o directivos confían en que los trabajadores(as) hacen bien su trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TM2 | ¿Los trabajadores(as) confían en la información que proviene de los gerentes, directivos o empleadores? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| TM4 | ¿Los trabajadores(as) pueden expresar sus opiniones y sentimientos? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Cod | Pregunta | Siempre | A menudo | A veces | Rara vez | Nunca/ casi nunca |
| JU1 | En su trabajo ¿los conflictos se resuelven de manera justa? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| JU2 | ¿Se valora a los trabajadores(as) cuando han hecho un buen trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| JU4 | ¿Se distribuye el trabajo de manera justa? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

Fuente: Manual del método del cuestionario CEAL SM SUSESO