

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

IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA PROSEAL SUCURSAL
MARGA – MARGA

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

Alumno:

Sr. Eduardo Hernán Pizarro Olivares

Profesor Guía:

Sr. Carlos Gómez Singh

DEDICATORIA

“Si hay razones para vivir entonces que una sea esta, ganarnos con esfuerzo las cosas que tanto nos cuesta” gracias a mi familia por darme la posibilidad de estudiar, muchas gracias a todos los docentes de la carrera y en especial al profesional a Luis Oyarzún.

RESUMEN

KEYWORDS: RIESGO PSICOSOCIALES- CUESTIONARIO-PROSEAL.

El presente trabajo tuvo como finalidad la medición de los riesgos psicosociales en la empresa Proseal Sucursal Marga-Marga ubicada en la ciudad de Quilpué, mediante el Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosociales exigido por el ministerio de Salud, para esto se aplicó el cuestionario ISTAS21/SUSESO Versión Breve, donde se obtuvo un 70% del total de los trabajadores. Para evaluar el nivel de Riesgo se tuvo que dar instrucción e informar a los trabajadores sobre el protocolo. Para esto se hizo reuniones con el Departamento de Prevención, Gerencia General y con los trabajadores donde se informó, concientizo sobre los riesgos psicosociales y los factores de riesgo, los efectos en la salud que pueden tener estos en los trabajadores, instruir sobre las características del cuestionario y como este funciona, enfatizando el carácter de confidencialidad que posee. Además, se realizaron actividades de carácter didactas como concurso, focus group y confección de afiches con el fin de que los trabajadores se familiarizaran con el Protocolo y cuestionario, consecuente a esto, se trabajó para dar más seguimiento a esta Difusión con Charlas de Seguridad de 5 minutos todas las jornadas durante un tiempo de tres semanas.

Siendo este cuestionario voluntario para los trabajadores, con una participación del 70%, a lo cual se le considera válida la aplicación de este. Los resultados obtenidos evidenciaron que la empresa se encuentra en "Riesgo Bajo -1" lo que conlleva a tomar medidas de mejora y reevaluación en 4 años más.

Como última etapa de este proceso, se entregaron las medidas de control a las diversas dimensiones, con la finalidad de que estas medidas de control disminuyan el nivel de riesgo psicosocial que existe dentro de la sucursal Marga Marga en las cinco dimensiones evaluadas.

ÍNDICE

RESUMEN

SIGLAS Y SIMBOLOGÍAS

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE PROSEAL S.A.	7
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	9
1.2. MINERÍA EN CHILE	12
1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	13
1.4. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	13
1.5. GESTIÓN PREVENTIVA	14
1.6. PROCESO PRODUCTIVO	16
1.7. DOTACIÓN DEL PERSONAL	17

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y MARCO TEORICO SOBRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	19
2.1. MARCO LEGAL APLICABLE	21
2.1.1. Ley 16.744: Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales	23
2.1.2. Decreto Supremo N° 594: Aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo	23
2.1.3. Decreto supremo 109/1968, aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 16.744	24
2.1.4. Decreto supremo 101/1968, aprueba reglamento para la aplicación de la ley 16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales	24
2.1.5. Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979	24
2.1.6. Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo Decreto Supremo N°594/99	25
2.1.7. Resolución exenta 336/2013, aprueba protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo	25
2.1.8. Circular 3243/2016, imparte instrucciones a los organismos administradores del seguro de la ley n° 16.744 sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgo psicosocial laboral	25
2.1.9. Protocolo de Vigilancia de los riesgos psicosociales en el trabajo/2013	26
2.1.10. Resolución exenta N° 1.433/2017 Actualización Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo	26

2.2.	MARCO TEÓRICO	27
2.2.1.	Factores de riesgo psicosociales	27
2.2.2.	Factores de riesgo psicosociales en Chile	29
2.2.3.	El estrés	29
2.2.4.	La violencia	30
2.2.5.	La inseguridad laboral	30
2.2.6.	Síndrome Burnout	31

CAPÍTULO 3: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 34

3.1.	CUESTIONARIO SUSESO ISTAS/21, VERSIÓN BREVE	36
3.1.1.	Características del cuestionario versión breve	37
3.1.2.	Dimensiones del cuestionario	37
3.1.3.	Subdimensiones del cuestionario	38
3.1.4.	Estructura del cuestionario	40
3.1.5.	Distribución de las preguntas en las sub dimensiones de cada una de las dimensiones	41
3.2.	METODOLOGIA DEL CUESTIONARIO	43
3.2.1.	Constitución de Comité de Aplicación	44
3.2.2.	Unidad de análisis	46
3.2.3.	Criterios específicos para la definición de unidad de análisis	46
3.2.4.	Difusión y sensibilización	47
3.2.5.	Empresa con 25 y menos personas	48
3.2.6.	Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación	48
3.2.7.	Informaciones de resultados	51

CAPÍTULO 4: IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES 53

4.1.	APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LA EMPRESA PROSEAL SUCURSAL MARGA-MARGA	55
4.2.	CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN	56
4.2.1.	Capacitación de comité de aplicación	56
4.3.	SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO	57
4.4.	UNIDADES DE ANÁLISIS	59
4.5.	APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21	59
4.6.	ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21	60
4.7.	RESULTADOS OBTENIDOS POR DIMENSIÓN	61
4.8.	MEDIDAS DE CONTROL	63
4.8.1.	Medidas de control para doble presencia	63
4.8.2.	Medidas de control para compensaciones	64
4.8.3.	Medidas de control para trabajo activo y desarrollo de habilidades	64

4.8.4. Medidas de control para apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	65
4.8.4. Medidas de control para exigencias psicológicas	65
4.9. RECOMENDACIONES	66
4.9.1. Recomendaciones para el estrés laboral	66
4.9.2. Recomendaciones para el acoso laboral y sexual	67
4.9.3. Recomendaciones para el síndrome de burnout	67
4.9.4. Recomendaciones económicas	68
4.10. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS EN LA ORGANIZACIÓN	68
CONCLUSIONES	71
BIBLIOGRAFIA	73
ANEXOS	75
ANEXO A: HOJA DE REGISTRO PARTICIPACION DE CHARLA Y APLICACIÓN DE CUESTIONARIO	77
ANEXO B: CARTA DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL	79
ANEXO C: MANUAL DE USO DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSION BREVE	81
ANEXO D: REGISTRO DE ACTIVIDADES	91
ANEXO E: INFORME TÉCNICO	93
ANEXO F: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Mapa de ubicación de la empresa, sucursal Marga-Marga	10
Figura 1-2. Mapa de ubicación de la empresa, sucursal Calle 3	10
Figura 1-3. Mapeo de proceso	11
Figura 1-4. Empresa, sucursal Marga-Marga	11
Figura 1-5. Clientes de la empresa Proseal	12
Figura 1-6. Estructura organizacional	13
Figura 1-7. Política de seguridad y salud ocupacional	14
Figura 1-8. Certificado de afiliación	15
Figura 1-9. Proceso productivo, torneado de "tazón"	16
Figura 2-1. Síndrome de Burnout	31
Figura 4-1. Registro de trabajadores sensibilizados	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1.	Dotación de personal sucursal Marga Marga año 2019	17
Tabla 1-2.	Dotación de personal Calle 3 año 2019	17
Tabla 2-1.	Resumen normativa legal	21
Tabla 2-2.	Factores organizacionales y laborales	28
Tabla 3-1.	Resumen de la estructura del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve	39
Tabla 3-2.	Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve - A	40
Tabla 3-3.	Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve - B	40
Tabla 3-4.	Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve - C	41
Tabla 3-5.	Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve - D	41
Tabla 3-6.	Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve - E	42
Tabla 3-7.	Constitución comité de aplicación	43
Tabla 3-8.	Clasificación de riesgos	48
Tabla 4-1.	Dotación de personal	57
Tabla 4-2.	Extracto tabla de puntajes para revisión y análisis	59
Tabla 4-3.	Puntajes para evaluación del cuestionario	59
Tabla 4-4.	Análisis de resultados en porcentajes	60
Tabla 4-5.	Análisis de resultados	60
Tabla 4-6.	Actividades laborales recomendadas	66

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 2-1.	Diagrama de Factores psicosociales	27
Diagrama 3-1.	Metodología de aplicación del cuestionario	42
Diagrama 3-2.	Flujograma del modelo de vigilancia de riesgos psicosociales	49

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 4-1.	Gráfico de semáforo de prevalencia del riesgo	60
--------------	---	----

SIGLAS Y SIMBOLOGÍAS

SIGLAS:

APR	:	Asesor Prevención de Riesgos
Art.	:	Artículo
CDA	:	Comité de aplicación
CIA.	:	Compañía
COPSOQ.:		Cuestionario Psicosocial de Copenhague
D(X)	:	Dimensión X
D.S.	:	Decreto Supremo
FONASA:		Fondo Nacional de Salud.
ISTAS	:	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud
MINSAL	:	Ministerio de Salud
Nº	:	Número
OIT	:	Organización Internacional del Trabajo
OIT	:	Organización internacional del trabajo.
OSHA	:	Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (Occupational Safety and Health Administration).
RR.HH.	:	Recurso Humanos
SUSESO:		Superintendencia Seguridad Social

SIMBOLOGÍA

%:	Porcentaje
”:	Comillas (Indicación de citas textuales)

INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial son "Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social", lo cual puede afectar tanto como a la actividad laboral, salud física, psíquica o social del trabajador.

Los problemas de salud mental representan una de las principales causas de enfermedad en la población adulta en el mundo. Ubicándose entre la primera o segunda causa de ausentismo por enfermedades de larga duración, sobrepasados solamente por los desórdenes músculo esqueléticos, constituyendo uno de los principales desafíos que plantea la salud de la población en edad de trabajar. Son numerosos los estudios a nivel mundial que avalan la afirmación. En Chile, los problemas de salud mental también comienzan a preocupar. La información sobre licencias médicas por patologías psiquiátricas, señalan que va en aumento año a año, "Desde el 2008 los trastornos emocionales y del comportamiento se sitúan en el primer lugar como causa de licencia médica curativa, representando en el 2010 el 14% de todas las licencias solicitadas en el sistema Fonasa ", esto es una clara señal de lo importante que es la implementación del Protocolo Psicosocial y la aplicación del cuestionario como tal, además adicionar el material y herramientas pertinentes, para así darle la importancia y seriedad a este asunto como es el riesgo psicosocial.

Una parte considerable e importante de los problemas de la salud mental en la población trabajadora, se relaciona estrechamente con un creciente tipo de riesgos denominados "Riesgos psicosociales laborales", asociados a cambios en el mundo del trabajo y como los trabajadores se han adaptado a dichas labores. Estos riesgos manifiestan relación con nuevas formas de organización, sus constante cambios de la producción y de las relaciones laborales con la revolución informática y la introducción masiva de nuevas tecnologías, que se han traducido, en diversas formas de intensificación del trabajo, tales como; debilitamiento de los colectivos laborales, y en la erosión de las fronteras entre trabajo y vida privada. Estas revolucionarias ideologías de organizar el trabajo, demandan y tensionan al trabajador de forma emocional teniendo como único resultado aumento de la carga psíquica y mental en el área de trabajo.

Para poder evitar y controlar los riesgos psicosociales en los trabajadores, es necesario evaluar los riesgos psicosociales con el fin de identificar la presencia y el nivel de exposición al interior de la organización, favoreciendo al bienestar del personal y desarrollando mejoras en el espacio de "Entre los años 2007 y 2009 la SUSESO, en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del ISP y la Dirección del Trabajo, validaron el cuestionario SUSESO/ISTAS 21", el cual será implementado en la empresa "PROSEAL SUCURSAL MARGA-MARGA", ubicado en la ciudad de QUILPUE, con el propósito de implementar el protocolo sugerido anteriormente, ya que no cuenta con estas medidas, y así controlar los factores de riesgos que puedan estar presentes en el ambiente laboral.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Implementar el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo en la empresa Proseal, Sucursal Marga Marga.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Instruir a los colaboradores de Proseal sobre los riesgos psicosociales en el trabajo.
- Evaluar los riesgos psicosociales en que se encuentran los trabajadores expuestos mediante el cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve.
- Proponer medidas preventivas sobre el/los riesgos(s) psicosociales que se descubriesen en la empresa Proseal.

ALCANCE DEL ESTUDIO

El desarrollo de este trabajo de título será en la Empresa PROSEAL Sucursal Marga Marga ubicada en Marga Marga #4361, Quilpué. Los trabajadores de interés para la evaluación serán los operadores de torno, tanto en su versión horizontal como vertical, operadores de mandriladora, operadores de Fresadora, soldadores, administrativos, personal de Aseo, personal de Seguridad y Gerencia, conformando estos a la dotación completa del personal que pertenecientes a la sucursal Marga Marga. El campo de acción será la identificación de los factores de riesgos psicosociales que podrían estar expuestos los trabajadores de la sucursal- empresa.

El tiempo en que se llevará a cabo esta actividad corresponderá al mes de Enero y Febrero, dentro del primer semestre del año 2019. Este proyecto no considerará la ejecución de las medidas de control, realización de recomendaciones propuestas y tampoco el seguimiento de las medidas de control. Solo se limitará a entregar los resultados obtenidos con las respectivas medidas de control y recomendaciones correspondientes a cada caso.

METODOLOGÍA

Para la ejecución de este proyecto de título se contempla la siguiente estructura de trabajo, para ello se contemplarán los siguientes puntos:

Levantamiento de información

Como primera instancia un levantamiento de información a través de; manuales, reuniones, normativa vigente u otro medio, dando énfasis al Manual del Método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 MINSAL y las herramientas entregadas por el organismo administrador IST.

Concientización y Difusión del Protocolo Psicosocial

En este aspecto se realiza una extensa lista de actividades, las cuales se trabajaron paralelamente con el Comité de Aplicación del Protocolo, y como primera instancia se informa a la Gerencia General sobre la instauración del Protocolo, para proceder a la primera etapa la cual sobrellevó informar a los trabajadores y al empleador, con el motivo de conformar el Comité de Aplicación. Se destaca que en esta etapa todos los trabajadores fueron informados independientemente de su función laboral dentro de la empresa. Antes de comenzar a evaluar los riesgos psicosociales se debió establecer la población objeto, la cual se determinó mediante un trabajo en colaboración con RR.HH., quienes brindaron la información necesaria, estando detallada la disponibilidad del trabajador, es decir, si se encontraba en faena, vacaciones o no disponibles.

Durante la difusión del protocolo se realizaron actividades de "Focus Group", las cuales consistieron en formar pequeños grupos de trabajo y discutir cada una de las preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS21, con el fin de que el trabajador se familiarizara con la campaña de difusión, además se procedió a ejecutar charlas informativas durante el periodo de Enero y Febrero con material audiovisual de apoyo proveído por el Organismo Administrador.

Evaluación de riesgo

En cuanto a lo que respecta el cuestionario SUSESO/ISTAS21, fue coordinado con recursos humanos y Gerencia General, donde a los trabajadores se les dejó desarrollar dicho documento de forma física, sin tiempo estimado y completamente anónimo, al cual, para darle mayor credibilidad, se debía depositar en una urna de modo que el trabajador pudiera asegurar su anonimato. Considerando lo anterior, se procedió a analizar las respuestas entregadas, las cuales fueron tabuladas en un software que facultó el Organismo Administrador.

Dicho lo anterior, en caso de que si alguna de las áreas evaluadas presentase un resultado de **Color rojo** (riesgo alto) o **Amarillo** (riesgo medio) se derivará a controlar las tareas con medidas simples, elaboradas por el asesor en prevención de riesgo de la empresa Proseal, en conjunto con el asesor del Organismo administrador. De la misma forma, en base a lo explicado, se desarrolló un instructivo escrito, proponiendo medidas de control a los riesgos de trastornos psicosociales que pudiesen presentarse, el cual será entregado a la empresa PROSEAL.

FUNDAMENTACIÓN

El presente trabajo de título surge de la necesidad de dar cumplimiento a la política de seguridad y salud ocupacional de la empresa PROSEAL LTDA, en el cual uno de sus compromisos es "Proteger la vida y salud de nuestros trabajadores, evitando la ocurrencia de enfermedades y accidentes derivados del trabajo".

Actualmente la empresa no posee un protocolo de vigilancia de factores de Riesgos psicosociales en ninguna de sus dos sucursales, cabe señalar que el protocolo trató de ser instaurado en más de cuatro ocasiones, y debido a esto se tomó la determinación de implementar de forma completa y exitosa este protocolo en la sucursal de Marga Marga. Sin omitir, que se expone a ser multada ante una posible fiscalización y que se genera una brecha en el cumplimiento del marco legal ya que, "el empleador estará obligado a tomar las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud del trabajador", según lo dice el código del trabajo, "como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales".

En la actualidad se le considera enfermedad profesional a; "todos los trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa a efecto", según el Decreto Supremo N° 109, La Secretaria de Estado destacó que las enfermedades mentales de origen laboral representan cerca de 50.000 días perdidos al año en Chile. "Sólo durante el decenio 2002-2012 se observó un aumento de un 700% en las enfermedades mentales de origen laboral", ya mencionado esto, es clave la instauración del Protocolo Psicosocial con el fin de controlar los factores.

Al no existir la implementación de una medida de control para los riesgos psicosociales, los trabajadores se convierten en sujetos vulnerables ante el desarrollo de estas enfermedades al punto de que, al no ser visibles, su crecimiento y sus probabilidades de contagio aumentan, lo que conlleva a que con el transcurso del tiempo se transformen en resultados negativos para la organización.

El beneficio de poseer un protocolo para el control de estos riesgos, es que en el futuro puede llegar a ser cuantificable en materia económica y de bienestar en la organización, tales como los posibles gastos económicos para la empresa, a causa de enfermedades del personal que puedan ser reducibles como uno de los beneficios tangibles de dicha implementación. Es por ello, que se espera desarrollar el

Cuestionario ISTAS 21 en base al Protocolo De Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el trabajo, permitiendo así, identificar, evaluar y controlar los riesgos, manteniendo las condiciones de higiene y seguridad adecuadas en la sucursal de acuerdo a la normativa legal vigente.

.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE PROSEAL S.A.

1. ANTECEDENTES GENERALES DE PROSEAL S.A.

Chile es reconocido a nivel mundial como un país minero, ya que su principal desarrollo económico es la minería, en esto Empresa PROSEAL ve una oportunidad y nace en el año 2007 otorgando servicio a la industria Minera en sus primeros años.

La Empresa Proseal es una organización experta en equipos de bombeo, donde su dedicación y foco se encuentran: fabricación, restauración y ensamble en equipos de Bombeo, la empresa PROSEAL opera en todo Chile con expansión a Latinoamérica donde con los años ha diversificado sus clientes y ofreciendo servicios a industria como: Minera, energía, petroquímica, celulosa, sanitaria, entre otras. Donde existe una preocupación hacia los trabajadores viéndose reflejada en el cumplimiento del marco legal.

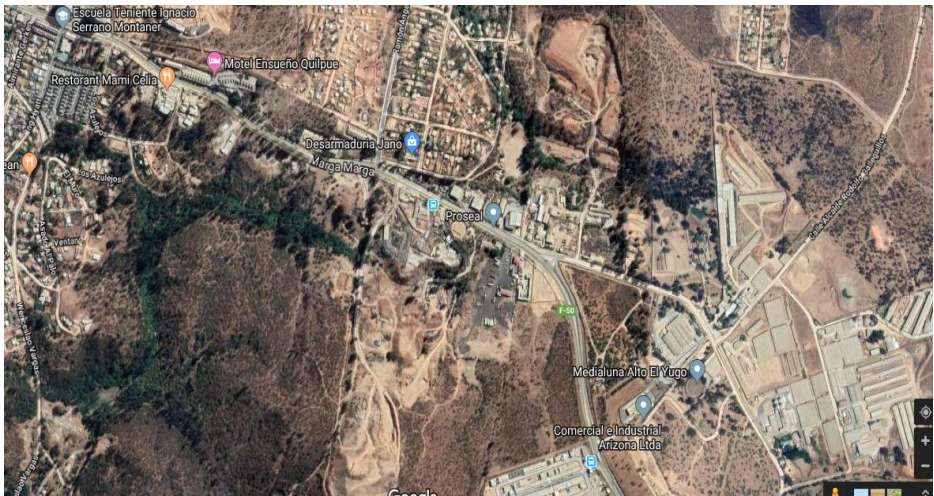
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Proseal se encuentra en la categoría de Mediana empresa aspirando a ser líder en el mercado y está ubicada en la Provincia de Valparaíso, Comuna de Quilpué, Región de Valparaíso, y como reparadoras de Bombas data desde el año 2007. A partir de ese momento ha diversificado sus servicios y clientes donde en la actualidad contempla con fabricaciones y ensambles de bombas.

La Empresa Proseal es especialista en soluciones de fabricaciones, restauraciones y ensambles en equipos de bombeo operan en diferentes industrias tales como: Minería, energía, petroquímica, celulosa, sanitarias. Empresa Proseal Operan a lo largo de todo Chile y con expansiones a Latinoamérica.

La organización Proseal contempla dos sucursales: su casa matriz ubicada en Calle 3 N°665 El Belloto, Quilpué la cual se mantiene operativa hace más de 5 años, en esta sucursal es donde empresa PROSEAL tiene sus labores administrativas y el taller de mecanizado de las bombas hidráulicas, su segunda sucursal la cual es el centro de distribución ubicada en AV. Marga Marga N°3731, Quilpué tiene una data desde los inicios de la compañía (12 años) donde se utilizaba de Casa matriz y distribuidora. Con la evolución, las demandas de sus procesos y sus clientes esta sucursal se limitaron a ser un centro netamente de distribución para las bombas y las piezas demandadas.

A continuación, se ilustra la ubicación de la empresa PROSEAL S.A



Fuente: www.googleearth.com

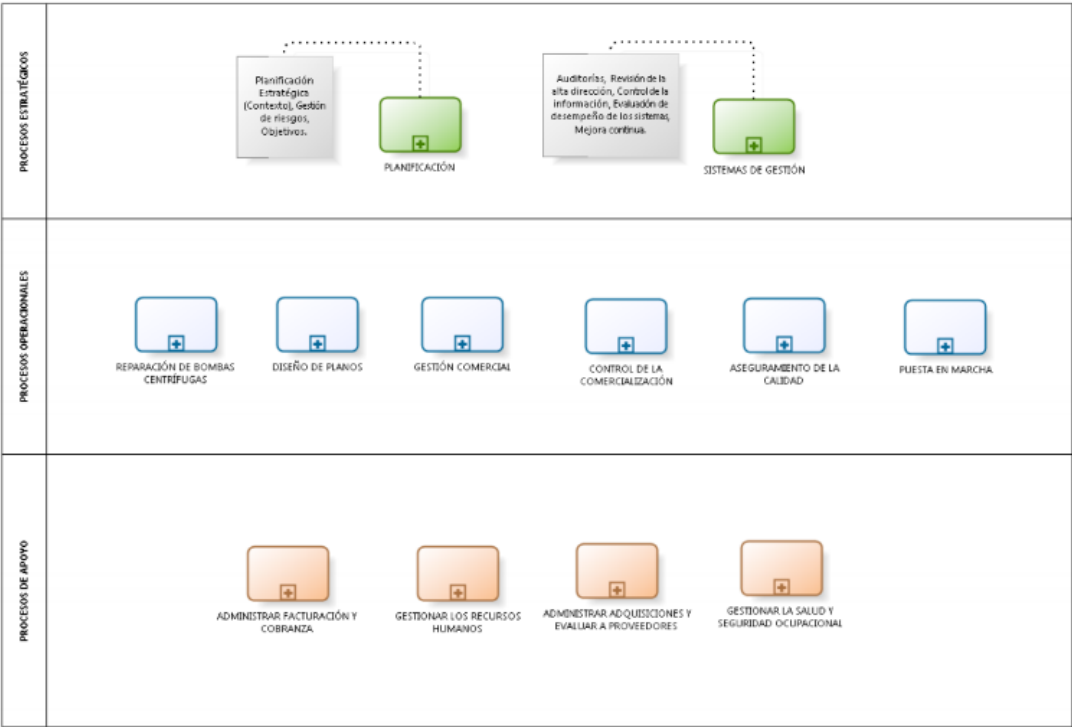
Figura 1-1. Mapa de ubicación de la empresa, sucursal Marga-Marga



Fuente: www.googleearth.com

Figura 1-2. Mapa de ubicación de la empresa, sucursal Calle 3

A continuación, en la figura 1-1 y 1-2. Se puede observar un mapeo de proceso de la empresa Proseal S.A. considerando la descripción anterior:



Fuente: Empresa Proseal

Figura 1-3. Mapeo de proceso



Fuente: Empresa Proseal

Figura 1-4. Empresa, sucursal Marga-Marga

1.2. MINERIA EN CHILE

La minería es una de las principales actividades de la economía Chilena. Actualmente aporta el 10,1 % del PIB nacional, y es el área con mayor inversión extranjera con un 33,3 % del total. El país es el principal productor a nivel mundial de cobre, renio, nitratos naturales, litio y yodo. Además, destaca su participación en la producción de molibdeno, plata y oro. Empresa Proseal operamos en diferentes industrias, tales como: minería y metalurgia dentro de esta actividad mantiene relaciones estrechas con empresas de renombre en la industria como: Compañía Minera Pelambres, Empresa Anglo American Chile, Minera Doña Inés Collahuasi entre otros , es por eso que el compromiso con la seguridad y la implementación del Protocolo psicosocial es clave para lograr los más altos estándares en nuestros procesos, seguridad, respetando el medio ambiente y desarrollando buenas relaciones con la comunidad.

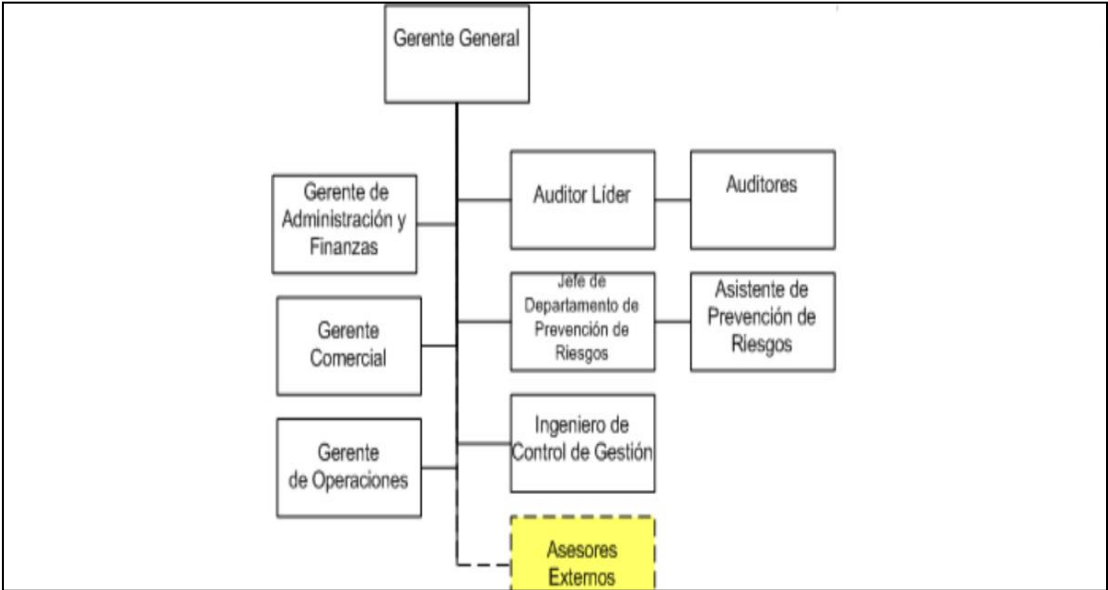


Fuente: Empresa Proseal

Figura 1-5. Clientes de la empresa Proseal

1.3. **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

A continuación, se ilustra el organigrama de la empresa Proseal S.A.:



Fuente: Proseal. S.A

Figura 1-6. Estructura organizacional

1.4. **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

A continuación, se presenta la política de seguridad y salud ocupacional de la empresa:



POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Código	Fecha de Revisión	Nº de Revisión	Página
DI-AGG-02	03-08-2017	01	1 de 2

Proseal, declara su compromiso permanente con todas las personas al interior de su organización, con la convicción de que la Seguridad, la Salud Ocupacional es un valor fundamental para la continuidad del negocio, incorporando en su desempeño el mejoramiento continuo, como pilar primordial. Para dar cumplimiento a este compromiso, la gestión debe orientar todos sus esfuerzos basados en los siguientes lineamientos:

1

Proteger la vida y salud de nuestros trabajadores
Evitando la ocurrencia de enfermedades y accidentes derivados del trabajo.

2

Cumplir con todas las leyes y estándares de Seguridad y Salud
Aplicables a nuestro negocio, de acuerdo actualización y ordenamiento jurídico de nuestro país.

3

Lograr Aprendizaje y Mejoramiento Continuo
De aquellos eventos no deseados que puedan volver a repetirse.

4

Crear una Cultura Preventiva
A través de la implementación de la jerarquía de los controles, nuevas tecnologías, el liderazgo visible sentido de la dirección y las buenas prácticas de seguridad y salud.

5

Incentivar y Reconocer las Buenas Prácticas
De aquellos colaboradores que se alinean a los objetivos propuestos para la gestión de seguridad y salud.

6

Capacitar y Entrenar
Constantemente a nuestros colaboradores en los lineamientos definidos por la organización y las competencias necesarias para adquirir destreza en los ámbitos de la seguridad y salud.

7

Evaluar los Riesgos e Incentivar la abstención
De realizar trabajos en donde los riesgos no estén debidamente controlados.

Nuestra Gerencia se compromete a comunicar y difundir esta política a todos los trabajadores, resaltando sus beneficios para la organización y entregando los recursos necesarios para que ella se pueda materializar

Fuente: Proseal S.A.

Figura 1-7. Política de seguridad y salud ocupacional

1.5. **GESTIÓN PREVENTIVA**

La empresa PROSEAL S.A cuenta con diferentes herramientas de gestión orientadas para dar cumplimiento a las políticas de seguridad con las que cuenta la empresa. Una de estas herramientas es el Programa Prevención de Higiene y Salud Ocupacional el cual contiene sub programas correspondientes a:

- Programa de protección auditivo.
- Programa de protección respiratoria.
- Programa de protección y prevención contra la exposición ultravioleta solar.
- Programa de inspecciones de seguridad para identificar las acciones y condiciones sub-estándar que pueden causar un accidente de trabajo y/o enfermedad profesional.

Además de dichos programas cuenta con procedimientos de trabajo seguro que se han implementado en la empresa en el transcurso del tiempo. Algunos de ellos corresponden a:

- ✓ Bloqueo de fuentes de energía.
- ✓ Trabajo con exposición a sílice cristalizada.
- ✓ Operación máquina de soldar portátil y estacionaria.
- ✓ Grúa Horquilla.
- ✓ Carga suspendida.
- ✓ Procedimiento de Mecanizados de ejes y tazones.
- ✓ Procedimiento de cortes profundos con fresadoras para chavetas.
- ✓ Entre otros.

Por otra parte, la empresa tiene constituido el comité paritario de higiene y seguridad como se puede apreciar en la figura 1-5, en donde la cotización de la empresa corresponde a:

- ✓ cotización básica: 0,93%,
- ✓ cotización adicional: 0,68%
- ✓ cotización total: 1,61%E

A continuación, se presenta el certificado de afiliación al organismo administrador IST de la empresa Proseal:



Fuente: Proseal. S.A.

Figura 1-8. Certificado de afiliación

1.6. PROCESO PRODUCTIVO

La empresa Proseal S.A es una experta en equipos de bombeo que entrega servicios de mantenimiento integral. Este proceso se caracteriza en lo siguiente:

La organización recibe una solicitud de cotización del cliente en donde se dan las especificaciones y se detalla el servicio en particular que va a requerir: fabricación, restauración o ensamble de un equipo en específico. El componente es recibido en la sucursal de Calle 3 donde el personal se dedica a realizar un análisis y se verifican si las necesidades del cliente son las únicas que requiere el componente o se le debe agregar otro servicio, posterior se realiza un informe que es enviado al cliente y este decide si continua con el servicio o busca otras opciones. Una vez accedido al servicio Empresa PROSEAL dispone de un equipo de Dibujo técnico que trabajan para entregar los planos exactos para que los torneros, soldadores y operadores puedan aplicar las especificaciones exactas del cliente. El desarme es el primer paso en el proceso en bruto el personal separa las piezas del componente las cuales derivan a sus tratamientos en particular: soldadura, mecanizado, fresado entre otros. La reparación del componente es clasificada por el valor neto del equipo o las necesidades del cliente, los componentes se les otorgan códigos dependiendo de las variables antes mencionadas, PB significa que la pieza tiene una tasación sobre los \$30.000 USD y PLJ si el componente esta bajos los \$30.000 USD. Una vez reparada todas las piezas del componente se procede a armar, afinar los últimos detalles con profesionales altamente calificados (en su mayoría ingenieros mecánico) se compara con los planos originales y posteriormente se lleva a la máquina de rectificación de ejes donde recibe el visto bueno de parte del Gerente de Operaciones el Sr. Edison Pizarro.

En la última etapa del proceso productivo se procede a despachar los componentes a los clientes respectivos.



Fuente: Proseal. S.A.

Figura 1-9. Proceso productivo, torneado de "tazón"

1.7. **DOTACIÓN DEL PERSONAL**

A continuación, se presenta la dotación del personal por sucursal de la empresa Proseal:

Tabla 1-1. Dotación de personal sucursal Marga Marga año 2019

Área de la Empresa SUCURSAL Marga Marga	Nº de Personas
Gerencias	2
Administración	9
Taller	18
Personal de Aseo	2
Personal de Seguridad	5
Faenas	7
Total sucursal Marga Marga	43

Fuente: Proseal. S.A.

Tabla 1-2. Dotación de personal Calle 3 año 2019

Área de la Empresa SUCURSAL CALLE 3	Nº de Personas
Gerencias	1
Administración	21
Taller	19
Personal de Aseo	2
Personal de Seguridad	5
Faenas	7
Total Sucursal CALLE 3	55

Fuente: Proseal. S.A.

**CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y MARCO TEORICO SOBRE FACTORES DE
RIESGO PSICOSOCIALES**

2. **MARCO TEORICO Y LEGAL SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

El capítulo a desarrollar a continuación es de suma importancia para la Implementación del Protocolo ya que nos permitirá conocer de mejor forma los conceptos técnicos necesarios mediante referencias bibliográficas.

Según el artículo 184 del código del trabajo: “El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida salud de los trabajadores” La Superintendencia en virtud de los artículos 2y 30 de la ley N° 16.395, 12 de la Ley N°16.744 la letra G) del artículo 72 D.S N°101, de 1968, del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y en la Resolución Exenta N°336 de 2013, del Ministerio de Salud , que aprobó el Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosociales en el trabajo hizo exigibles para todas las empresas desde el 1 de Septiembre de 2015 .Este protocolo que a su vez se basa en el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 que trata de un cuestionario de preguntas, las cuales están referidas a distintas dimensiones que, de acuerdo a la evidencia científica, están relacionadas con los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, esto a modo resumen a continuación se definirán los conceptos y la normativa legal que abarca este protocolo.

2.1. **MARCO LEGAL APLICABLE**

A continuación, se puede apreciar en la Tabla 2-1 una síntesis de la normativa relacionada con el cuidado de los trabajadores en concordancia al diseño de la implementación del Protocolo De Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el trabajo para la Empresa PROSEAL en base a los protocolos exigidos por el Ministerio De Salud, la cual debe ser conocida por todo el personal de la Sucursal Marga-Marga. Además, se cuenta con una breve descripción de dichas normas.

Tabla 2-1. Resumen normativa legal

Tipo de Norma	Organismo	Titulo	Fecha de Promulgación	Versión
Ley 16744	Ministerio del trabajo y Salud Social	Establece normas sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	23-01-1968	Ultima versión 22-10-2015

Tabla 2-1. Resumen normativa legal (Continuación)

Código Sanitario decreto con fuerza de ley N°725	Ministerio de Salud	Cuerpo legal que establece la normativa relacionada con el fomento, protección y recuperación de la salud de los habitantes de Chile, con excepción de los temas sometidos a otras leyes.	11-12-1968	Ultima versión 23-07-2017
Decreto fuerza ley 1/2003 Código del trabajo	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	interacciones laborales entre los empleadores y empleados,	16-01-2003	Ultima versión 31-07-2002
Decreto Supremo 109/1968	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	En este decreto se establece la calificación y evaluación de los accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la ley 16.744.	10-05-1968	Ultima Versión 07-06-1968
Decreto Supremo 101/1968	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	En la presente norma se establecen normas sobre accidentes del trabajo y Enfermedades profesionales que deben ser cumplidas por todas las empresas.	29-04-1968	Ultima Versión 07-06-1968
Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979	Ministerio de Salud	Establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.	30-01-2004	Ultima Versión 24-02-2004
Decreto Supremo 594/99	Ministerio de Salud	Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo	15-09-1999	Ultima Versión 29-04-2000
Protocolo de Vigilancia de Riesgo psicosociales	Ministerio de Salud		01-09-2013	Ultima Versión 24-10-2017

Fuente: Biblioteca del congreso nacional de Chile.

Las empresas en Chile están reguladas y guiadas por diferentes normas y protocolos que tienen por objetivo velar por la salud, seguridad, calidad de vida y bienestar laboral de los trabajadores en todo el país. Esto obliga a la empresa cumplir con ciertas exigencias con el fin de mantener al personal con una salud óptima, tanto física como mentalmente.

2.1.1. Ley 16.744: Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

El trabajo y la salud son dos elementos centrales en la vida de las personas. Sin una adecuada salud, los individuos no podrán desarrollar correctamente su trabajo. En consecuencia, si las condiciones laborales a las cuales están expuestos los trabajadores son riesgosas y no se toman las medidas necesarias para controlar estos riesgos, su salud tendrá una alta probabilidad de ser afectada en forma negativa.

Cuando la salud de los trabajadores se ve afectada debido a un accidente o enfermedad de origen laboral, existe un seguro social contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, cuyas prestaciones son otorgadas por los organismos administradores de la ley 16.744 a la que se encuentra afiliada o adherida la empresa donde estas costean un seguro en el sistema de mutualidades que otorga a sus trabajadores el beneficio para recibir en forma gratuita prestaciones médicas y económicas en el caso de sufrir un accidente del trabajo, de trayecto o una enfermedad profesional.

Los objetivos de esta ley son:

- ✓ Prevenir: Impedir que ocurra el accidente o se contraiga enfermedad profesional.
- ✓ Otorgar atención médica: Para reestructurar al trabajador en lo posible.
- ✓ Otorgar prestaciones económicas: Para reparar la pérdida de la capacidad de ganancia del trabajador.
- ✓ Rehabilitar: Al trabajador para devolver en todo o en parte sus capacidades de ganancia.
- ✓ Reeducar: Al afectado para darle posibilidad de desempeñar un nuevo oficio o profesión considerando su capacidad residual de trabajo.

2.1.2. Decreto Supremo N° 594: Aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo

Este código tiene relación a la base sobre el cuidado que se debe tener sobre los ciudadanos de la República de Chile independiente si son trabajadores o no "Rige todas las cuestiones relacionadas con el fomento, protección y recuperación de la salud de los habitantes de la República, salvo aquellas sometidas a otras leyes".

En base al marco legal vigente se establece en el artículo:

Artículo 67: Es responsabilidad del servicio nacional de salud velar porque se eliminen o controlen todos los factores, elementos o agentes del medio ambiente que afecten la salud, la seguridad y el bienestar de todas las personas.

2.1.3. Decreto supremo 109/1968, aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 16.744

En este decreto se establece la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la ley 16.744 aprobados por Decreto Supremo 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

En base al marco legal vigente se establece en los artículos:

Artículo 23: Define los casos en que las enfermedades profesionales se consideran que producen incapacidad temporal. El punto número 7 se identifica las neurosis y puede causar incapacidad temporal durante el período de diagnóstico y tratamiento inicial de la enfermedad.

Artículo 21: "El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C del DL N° 2.763, de 1979, para facilitar y uniformar las actuaciones médicas y preventivas que procedan, impartirá las normas mínimas de diagnóstico a cumplir por los organismos administradores, así como las que sirvan para el desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica que sean procedentes, las que deberán revisarse, a lo menos, cada 3 años. Para tal efecto, deberá remitir las propuestas a la Superintendencia de Seguridad Social para su informe.

2.1.4. Decreto supremo 101/1968, aprueba reglamento para la aplicación de la ley 16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

En el presente decreto se establece parámetros sobre las normas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que deben ser cumplidas por todas las empresas

En base al marco legal vigente se establece en el artículo:

Artículo 27: "En caso de enfermedad o presencia de factores de riesgos, la empresa deberá incorporar a sus programas de vigilancia médica a todos los trabajadores afectados".

2.1.5. Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979

La finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana

En base al marco legal vigente se establece en el artículo:

Artículo 3: "Las personas, instituciones y demás entidades privadas, gozarán de libre iniciativa para realizar acciones de salud, en la forma y condiciones que determine la ley, así como para adscribirse al sistema, suscribiendo con los organismos que lo integran los convenios que correspondan".

2.1.6. Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo Decreto Supremo N°594/99

En base al marco legal vigente se establece en el artículo:

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."

2.1.7. Resolución exenta 336/2013, aprueba protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

La presente circular establece que al ministerio de salud le corresponde la vigilancia de la salud pública y evaluar la situación de salud de la población Chilena. También le corresponde la supervigilancia y fiscalización de las condiciones sanitarias y ambientales básicas de los lugares de trabajo, a fin de proteger la vida la salud de los trabajadores. En el contexto de la salud laboral, parte importante de las enfermedades profesionales se originan en factores psicosociales referidos a las condiciones inherentes al trabajo, al ambiente laboral, tipo de organización y ejecución de las tareas. Por esto, se hace necesario identificarlos factores de riesgos psicosociales.

En base al marco legal vigente se establece en el punto:

Punto 6: Dada la importancia de contar con una metodología que establezca estándares mínimos de salud del ambiente psicosocial laboral. Para lo anterior, se aprueba el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo donde se encuentra el cuestionario SUSES/ISTAS 21 e instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

2.1.8. Circular 3243/2016, imparte instrucciones a los organismos administradores del seguro de la ley n° 16.744 sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgo psicosocial laboral

Imparte instrucciones a los organismos administradores relacionadas con la medición del riesgo psicosocial laboral.

Tanto como la versión completa y breve del cuestionario SUSES/ISTAS 21 han sido actualizadas y están contenidas en el manual de uso correspondiente al año 2016.

2.1.9. Protocolo de Vigilancia de los riesgos psicosociales en el trabajo/2013

Este protocolo comenzó a regir el 01 de septiembre del 2013, siendo anunciado oficialmente mediante la resolución exenta 336 para los rubros de comercio retail, transporte e intermediación financiera. Posteriormente, desde el 01 de septiembre del 2015 se comenzó a aplicar y regir para todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidas, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participe, o del número de sus trabajadores.

Este protocolo tiene por objetivo identificar la presencia y nivel de exposición riesgos psicosociales al interior de una organización y está adaptado a la realidad del país.

2.1.10. Resolución exenta N° 1.433/2017 Actualización Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Modificaciones respecto al lugar de trabajo, nivel de riesgo del lugar de trabajo y los tiempos de reevaluación.

La medición a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 entrega un nivel de riesgo para cada dimensión, el cual es calculado a partir de la prevalencia de riesgo en los trabajadores. Este nivel de riesgo corresponde a la medición ambiental de los riesgos psicosociales del trabajo. El nivel de riesgo de cada dimensión se calculará de la siguiente manera: Se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo alto" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo alto", esta dimensión se contabilizará como un punto de riesgo (+1).

De manera similar, se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo bajo" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo bajo", esta dimensión se contabilizará como un punto de seguridad (-1). En caso que una dimensión no alcance una prevalencia superior al 50% de riesgo alto o bajo, esta dimensión se contabilizará como un punto neutro (0). El nivel de riesgo resultante del lugar de trabajo se obtendrá a partir de la sumatoria simple de los puntajes de cada una de las cinco dimensiones del cuestionario, existiendo ahora sólo tres niveles de riesgo, a diferencia de los que se tenían en la versión anterior.

- Riesgo Bajo: resultado entre (-5) y 0 puntos
- Riesgo Medio: resultado entre (+1) y (+3) puntos
- Riesgo Alto: resultado de (+4) y (+5) puntos: Riesgo Alto

2.2. MARCO TEÓRICO

A continuación, se procederá a definir, de la mejor forma posible, los conceptos más importantes sobre factores de riesgos psicosociales.

2.2.1. Factores de riesgo psicosociales

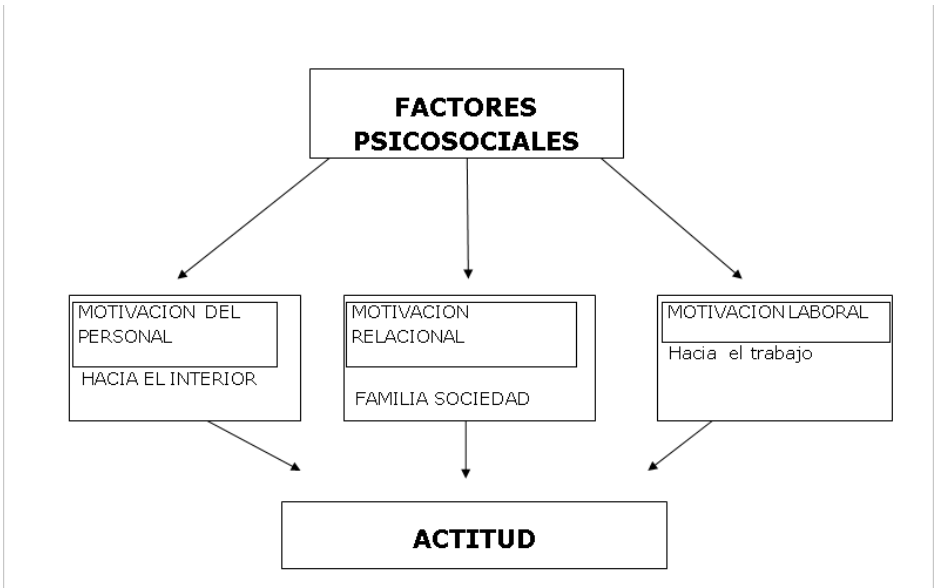
La psicología laboral, también es conocida como psicología organizacional o industrial. Tiene por objetivo estudiar la conducta de las personas en un determinado lugar de trabajo, y esto lo puede hacer de diferentes formas.

La Organización Mundial de La Salud define esta palabra como: "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades» de esta definición se infiere que la salud mental es la base debido a que el ser humano es consciente de sus capacidades, debilidades, fortalezas y consciente de lo que puede lidiar día a día en su ambiente del trabajo.

Se define como factor psicosocial en el trabajo a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización como primer lugar. Luego las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su estilo de vida o situación personal fuera del ámbito laboral. Ambas partes pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Los factores psicosociales tienen un campo extenso que abarca una cantidad de aspectos de allí que algunas de las áreas en las que se interese sean el ambiente laboral, los horarios, el volumen de trabajo y su distribución, las formas de relacionamiento interpersonal entre trabajadores (social, grupal e individual), así como conflictos de responsabilidades y afecciones psicológicas asociadas al trabajo, como el estrés, el síndrome burnout o la neurastenia.

En el diagrama 2-1 se muestran distintos factores psicosociales relacionados al trabajo y determina su actitud frente al trabajo



Fuente: Biblioteca del congreso nacional de Chile.

Diagrama 2-1. Diagrama de Factores psicosociales

Los factores psicosociales cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de superioridad y confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción en el trabajo y mejora la salud que se traduce en algo positivo para el empleador.

Si por el contrario se produce un desequilibrio los efectos pueden ser variados, partiendo de la insatisfacción en el trabajo, pueden surgir efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e, incluso, incidentes y accidentes de trabajo.

En la tabla 2-1 se destacan los factores organizacionales y factores laborales definidos por Roozeboom, Houtman y Van den Bossche donde estas condiciones psicosociales pueden tener un resultado positivo o negativo en la salud del empleado.

Tabla 2-2. Factores organizacionales y laborales

Factores Organizacionales	Política y filosofía de la Organización	Relaciones trabajo-familia Gestión de los Recursos Humanos Política de Seguridad y Salud Responsabilidad Social – Corporativa Estrategia Empresarial
	Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales Información, Comunicación y Justicia Organizacional Supervisión - Liderazgo
	Relaciones industriales	Clima laboral Representación sindical Convenios colectivos
Factores Laborales	Condiciones del Empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
	Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
	Calidad en el Trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Fuente: Dialnet Los Riesgos Laborales Psicosociales

2.2.2. Factores de riesgo psicosociales en Chile

El protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el trabajo comenzó a regir en el año 2013 como marcha blanca para algunos CIUU de transporte, banca y retail desde el 1 de septiembre de 2015 rigüe para todos los sectores de Chile.

“Durante el año 2017, el número de licencias médicas de origen común tramitadas en Chile fue de 5.296.866, de las cuales un 22,5% correspondieron a Licencias médicas por trastornos mentales”. Una de cada cinco licencias médicas en Chile tiene por diagnóstico algún tipo de trastorno mental Y más complejo aún: en la última década las patologías mentales de origen laboral han aumentado 700% en el país, según cifras del Ministerio de Salud.

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo donde el acoso laboral, el malestar físico y psicológico no es un problema personal, sino que es una clara prueba de una mala organización laboral, a continuación, se definirán los riesgos y factores más reconocidos y que repercuten negativamente dentro de la empresa.

2.2.3. El estrés

En Chile al menos un 82% de los trabajadores han presentado un cuadro de estrés laboral en el último año según los datos que entrega la página trabajando.com, Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se

corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

El estrés si bien puede tener un origen en el trabajo esto se puede ir agravando con una suma de factores que son independiente al trabajo como tal, la vida social, el ambiente en su hogar y esto puede tener efectos perjudiciales para la salud que con el tiempo van agravando, este riesgo se manifiesta de muchas formas y pueden incluir enfermedades circulatorias, gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales.

2.2.4. La violencia

Uno de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas. La violencia sufrida en el lugar de trabajo es un problema al que se le va prestando una atención creciente debido que al ser riesgos invisibles no se toman con la seriedad correspondiente. "En países como Estados Unidos, en los que la violencia es un problema mucho más severo que en Europa, las cifras llegan a ser escandalosas. A título de ejemplo, sirva la siguiente; en California, durante 1993 y 1994, el homicidio fue la principal causa de muerte en el trabajo".

- Violencia tipo I: Está referida a actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo.
- Violencia tipo II: Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se les presta un servicio o se les atiende.
- Violencia tipo III: Este tipo es la que más resalta, se define como los actos violentos que provienen de compañeros o superiores al lugar de trabajo. Está asociado a los conflictos laborales del tipo organizacional o personal. Estas situaciones crean en el trabajador consecuencias negativas, que afectan física y mentalmente de la persona en cuestión.

2.2.5. La inseguridad laboral

La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

La inseguridad es un tema que no tiene data debido que siempre ha existido, si bien la economía juega un rol principal , esto siempre será un tema fluctuante donde la inseguridad contractual ha sido muy baja y en otro tiempos como los actuales donde se encuentra muy alta, pero las nuevas condiciones emergentes de

trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

La inseguridad laboral de los trabajadores depende de la percepción de la solvencia de la propia organización empresarial. Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual según (Rodgers y Rodgers, 1989)

- El bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato.
- El bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo.
- El bajo nivel de protección social (desempleo odiscriminación).
- El bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

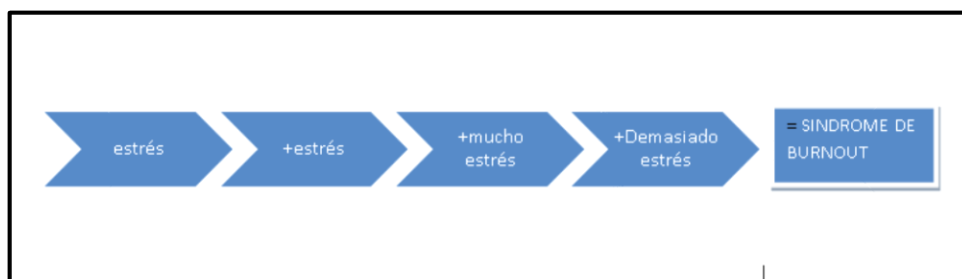
La solvencia de una organización tiene una directa relación con la seguridad contractual. La empresa debe generar en sus trabajadores esta seguridad y evitar tomar decisiones apresuradas y no bien analizadas, por ejemplo, efectuar la decisión de reducir personal ante cualquier tipo de dificultad que se presente con el personal. Debe apostar por políticas participativas donde se generen oportunidades reales de crecimiento dentro de la empresa y se reconozca el trabajo de calidad.

2.2.6. Síndrome Burnout

El síndrome de "Burnout" es un tipo de estrés laboral. Un estado de agotamiento físico, emocional o mental paulatino, que se presenta como respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral. En algunos casos sus efectos pueden tener consecuencias muy graves, tanto a nivel individual (autoestima, interés en sus tareas, sentido de responsabilidad y hasta depresión) como también organizacional y social.

Teniendo en cuenta la gravedad de esta enfermedad es que se toman medidas para poder prevenir el síndrome entre las cuales se encuentran:

- Intervenir Socialmente.
- Acentuar los aspectos positivos del trabajo.
- Evaluarse Internamente.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2-1. Síndrome de Burnout

El síndrome de "Burnout" es un tipo de estrés laboral. Un estado de agotamiento físico, emocional o mental paulatino, que se presenta como respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral. En algunos casos sus efectos pueden tener consecuencias muy graves, tanto a nivel individual (autoestima, interés en sus tareas, sentido de responsabilidad y hasta depresión) como también organizacional y social:

- El trabajador se identifica tanto con el trabajo que no establece un equilibrio con su vida social.
- Asume tareas que no le corresponde.
- El trabajo implica mucha relación con personas (clientes) esto produce un desgaste mental bastante significativo lo que aumenta la probabilidad de contraer el síndrome.
- No tiene un control su trabajo.
- Su trabajo se transforma en rutina y los cambios son mínimos, el trabajo se vuelve monótono.
- Jornadas extremadamente largas o jornadas extendidas por la misma voluntad del trabajador.

Se trata de un círculo vicioso que afecta en todo sentido a la persona, al tener poco tiempo se lleva una mala alimentación, casi no come, para calmar el estrés se refugia en el tabaquismo y/o alcoholismo, en ocasiones en fármacos o drogas, duerme pocas horas al día, porque siempre tiene trabajo que atender.

CAPÍTULO 3: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS
PSICOSOCIALES CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

3. PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE REISGOS PSICOSOCIALES **CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21**

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo es un instrumento que orienta mediante una metodología evaluar los riesgos psicosociales a los que podrían estar expuestos los trabajadores y trabajadoras en sus lugares de trabajo.

A continuación, se dará a conocer el cuestionario que será aplicado en la empresa PROSEAL Sucursal Marga – Marga, analizando cada una de las dimensiones que este establece, sub dimensiones y preguntas insertas en cada sub dimensión.

También se describe la metodología de aplicación de este cuestionario para así asegurar que el proceso sea logrado de forma correcta.

3.1. CUESTIONARIO SUSESO ISTAS/21, VERSIÓN BREVE

Hoy en día es necesario contar con un protocolo de vigilancia para los riesgos psicosociales laborales. El presente cuestionario tiene por objetivo identificar la presencia de un factor de riesgos psicosocial en los trabajadores y determinar el nivel de exposición de estos mismos factores para posteriormente realizar un plan de vigilancia y generar recomendaciones con el fin de disminuir posibles enfermedades.

Entre el año 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública y la Dirección del trabajo validó el cuestionario SUSESO/ISTAS21. Esto se realizó a partir de la versión en castellano, denominada COPSOQ-ISTAS21, que fue desarrollada en España por el instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS), quienes tomaron el instrumento original que pertenece a *copenhagen psychosocial questionnaire* (COPSOQ) de Dinamarca.

En Chile, el equipo dirigido por la SUSESO, adaptó dicho cuestionario a la condición del trabajador Chileno y a los diversos empleos. En septiembre del año 2013 empezó a regir a forma de marcha blanca para algunos del CIUU de transporte, banca, retail y para el año 2015 comenzó a exigirse para todos los sectores ya sean en pequeñas, medianas o grandes empresas, se aplicará este protocolo de los riesgos psicosociales.

Existen dos versiones del cuestionario que pueden ser aplicados a las empresas. Una de estas es la versión completa, la cual consta de 139 preguntas y tiene fines de investigación y prevención en la salud ocupacional. La otra versión trata de responder 20 preguntas y tiene un fin de tamizaje. El tamizaje nos permitirá conocer en qué situación se encuentran los trabajadores respecto a los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, con la posibilidad de obtener resultados negativos, o bien, positivos. En una primera instancia, se realiza la versión breve del

cuestionario, que es un instrumento que evalúa de manera simple el grado de exposición a riesgos psicosociales en el interior de la organización. Esto debido a que la organización nunca ha realizado un protocolo para la medición de riesgos psicosociales o lo implemento de mala forma llegando a resultados defectuosos. Dependiendo de los resultados arrojados por la plataforma se debe proceder como lo indica el protocolo ejemplo: si los niveles de riesgo son altos, se debe complementar con la aplicación de la versión completa (139 preguntas) por el hecho de que posee una mayor especificidad.

La versión breve fue creada a partir de las preguntas que poseen una mayor relevancia estadística de cada una de las sub dimensiones. Su utilización es para llevar a cabo un filtro inicial lo cual permite establecer una visión general de los niveles de riesgos psicosociales laborales, que posteriormente facilita el seguimiento de estos en el tiempo.

Para realizar una correcta aplicación del cuestionario versión breve, la superintendencia de seguridad social publicó "Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versiones completa y breve" y también emitió el "Manual de uso del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve".

3.1.1. Características del cuestionario versión breve

El cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve tiene la siguiente estructura que a su vez se divide en dos partes:

- ✓ Sección general: Consta de 5 preguntas las que están enfocadas a datos demográficos (sexo y edad) y caracterización del trabajo actual que ejerce el encuestado. Este último permite segmentar según labor del trabajador o unidad funcional
- ✓ Sección específica de riesgo psicosocial: Se conforma por 20 preguntas de las 5 distintas dimensiones, cada una con sus dimensiones, las cuales arrojarán el nivel de riesgo que posea cada trabajador.

3.1.2. Dimensiones del cuestionario

El cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 19 subdimensiones donde las dimensiones de mayor atención son:

- ✓ Exigencias psicológicas en el trabajo: Se refiere al desgaste que surge a raíz de la realización en término de estrés, nerviosismo angustia, las emociones asociadas al trabajo: Existen elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como los cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo) que tiene una menor dificultad para ser identificados.

- ✓ Trabajo activo y desarrollo de habilidades: En esencia se trata de la autonomía del trabajador, o sea, cuanto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad.
- ✓ Apoyo Social en la empresa y calidad del liderazgo: Esta dimensión se puede definir de forma práctica como “el apoyo que existe entre los trabajadores para poder realizar su trabajo”. La calidad de liderazgo busca asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores
- ✓ Compensaciones: Esta dimensión apunta al reconocimiento del trabajador por sus labores, como es valorado, mirado por parte de los superiores
- ✓ Doble Presencia: Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo.

3.1.3. Subdimensiones del cuestionario

Corresponden a 19 subdimensiones que se encuentran agrupadas dentro de las 5 grandes dimensiones.

- 1.** Exigencias psicológicas cuantitativas: Cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, en que las exigencias sean limitadas o escasas. Las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con falta de personal, inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología
- 2.** Exigencias psicológicas cognitivas: Exigencias sobre diferentes procesos mentales (atención, memoria, decisiones) y responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace.
- 3.** Exigencias psicológicas emocionales: Mantenerse emocionalmente distante de la tarea, sobre todo cuando hay que relacionarse a nivel personal con los usuarios que también se expresan emocionalmente, y ante lo que el trabajador puede reaccionar con agobio o desgaste emocional.
- 4.** Exigencias psicológicas de esconder emociones: Demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de personas. En especial se refiere al control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también se refiere a otras emociones. Esta sub dimensión y la anterior suelen ser elevadas en ocupaciones que atienden persona directamente (usuarios, pacientes, alumnos, reos) o por teléfono.

5. Exigencias psicológicas sensoriales: Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.
6. Influencia: Margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de la tarea, método a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros).
7. Posibilidad de desarrollo en el trabajo: Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.
8. Control sobre los tiempos de trabajo: Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.
9. Sentido del trabajo: Más allá de los fines simplemente instrumentales que puede tener el trabajo (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos), el sentido del trabajo consiste en relacionarlo con otros valores o fines trascendentes.
10. Integración en la empresa: Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.
11. Claridad de rol: Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.
12. Conflicto de rol: Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que puede generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales
13. Calidad de liderazgo: Conductas y atribuciones del jefe o supervisor directo que permite juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.
14. Calidad de relación con sus superiores: Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.
15. Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo: Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.
16. Estima: Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo. Es una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, justamente con las perspectivas

de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias.

- 17. Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato: Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.
- 18. Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo: Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional (cambios de tareas) y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo.
- 19. Preocupación por tareas domésticas: Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género.

3.1.4. Estructura del cuestionario

La forma en que se relacionan las dimensiones con las subdimensiones es la siguiente:

Tabla 3-1. Resumen de la estructura del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve

Sección General	Unidades		Conceptos	Carácter	Preguntas	
	I. Datos demográficos	Sexo y edad		Obligatorio salvo excepciones	2	
	II. Unidades de análisis	Segmentación para análisis (lugar geográfico, ocupación y lugar funcional).		Editables y Optativas	3	
	TOTAL SECCIÓN GENERAL				5	
III. Sección Específica de riesgo psicosocial	Dimensiones	Sub dimensiones		Carácter	Preguntas	
	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas		Obligatorias	1	
		Exigencias cognitivas		Obligatorias	1	
		Exigencias sensoriales		Obligatorias	1	
		Exigencias emocionales		Obligatorias	1	
		Exigencias de esconder emociones		Obligatorias	1	
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia		Obligatorias	1	
		Control sobre el tiempo de trabajo		Obligatorias	1	
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo		Obligatorias	1	
		Sentido del trabajo		Obligatorias	1	
		Integración en la empresa		Obligatorias	1	
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol		Obligatorias	1	
		Conflicto de rol		Obligatorias	1	
		Calidad de liderazgo		Obligatorias	1	
		Calidad de la relación con superiores		Obligatorias	1	
		Calidad de la relación con compañeros de trabajo		Obligatorias	1	
	Compensaciones	Estima		Obligatorias	1	
		Inseguridad respecto del contrato de trabajo		Obligatorias	1	
		Inseguridad respecto de las características del trabajo		Obligatorias	1	
	Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas		Obligatorias	2	
	TOTAL SECCIÓN ESPECÍFICA					20
	TOTAL DEL CUESTIONARIO					25

Fuente: Manual de uso del Cuestionario SUSEO/ISTAS21, 2016.

3.1.5. Distribución de las preguntas en las sub dimensiones de cada una de las dimensiones

Las preguntas corresponden a la dimensión Exigencias Psicológicas.

Tabla 3-2. Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve – A

Numero pregunta	Sub dimensión	Pregunta
1	Exigencias cuantitativas	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?
2	Exigencias cognitivas	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?
3	Exigencias sensoriales	¿Su trabajo requiere atención constante?
4	Exigencias emocionales	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?
5	Exigencias de esconder emociones	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?

Fuente: Manual de cuestionario SUESO/ISTAS21 2016

Las preguntas corresponden a la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Tabla 3-3. Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve - B

Numero pregunta	Sub dimensión	Pregunta
6	Influencia	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?
7	Control sobre el tiempo de trabajo	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero(a)?
8	Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?
9	Sentido del trabajo	Las tareas que hace, ¿Le parecen importantes?
10	Integración en la empresa	¿Siente que su empresa tiene gran importancia para Ud.?

Fuente: Manual de cuestionario SUSESO/ISTAS21 2016

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

Tabla 3-4. Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve - C

Numero pregunta	Sub dimensión	Pregunta
11	Claridad de rol	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
12	Conflicto de rol	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?
13	Calidad de liderazgo	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?
14	Calidad de relación con superiores	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?
15	Calidad de relación con compañeros de trabajo	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

Fuente: Manual de cuestionario SUSESO/ISTAS21 2016

Las preguntas corresponden a la dimensión Compensación.

Tabla 3-5. Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve - D

Numero pregunta	Sub dimensión	Pregunta
16	Estima	¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?
17	Inseguridad respecto del contrato de trabajo	¿Está preocupado(a) por si lo(a) despiden o no le renuevan el contrato?
18	Inseguridad respecto de las características del trabajo	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?

Fuente: Manual de cuestionario SUSESO/ISTAS21 2016

Las preguntas corresponden a la dimensión Doble Presencia.

Tabla 3-6. Resumen de las preguntas del cuestionario SUESO/ISTAS21 versión breve - E

Numero pregunta	Sub dimensión	Pregunta
19	Preocupación por tareas domésticas	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?
20		Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

Fuente: Manual de cuestionario SUSESO/ISTAS21 2016

3.2. **METODOLOGIA DEL CUESTIONARIO**

La metodología de aplicación consta de siete pasos. Estos pasos se deben cumplir en su totalidad para así poder considerar que el proceso se haya realizado de forma correcta.



Fuente: Manual de método del cuestionario SUSES0/ISTAS21, SUSES0, 2016

Diagrama 3-1. Metodología de aplicación del cuestionario

3.2.1. Constitución de Comité de Aplicación

Este es el paso inicial y fundamental para comenzar este proceso. El comité de aplicación que se deberá constituir, tendrá la mayor parte de la responsabilidad en que el cuestionario sea bien aplicado y sea un verdadero aporte para la empresa y sus trabajadores. El comité debe ser paritario en cuanto a la representación de los trabajadores y de la parte empleadora. Este comité debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo diez personas. La forma en que debe estar compuesto el comité, respecto a las personas, es de la siguiente forma:

Tabla 3-7. Constitución comité de aplicación

REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES	REPRESENTANTES DEL EMPLEADOR
Representante(s) de los trabajadores del comité paritario de higiene y seguridad	Representante(s) del área de recursos humanos
Representante(s) del o los sindicatos (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores)	Encargado de prevención de riesgos u otro que el empleador determine

Fuente: Manual de método del cuestionario SUSESO/ISTAS21, SUSESO, 2016

Para la toma de decisiones se requiere que el comité de aplicación (CDA) asista a las reuniones y deben participar más del 50% de los representantes que lo conforman. Se deberá elegir a uno de los miembros que sea secretario ejecutivo de este comité. Se sugiere que este sea un representante de RR.HH. quien tendrá la tarea de convocar a reuniones, llevar actas y registros de acuerdos tomados en reuniones y llevar un control interno de las medidas de intervención que el comité haya propuesto.

Funciones del comité de aplicación:

- ✓ Definir cronograma o carta Gantt (7 etapas).
- ✓ Elegir la versión del cuestionario que se aplicará (breve o completa) cuando no sea obligatoria la aplicación de la versión completa del instrumento.
- ✓ Definir el formato de la aplicación del cuestionario (papel o electrónica).
- ✓ Determinar el período de aplicación.
- ✓ Definir las unidades de análisis.
- ✓ Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización.
- ✓ Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores.
- ✓ Resguardar las condiciones de anonimato y confidencialidad que exige la metodología.
- ✓ Monitorear el proceso de aplicación.
- ✓ Analizar y discutir los resultados.
- ✓ Informar los resultados a todos los trabajadores.
- ✓ Informar los resultados al respectivo organismo administrador.
- ✓ Asegurar que exista participación de los trabajadores 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.
- ✓ Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de intervención definidas.
- ✓ Informar a los trabajadores sobre las medidas cumplidas y la razón de su aplicación.

El cronograma se debe fijar de acuerdo a los pasos de la metodología y cada una de las acciones debe quedar registrada en la bitácora del proceso. Se debe confeccionar un acta de constitución del CDA que contenga la fecha, nombre, cargos y firmas de quienes constituyeron el CDA, y la firma del representante legal de la empresa. En la bitácora deberá registrarse la fecha de la constitución del CDA, integrantes del comité, 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, fecha 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.

Otra tarea del CDA que es de suma importancia es la de resguardar el anonimato de los trabajadores sobre todo si se trata de lugares de trabajo pequeño. El comité de aplicación deberá buscar la mejor manera de resolver el tema de la confidencialidad y el anonimato para no perjudicar la recopilación y el análisis de antecedentes.

3.2.2. Unidad de análisis

La exposición a factores de riesgos psicosociales no es igual para todos los trabajadores, y hay desigualdades principalmente en torno a la función (en general el riesgo es mayor en trabajadores operativos que tienen menor poder de decisión sobre su tarea) y al género (el riesgo suele ser mayor para las mujeres).

La definición de las unidades de análisis es responsabilidad del comité de riesgos psicosociales. Se recomienda que las unidades de análisis no tengan menos de 26 personas. Si existe la necesidad de mantener una unidad menor a 26 personas, debe tomarse las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad y el anonimato, y siempre que los integrantes de dicha unidad accedan a ser medidos por separado.

Para definir las unidades de análisis se debe considerar la operatividad para la intervención posterior, es decir, no pueden ser tantas unidades que impidan una gestión adecuada, pero por otra parte deben estar constituidas de una manera que se respete el resguardo del anonimato. Deben ser además excluyentes (el trabajador puede marcar sólo una opción como pertenencia a una unidad), exhaustivas (las alternativas deben representar la realidad total del lugar de trabajo) y precisas (deben permitir la mejor evaluación y análisis posible).

3.2.3. Criterios específicos para la definición de unidad de análisis

- En base a departamentos y unidades. Puede considerarse el tipo de organización jerárquica que posean los departamentos o secciones, por ejemplo, que compartan una misma jefatura, o bien la función específica de cada departamento o sección, por ejemplo, producción v/s administración, unidades que atienden público v/s las que no.
- Agrupar en torno a funciones, tareas, cargos u ocupaciones. Aunque la función, tarea, cargo u ocupación es una unidad básica de agrupamiento, no es necesario considerar todas las funciones por separado porque podría ser inoperante, o porque podría transgredir el principio de anonimato. Los riesgos

a los que están expuestos los trabajadores tienen relación con las tareas que desempeñan, el nivel de responsabilidad, el espacio físico en el que trabajan y el horario de trabajo. Por lo tanto, en la decisión de qué grupos se reunirán para conformar una unidad de análisis, estas características se deben tener presentes para que las unidades de análisis queden integradas por trabajadores con similares condiciones de trabajo. Los criterios para agrupar las funciones normalmente son: a) por gestión de personas (no debe agruparse funciones con mando sobre personas con funciones sin mando; sí se pueden agrupar los jefes intermedios); b) por margen de autonomía de la tarea (por ejemplo, trabajadores operativos, cajeros, administrativos, atención de público, habitualmente tienen poco margen de autonomía; en cambio profesionales y técnicos suelen tener mayor autonomía); c) naturaleza del trabajo (por ejemplo, el trabajo mecánico es diferente del administrativo).

3.2.4. Difusión y sensibilización

El comité de aplicación es el responsable de diseñar y ejecutar la campaña de difusión y sensibilización para la aplicación del cuestionario. Esta etapa es fundamental considerando que la aplicación del cuestionario es censal (total de los trabajadores) pero su carácter es voluntario (el trabajador no puede ser obligado a contestar). Por esta razón, es relevante realizar una buena campaña de sensibilización ya que puede hacer la diferencia entre lograr resultados representativos o no.

Una efectiva campaña de sensibilización supone un proceso de información y motivación sobre las características del cuestionario y sus objetivos. Una alta participación de los trabajadores en el proceso (lograr el 60% y más de participación) depende en gran medida de una buena campaña. La experiencia ha demostrado que esta etapa es crítica para que tanto el cuestionario como la metodología de aplicación tengan resultados, por lo que debe realizarse el mayor esfuerzo en lograr un alto nivel de consenso, motivación y participación. El objetivo de la campaña es, justamente, resolver dudas o temores, fijar expectativas y explicar que se trata de un instrumento de medición para conocer y prevenir los riesgos psicosociales laborales con el objetivo de procurar lugares de trabajo más saludables en forma participativa.

Este proceso de difusión y sensibilización debe incluir capacitación sobre la metodología SUSESO/ISTAS21 a los integrantes del CDA, reuniones con los trabajadores de las diferentes secciones del lugar de trabajo y en las que los propios integrantes del CDA expliquen el objetivo y la metodología del cuestionario. También se debe realizar difusiones por redes sociales internas (intranet), carteles en lugares de reunión, volantes impresos, volantes adjuntos a la liquidación de sueldo y cualquier otro formato informativo que al CDA le parezca razonable, además de los canales de comunicación habituales. Es importante la participación activa de todas las partes

interesadas: de los directivos o gerentes, de la directiva del o los sindicatos o agrupaciones de funcionarios, del comité paritario de higiene y seguridad, del departamento o unidad de recursos humanos y del área de prevención. Una campaña coordinada de todos estos actores promoverá la participación de los trabajadores y se obtendrán resultados representativos, es decir, 60% o más del total de los trabajadores.

3.2.5. Empresa con 25 y menos personas

Independiente del número de trabajadores de un lugar de trabajo, la prevención de riesgos laborales es indispensable. En las pequeñas y micro empresas la identificación de los riesgos suele ser menos compleja que en las medianas y grandes. En el caso de los riesgos psicosociales, la evaluación se debe llevar a cabo simplificando la metodología SUSESO/ISATAS21 de acuerdo a las características de la dotación que se describen a continuación.

- **Lugares de trabajo entre 10 y 25 trabajadores.**

En este tipo de organización el comité de aplicación debe ajustarse, quedando conformado por el representante de la dirección de la empresa y el o la representante de los trabajadores (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores), quienes deberían contar con el asesoramiento de la prevencionista de riesgos o la asistencia de su organismo administrador. La campaña de difusión y sensibilización puede limitarse al envío de una carta informativa una semana antes de aplicar el cuestionario a la totalidad de los trabajadores, en la que se explique qué son los riesgos y factores psicosociales y cuál es el objetivo de la evaluación. En el mismo informativo puede citarse a una reunión, oportunidad en la que el asesor en prevención o el organismo administrador ofrecerá una charla sobre el tema, explicando las preguntas y disponiendo de tiempo para que los trabajadores contesten el cuestionario versión breve.

3.2.6. Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación

La medición a través del cuestionario breve SUSESO/ISTAS21 nos otorga información para saber el nivel de riesgo, se debe tener en cuenta que se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo alto" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo alto", esta dimensión se contabilizará como un punto de riesgo (+1). De manera similar, se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo bajo" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo bajo", esta dimensión se contabilizará como un punto de seguridad (-1). En caso que una dimensión no alcance una prevalencia superior al 50% de riesgo alto o bajo, esta dimensión se

contabilizará como un punto neutro (0), La condición de riesgo del lugar de trabajo se establecerá con la sumatoria simple de los puntos así obtenidos, existiendo tres niveles de riesgo: Riesgo Bajo, Riesgo Medio y Riesgo Alto.

Situación “Riesgo bajo”:

Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, cuando la sumatoria total se encuentre entre los intervalos de (-5 a 0) la situación se considerará como **“Riesgo bajo”**

Situación “Riesgo medio”:

Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican entre los intervalos de (+1 a +3) en riesgo moderado, la situación se considerará como **“Riesgo Medio”**.

Situación “Riesgo alto”:

Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican entre los intervalos de (+4 a +5) en riesgo moderado, la situación se considerará como **“Riesgo Alto”**.

A continuación, la tabla de clasificación de resultados:

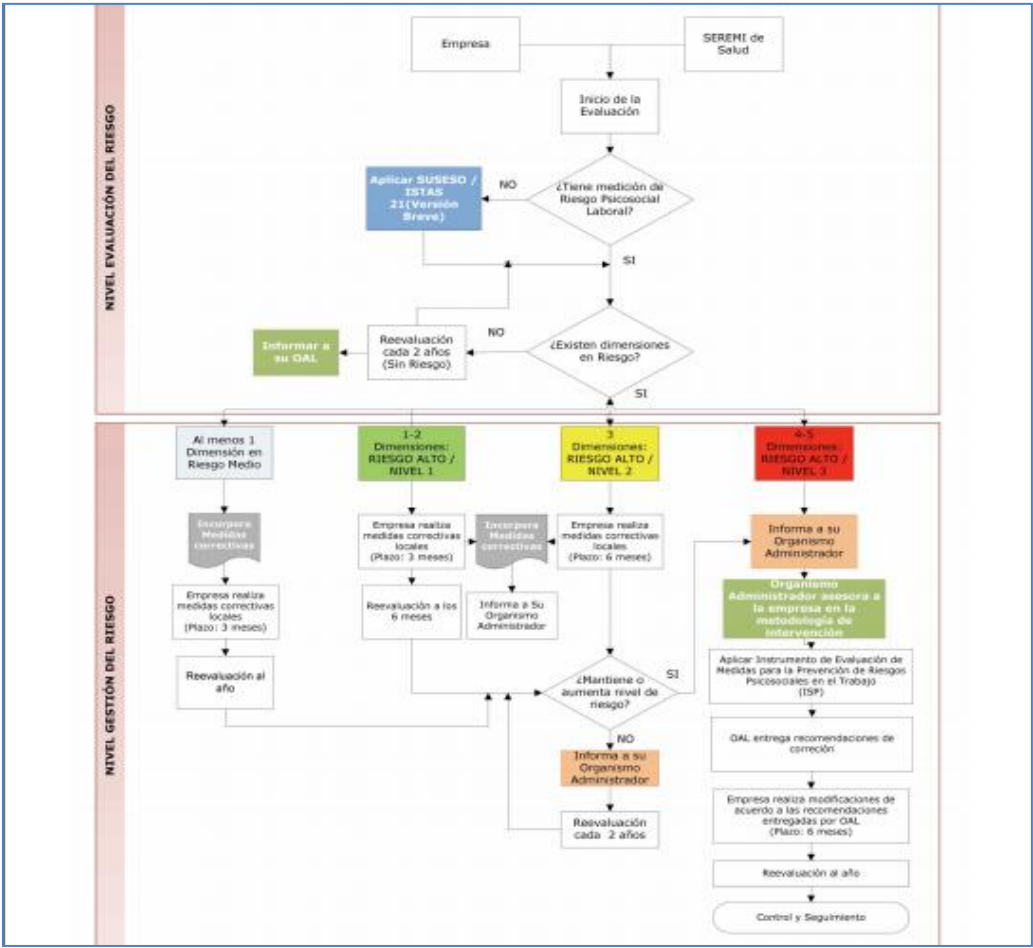
Tabla 3-8. Clasificación de riesgos

NIVEL DE RIESGO TOTAL			
Dependiendo de la cantidad de dimensiones en riesgo es el nivel de riesgo total, en detalle:			
Niveles de Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Instrumento			
Primera Evaluación	Versión Breve	Versión Breve	Versión Breve
Sumatoria de Puntos de Riesgo	-5 a 0	+1 a +3	+4 a +5
Acción OAL	Recomienda medidas	Prescribe medidas generales preventivas para el centro de trabajo e instruye tomar acciones específicas para las unidades de análisis que obtuvieron riesgo alto.	Prescribe ingreso del centro de trabajo a programa vigilancia ambiental de factores de riesgo psicosocial laboral
Plazo de reevaluación (desde obtenido el resultado)	4 años	2 años	2 años
Instrumento de Reevaluación	Versión Breve	Versión Breve	Versión Completa
			Sale de vigilancias obtiene riesgo medio o bajo

Fuente: Manual de método del cuestionario SUSESO/ISTAS21, SUSESO, 2016

Flujograma del modelo de evaluación

A continuación, se representa el modelo de evaluación.



Fuente: Manual de método del cuestionario SUSES0/ISTAS21, SUSES0, 2016

Diagrama 3-2. Flujograma del modelo de vigilancia de riesgos psicosociales

3.2.7. Informaciones de resultados

El informe debe ser desarrollado por la persona o el profesional que ha estado a cargo de la conducción de los grupos de análisis. Este informe debe contener:

- a. **Introducción**
- b. **Proceso de intervención**

Descripción de las características del proceso de intervención (fechas, constitución del comité, integrantes, resumen de las acciones de difusión, periodo de aplicación, participantes por lugar de trabajo, etc.) Incluir la descripción del proceso de discusión grupal (duración, lugar de ejecución, identificación del monitor-investigador, etc.).

c. **Resultados**

Nivel de participación: total de trabajadores que participaron sobre el universo del lugar de trabajo evaluado. Incluir porcentaje de respuesta global, por unidades de análisis, por sexo y otras que el comité estime necesarias y pertinentes incluir en el informe final.

Nivel de riesgo: nivel de riesgo de la empresa o institución (general) y por cada una de las unidades de análisis, con gráficos (es decir por dimensión o subdimensión

dependiendo de la versión del cuestionario utilizado) y relato (descripción del riesgo y orientación sobre el origen posible). El relato es la interpretación de los resultados de acuerdo a las preguntas que puntuaron en alto nivel, complementado con los análisis de los grupos de discusión de los trabajadores. Es importante puntualizar los consensos y los disensos. Incluir algunas citas o referencias textuales de los participantes.

d. Enumeración de medidas propuestas

Se especifica cada medida propuesta (asociada a una o más subdimensiones que aparecieron en alto nivel de riesgo), con el mayor detalle posible, la fecha factible de ejecución y el responsable (puede ser una unidad del lugar de trabajo, un equipo de personas, o una persona en particular). Debe consignarse qué resultados cabría esperar.

CAPÍTULO 4: IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 DE RIESGOS PSICOSOCIALES
LABORALES

4. IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES

El desarrollo de este capítulo describe el procedimiento de solicitud aplicación del cuestionario a la empresa Proseal Sucursal Marga-Marga, de aplicación del cuestionario a la empresa, la manera en que la difusión fue llevada a cabo para todas las personas, análisis de los resultados arrojados por el cuestionario SUSESO/ISTAS21 y las recomendaciones con las medidas correctivas correspondientes al nivel de riesgo resultante del análisis de los cuestionarios realizados.

4.1. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LA EMPRESA PROSEAL SUCURSAL MARGA-MARGA

En el mes de enero del año 2019 en el marco de la realización de la práctica profesional y con el fin de poder contribuir de forma positiva al desarrollo de la empresa Proseal, se realizó una reunión junto al Gerente General de la empresa Proseal, Don Patricio Alfaro Bustamante. El objetivo de esto fue entregar una propuesta y solicitud sería de aplicación de un protocolo de vigilancia para los riesgos psicosociales, siendo elegido el cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve además de establecer de forma clara que en primera instancia el protocolo solo se aplicaría para la sucursal Marga marga.

Este no fue el primer intento del desarrollo del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales debido que en años anteriores fueron cinco procesos que tuvieron resultados negativos para la organización debido a diversas causas. La propuesta fue basada en los beneficios que esto trae para a la empresa y sus trabajadores, haciendo énfasis, también, en la normativa legal vigente de nuestro país la cual exige proporcionar, por parte del empleador hacia sus trabajadores, todas las medidas necesarias para proteger la vida y salud de ellos, siendo el estrés una enfermedad profesional.

En este encuentro se explicó cómo se iba a realizar este proceso y como sería aplicado el cuestionario correspondiente. También se dio a conocer las actividades que son necesarias realizar, tales como reuniones con todos los trabajadores, actividades recreativas, composiciones de un comité de aplicación, difusión de información para los trabajadores y los tiempos necesarios que conlleva realizar cada una de estas actividades.

Hecho esto, se tomó la decisión de realizar el protocolo de vigilancia para los riesgos psicosociales en el trabajo a partir del mes de enero del año 2019, dando inicio al proceso de implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en la Empresa Proseal, Quilpué, Región de Valparaíso.

4.2. **CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN**

Como primera actividad para dar un comienzo oficial a este proceso de implementación del protocolo de vigilancia para los riesgos psicosociales fue realizar una reunión durante el mes de enero para conformar el Comité de aplicación. Por las características de dotación de personal sobre 25 trabajadores y Por lo mencionado anteriormente, queda definido por dos representantes de la empresa y dos representantes de los trabajadores. Los participantes de esta junta fue Don Fabián Pastines Tapia, Don Juan Morales como representante del Empleador, y Don Daniel Ibarra, Don José Riquelme como representante de los trabajadores quienes ya habían sido nombrados como tal previamente por sus compañeros en actividades pasadas dentro de la empresa. Los temas a tratar fueron.

- Conformación del CDA
- Efectividad de la instauración del protocolo psicosocial
- Funciones del CDA
- Capacitación sobre cuestionario SUSESO/ISTAS21
- Capacitaciones sobre riesgos psicosociales otorgado por el organismo administrador IST
- Actividades a realizar durante el mes de enero y febrero
- Realización de carta Gantt para implementación del Protocolo
- Ya definido el comité de aplicación se dio a conocer las funciones de éste, las cuales son:
- Elegir la versión del cuestionario correspondiente (en este caso versión breve).
- Definir formato de aplicación del cuestionario.
- Definir contenido de campaña de difusión y sensibilización.
- Definir calendario con el organismo administrador IST
- Adaptar el cuestionario a las secciones pertinentes.
- Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores.
- Resguardar anonimato y confidencialidad.
- Monitorear el proceso.
- Analizar y discutir los resultados.
- Realizar reunión con la gerencia para poder obtener soluciones e informar sobre los resultados
- Informar los resultados a todos los trabajadores/as.
- Informar las medidas de intervención a los trabajadores/as.

4.2.1. **Capacitación de comité de aplicación**

Para que el proceso se lleve a cabo de forma correcta y lo más representativo posible con el fin de que se obtenga un beneficio real al realizar este protocolo, se realizó una capacitación a los integrantes del CDA donde se explicó lo que son los

riesgos psicosociales, factores psicosociales, efectos en la salud de estos, el objetivo de realizar la evaluación de estos riesgos psicosociales, se expusieron casos reales de trabajadores y situaciones sobre el estrés, definición del cuestionario SUSESO/ISTAS21 y su metodología de aplicación. También se permitió en esta instancia aclarar cualquier tipo de duda que surgiera respecto al protocolo. Con esto se pretendió que el CDA tuviese una participación activa en la toma de decisiones y gestionar la implementación del protocolo en la sucursal Marga Marga

4.3. SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

La difusión y la sensibilización del personal es la etapa considerada como la más importante en la metodología de aplicación. De esta etapa depende de la correcta aplicación del protocolo, ya que, si no se realiza una buena sensibilización y difusión, los resultados pueden ser no representativos o no apegados a la realidad de la empresa. Por esto es que se considera como una etapa primordial y este proceso debe ser sólido y efectivo este cuestionario es de carácter voluntario, por lo tanto, una buena campaña tiene por objetivo la participación y motivación de todos los trabajadores e integración en el proceso de evaluación de éstos.

Para realizar este proceso se toma en cuenta la dotación de trabajadores en la empresa PROSEAL sucursal Marga Marga, que es de 43 trabajadores por lo que la evaluación se debe llevar a cabo la metodología SUSESO/ISTAS21 de acuerdo a las características que tiene la sucursal.

- Se puede limitar al envío de una carta informativa e informaciones vía intranet (redes sociales internas) una semana antes de aplicar el cuestionario, donde se explica qué son los riesgos psicosociales y cuál es el objetivo de la evaluación.
- En el mismo informativo puede citarse a una reunión, oportunidad en la que el asesor en prevención ofrecerá una charla sobre el tema y explicando las preguntas.

Para elegir de qué forma se iba a realizar la sensibilización y difusión, se convocó a una reunión con el CDA. La decisión tomada fue la de confeccionar una carta informativa que sería enviada vía mail a todos los trabajadores incluyendo gerencia de la empresa PROSEAL. Esto debido a que existe la situación de que algunos trabajadores están en faena y no asisten todos los días (trabajan en formato de turnos de siete días de trabajo por siete días de descanso) y no todos permanecen en la zona de la V región. Se acordó que el mail informativo sería leído en la charla del día lunes 18 de febrero, por la razón de que todos los días lunes el departamento de prevención tiene un espacio de 20 minutos antes de comenzar con el día laboral y además de asegurar que todos sean informados de forma oportuna durante la semana

de sensibilización y difusión programada antes de que el personal realice el cuestionario. Para el día de la aplicación del cuestionario, se confeccionó una hoja de registro, donde cada trabajador se anotó con su nombre y firma declarando que ha participado en la en la semana de información y difusión.

Como segunda medida de sensibilización se realizaron afiches informativos que fueron colocados y distribuidos de forma estratégica para que todos los trabajadores puedan verlos e informarse de forma constante mientras realizan sus actividades además como tercera y última medida de sensibilización se realizó una actividad llamada “focus group” (ANEXO) donde se trabajó junto con gerencia y se procedió a leer el cuestionario pregunta por pregunta y debatir con el objetivo de que cada trabajador entendiera la respuesta y los resultados fueran más representativos.

Todo lo mencionado anteriormente fue realizado con un plazo de tres semanas antes de realizar el cuestionario y con carta Gantt como evidencias como lo especifica la metodología de aplicación. Esto se realizó entre los día 28 de enero y el día 19 de febrero correspondientes al año 2019 en la empresa Proseal sucursal Marga Marga

continuación, se ilustra el registro de trabajadores sensibilizados



Listado de firmas de trabajadores sensibilizados Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Empresa: Ingeniería, Desarrollo y Servicios Tecnológicos Limitada Sucursal: Marga Marga 3731

Fecha: 13-02-2019

Actividades realizadas:

- Video del protocolo
- Presentación Didáctica
- Cartel en diario mural

Nombre _____	Firma _____
Nombre _____	Firma _____
Nombre _____	Firma _____
Nombre _____	Firma _____
Nombre _____	Firma _____
Nombre _____	Firma _____
Nombre _____	Firma _____
Nombre _____	Firma _____

Fuente: Elaboración propia

Figura 4-1. Registro de trabajadores sensibilizados

4.4. **UNIDADES DE ANÁLISIS**

Como unidad de análisis se utilizaron los 30 trabajadores de una totalidad de 43 de la sucursal MARGA MARGA debido a que algunos se encontraban en faena o se encontraban en periodo de vacaciones cabe mencionar que el día de la aplicación del cuestionario tuvo una participación del 100% de los trabajadores que asistieron el día 20 de febrero del 2019. Para lograr las condiciones de confidencialidad y anonimato, la unidad de análisis fue la totalidad de los trabajadores y el cuestionario prescindió de las preguntas de logística y características del trabajo. Con esto se garantiza la confidencialidad y anonimato de los participantes y se genera una mayor confianza para que las respuestas sean reales y representativas.

Tabla 4-1. Dotación de personal

Unidad de análisis : EMPRESA PROSEAL SUCURSAL MARGA MARGA	
Actividad/Área	Nº de Personas
Gerencias	2
Administración	9
Taller	18
Personal de Aseo	2
Personal de Seguridad	5
Faenas	7
Total sucursal MARGA MARGA	43

Fuente: Proseal. S.A.

4.5. **APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21**

La aplicación del cuestionario se realizó día 20 de febrero del año 2019, fecha coordinada previamente con el representante de la empresa y el representante de los trabajadores mediante la carta Gantt (ANEXO). Se buscó una fecha donde existiera la posibilidad de que las mayorías de los participantes tuviesen la disponibilidad para asistir a esta actividad.

Antes de dar inicio a esta etapa de aplicación del protocolo, se llevó a cabo la etapa de sensibilización y difusión a los trabajadores. Hecho esto y finalizada la etapa mencionada anteriormente, se dio inicio a la aplicación del cuestionario la semana posterior a la semana de sensibilización y difusión.

Al inicio de esta reunión, se llevó a cabo una pequeña charla informativa, la cual trató sobre la carta enviada previamente correspondiente a la información sobre riesgos psicosociales y del cuestionario SUSESO/ISTAS21. En esta instancia se aprovechó de aclarar dudas de cualquier índole y de reforzar que el cuestionario es de carácter anónimo. Acto siguiente, se procedió a llevar trabajadores al azar en grupos de 10 a la sala de reuniones de la empresa PROSEAL ambientada con toda lo necesario para responder los cuestionarios, dando las instrucciones correspondientes para la correcta forma de responderlo. Al mismo tiempo que los trabajadores respondían el cuestionario, se hizo circular una hoja de registro, la cual sería firmada por cada uno de los participantes con el objeto de declarar que fueron informados sobre el tema y que participaron en este proceso. Para asegurar la confidencialidad, se dispuso de urnas en las cuales cada uno introdujo el cuestionario en su interior y serían retiradas al final del proceso de aplicación.

Esta etapa finalizó este mismo día con el retiro de la urna, junto a los cuestionarios en su interior, para luego dar comienzo al análisis de resultados.

4.6. ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

El total de sobres con los cuestionarios respondidos los cuestionarios respondidos y dispuestos en la urna fue de 30, lo que significa que el 100% de los trabajadores de la empresa fueron parte de este proceso que asistieron ese día y un 69.9% de la totalidad de la sucursal Marga Marga (cabe contemplar que algunos trabajadores estaban en periodo de vacaciones) y lo más importante, se da cumplimiento al parámetro entregado por este protocolo que está referido a la dotación de personal el cual exige la participación del total de los trabajadores (60%).

Luego de cuantificar los cuestionarios, se procedió a analizar el nivel de riesgo presente dentro de la empresa basado en el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21. Los puntajes otorgados a cada una de las preguntas del cuestionario se basaron en los valores proporcionados por el protocolo y de esta forma poder calcular el nivel de riesgos correspondiente a cada dimensión.

Tabla 4-2. Extracto tabla de puntajes para revisión y análisis

Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

Fuente: Manual de uso del cuestionario SUSES/ISTAS21

4.7. RESULTADOS OBTENIDOS POR DIMENSIÓN

Calculado ya los puntajes de los cuestionarios, se determinó el nivel de riesgo correspondiente a cada una de las 5 dimensiones evaluadas Para esto se utilizó la tabla 4.4 que el mismo protocolo entrega.

Tabla 4-3. Puntajes para evaluación del cuestionario

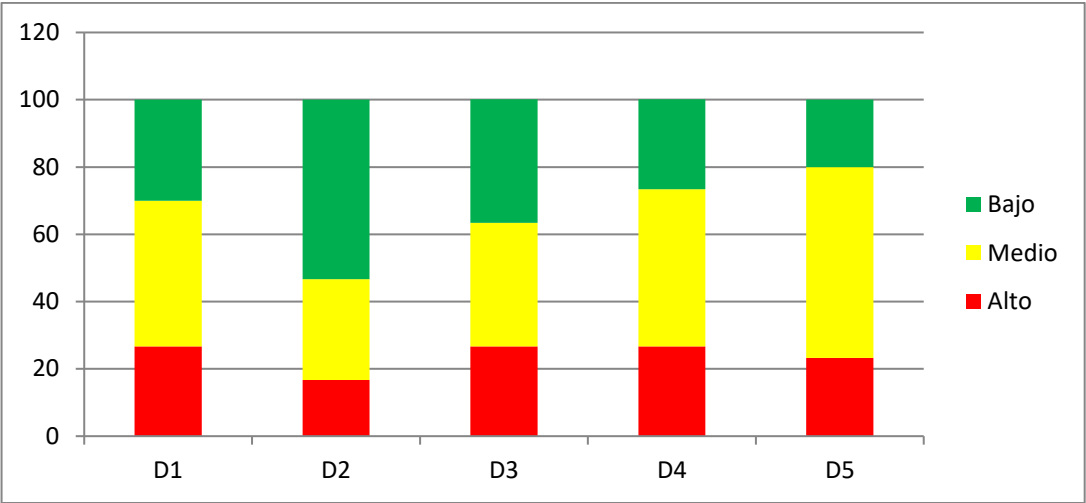
Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

Fuente: Manual de uso del cuestionario SUSES/ISTAS21

Se considera el nivel de riesgo según el porcentaje de trabajadores que prevalecen entre los riesgos medio y alto. Si se supera el 50% de los trabajadores este tendrá un nivel de riesgo medio o alto, según corresponda. Al no ser así, el nivel de riesgo será bajo.

Los resultados de la evaluación del cuestionario versión breve realizado a todos los trabajadores arrojaron que existen 4 dimensiones con un nivel de riesgo medio y 1 dimensión en riesgo bajo.

Lo que se aprecia en el siguiente gráfico y tabla:



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4-1. Gráfico de semáforo de prevalencia del riesgo

Tabla 4-4. Análisis de resultados en porcentajes

Dimensión	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Nivel de riesgo
D1	30,0%	43,3%	26,7%	MEDIO
D2	53,3	30,0%	16,7%	BAJO
D3	36,7%	36,7%	26,7%	MEDIO
D4	26,7%	46,7%	26,7%	MEDIO
D5	20,0%	56,7%	23,3%	MEDIO

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4-5. Análisis de resultados

Dimensión	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Nivel de riesgo
D1	9	13	8	MEDIO
D2	16	9	5	BAJO
D3	11	11	8	MEDIO
D4	8	14	8	MEDIO
D5	6	17	7	MEDIO

Fuente: Elaboración propia

- En la dimensión de exigencias psicológicas (D1) alcanzó un 30% como nivel de riesgo bajo, un 43,3% nivel de riesgo medio y 26,7% en riesgo alto.
- Para la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades (D2) el 53,3% fue para nivel de riesgo bajo, 30% de riesgo medio y 16,7% para riesgo alto.

- En el caso de la dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (D3) el 36,7% pertenece al nivel de riesgo bajo, 36,7% al riesgo medio y 26,7% para riesgo alto.
- En la dimensión compensaciones (D4) se obtuvo un 26,7% para riesgo bajo, 46,7% como riesgo medio y 26,7% riesgo alto.
- Por último, para la dimensión doble presencia (D5) el 20,0% obtuvo un riesgo bajo, 56,7% como riesgo medio y un 23,3% para riesgo alto. Todo esto se ve representado en la tabla

Dicho esto, los niveles de riesgo para cada una de las dimensiones son:

- D. exigencias psicológicas (D1): Nivel de riesgo medio.
- D. trabajo activo y desarrollo de habilidades (D2): Nivel de riesgo bajo.
- D. apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (D3): Nivel de riesgo medio.
- D. compensaciones (D4): Nivel de riesgo medio.
- D. doble presencia (D5): Nivel de riesgo medio

4.8. MEDIDAS DE CONTROL

Como fue mencionado anteriormente, la empresa arrojó que se encuentra en situación de riesgo de riesgo bajo nivel -1, siendo la dimensión de doble presencia la que se encuentra más afectada por lo que las medidas de control se deben enfocar en esta dimensión en especial. El objetivo es reducir el riesgo medio que presenta esta dimensión y también reducir el riesgo en las dimensiones más afectadas. Para la dimensión de compensaciones, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, trabajo activo y desarrollo de habilidades se realizarán medidas de control de igual forma por la razón de que también presentan un alto porcentaje de nivel de riesgo medio y por último se entregaran medidas de control para la dimensión de Exigencias psicológicas con el fin de mantener o mejorar esta.

Las medidas de control fueron elaboradas en conjunto con el comité de aplicación después de haber analizado los resultados del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, y con esto se generando el informe de riesgos psicosociales.

4.8.1. Medidas de control para doble presencia

Para esta dimensión se entregan las medidas correctivas con el objetivo de reducir el nivel de riesgo ya que, en este caso, se obtuvo un riesgo de nivel medio. Las medidas son las siguientes:

- Planificar los horarios de los trabajadores para que se adapten a las necesidades especiales de los trabajadores sin perjudicar a las necesidades de la empresa.
- Disponer de tiempo de trabajo para que los trabajadores tengan la opción de ocuparse de sus situaciones personales solo en caso de alguna emergencia.
- Facilitar canales comunicativos como redes WIFI libres para que los trabajadores tengan una comunicación en tiempo real con su familia.
- Crear permisos formales para ser utilizados por los trabajadores en distintas ocasiones (fallecimiento de amigos, cambio de domicilio, examen de grado, trámites de urgencia personal).
- Incluir a los supervisores de turno para definir los horarios de trabajo.
- Capacitar a los trabajadores sobre el uso de las maquinas- instalaciones de la empresa PROSEAL de tal forma que puedan reemplazar temporalmente a sus compañeros, por aquellos que toman tiempo libre para cumplir con sus responsabilidades familiares.

4.8.2. Medidas de control para compensaciones

En esta dimensión el riesgo es de nivel bajo con un 26,7% de trabajadores, pero el nivel de riesgo medio alcanza un 46,7%. Las medidas de control que se proponen tienen por objetivo reducir este porcentaje de riesgo medio y son las siguientes:

- Difundir información sobre futuros cambios de la organización y compartir planes a realizar en el futuro.
- Ante licencias médicas, asegurar la estabilidad laboral de los trabajadores.
- Organizar actividades de reconocimiento a los trabajadores.
- Establecer espacios donde se reconozca el buen trabajo de forma pública y, también informar si su trabajo requiere mejoras.
- Crear espacios para que los trabajadores tengan la capacidad de expresar sus sentimientos y opiniones.
- Asegurar que los pagos de salarios y entrega de beneficios se realicen regularmente de acuerdo con el contrato.
- Garantizar estabilidad laboral.

4.8.3. Medidas de control para trabajo activo y desarrollo de habilidades

En cuanto a este caso, el nivel de riesgo que se obtuvo fue un riesgo bajo. No obstante, el cumplimiento de riesgo bajo es de un 53,3% por lo que cualquier cambio que pueda existir puede este transformarse en un riesgo nivel medio o, incluso, riesgo alto. El 30% representa a riesgo medio y el 16,7% a riesgo alto. Dicho esto, se proponen las siguientes medidas de control:

- Involucrar a los trabajadores en las decisiones de la cantidad de tareas cotidianas y el método de realizarlas.
- Proporcionar un mayor grado de autonomía en los trabajadores respecto a sus tareas a realizar.
- Proponer un calendario anual de las jornadas de trabajo para cada uno de los trabajadores, con opciones de flexibilidad laboral.
- Integrar pausas de trabajo ajustados a cada puesto de trabajo.
- Implementar un calendario anual para capacitaciones a realizar y los horarios para estas.
- Otorgar espacios para que los trabajadores expresen ideas de desarrollo personal y a nivel organizacional.
- Otorgar capacitaciones para incrementar las competencias laborales de los trabajadores.

4.8.4. Medidas de control para apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Distinto al caso anterior, el nivel de riesgo que se obtuvo fue un riesgo medio. El cumplimiento de riesgo bajo es de 36,7% y con resultados idénticos de riesgo medio que es de 36,7% por lo que en este caso se tomaran medidas para mantener y/o disminuir el nivel de medio a bajo. Dicho esto, se propone las siguientes medidas de control.

- Involucrar a los trabajadores con un mayor tiempo en la empresa con los trabajadores nuevo con el fin de otorgar cercanía y la experiencia laboral.
- Otorgar un premio mensual al mejor trabajador elegidos por ellos mismo con el fin de otorgar un reconocimiento y que a la misma vez el trabajador sienta una pertenencia con la empresa
- Reuniones semanales de los supervisores de cada área con los trabajadores sobre los procedimientos de sus labores, con el fin de poder intercambiar ideas de los trabajadores hacia sus jefaturas correspondientes.
- Reconocimientos de las jefaturas sobre las buenas acciones en la empresa.

4.8.4. Medidas de control para exigencias psicológicas

En cuanto a este caso, el nivel de riesgo que se obtuvo fue un riesgo medio. No obstante, el cumplimiento de riesgo bajo es de un 30% por lo que cualquier cambio que pueda existir puede este transformarse en un riesgo nivel riesgo alto. El 43,4% representa a riesgo medio y el 26,7% a riesgo alto. Dicho esto, se proponen las siguientes medidas de control:

- Rotación en los puestos laborales operacionales y de maquinaria.
- Establecer pausas activas

- Ajustar la carga de trabajo total en temporadas de alta demanda en base al número de trabajadores y las capacidades de los trabajadores
- Reorganizar la asignación de trabajo para evitar demandas excesivas a los trabajadores
- Planificar el trabajo con cuidado y acordar plazos o ritmo de trabajo acorde a la realidad de los trabajadores
- Asegurarse de que las tareas y responsabilidades estén claramente definidas en el perfil de cargo.
- Proporcionar instalaciones recreativas y de descanso

4.9. RECOMENDACIONES

Debido a que existen diversos riesgos psicosociales a los que puedan verse expuestos cada uno de los trabajadores, independiente de las características que cada uno posea, se es recomendable estudiar algunos de estos riesgos psicosociales para así tener la capacidad de abordarlos, en caso de que exista la presencia de alguno de estos, prevenirlos y eliminarlos dependiendo de la situación:

Junto a las medidas de control propuestas en el punto anterior, se detallan distintas recomendaciones orientadas en los riesgos psicosociales más importantes y nos enfocaremos en el estrés, acoso laboral y sexual, síndrome de burnout, inseguridad contractual y violencia. El responsable de elaborar y fiscalizar estas recomendaciones será siempre el representante de la empresa en conjunto con el CDA.

4.9.1. Recomendaciones para el estrés laboral

Este riesgo psicosocial es uno de los más importantes y es el más común entre los trabajadores ya que puede ser generado por diversas circunstancias y/o condiciones ambientales. Los efectos en la salud que pueden originar conforman un amplio listado por lo que es recomendable prevenir o tratar el estrés según corresponda.

Se recomienda:

- Enseñar técnicas de relajación a los trabajadores (estiramientos y/o otros).
- Realizar pausas activas (al inicio de la jornada y al finalizarla).
- Capacitar sobre control y organización de tiempos (organizar agenda laboral).
- Promover sobre la alimentación sana y balanceada.
- Mejorar condiciones físicas y ambientales del puesto de trabajo.
- Proponer un programa de atención para sus trabajadores con un especialista

- Detallar cada perfil de cargo para no caer en ambigüedades a la hora de realizar un trabajo.

4.9.2. Recomendaciones para el acoso laboral y sexual

Esta práctica es generalmente difícil de detectar y difícil de detectar y comprobar, pero si no se le toma la debida atención puede tener consecuencias importantes para el trabajador y la empresa Proseal para esto establece las siguientes recomendaciones que apuntan a la prevención de este riesgo:

- Implementar una tolerancia cero a cualquier tipo de acoso laboral
- Incentivar a los trabajadores a denunciar el acoso
- Educar y sensibilizar a los trabajadores sobre el acoso laboral y sexual
- Establecer normas de buena convivencia en el trabajo y de igualdad de género
- Programa de denuncias con protección al afectado
- Plan de acción ante un caso de acoso laboral y sexual
- Establecer espacios para resolver conflictos de manera objetiva y democrática
- Divulgar continuamente los valores, normas de la organización, consecuencias y sanciones del incumplimiento de las normas
- Divulgar el significado de acoso laboral en la empresa a través de afiches.
- Realizar constantes campañas sobre el acoso laboral y sexual en la empresa.

4.9.3. Recomendaciones para el síndrome de burnout

Esta patología es llamada también desgaste profesional, es un tipo de estrés que provoca agotamiento, falta de energía, desgaste mental y mal humor, para evitar que los trabajadores sean víctimas de esta patología se recomienda lo siguiente:

- Fomentar la autonomía del trabajador
- Educar al personal sobre el síndrome *burnout*, sus efectos en la salud y cómo prevenirlo
- Establecer nuevos objetivos para cada uno de los trabajadores
- Charla sobre aprender a decir "NO" y priorizar actividades principales de su labor
- Dosificar las actividades a realizar de acuerdo al cargo de cada trabajador

4.9.4. Recomendaciones economicas

A continuación, se muestra una tabla de actividades laborales recomendadas:

Tabla 4-6. Actividades laborales recomendadas

Actividad	Frecuencia	Responsable	Total de Participante s	Duración de Actividad (Horas)	Costos UF	Costo Anual UF
Trabajador Seguro	Trimestral	Departamento RRHH	43 trabajadores	0.5 HH	0.5 UF	2 UF
Semana de la convivencia laboral	Semestral	Departamento RRHH	43 trabajadores	7 HH	2UF	4 UF
Desayuno Laboral	Trimestral	Departamento RRHH	43 trabajadores	1HH	1 UF	4 UF
Campaña del "Manejo del estrés, autocuidado y gestión eficiente del tiempo	Anual	Departamento RRHH	43 trabajadores	1HH	2 UF	2 UF
TOTAL						12 UF

Fuente: Elaboración propia

Estas actividades tienen un objetivo de crear una comunidad en la empresa Proseal mucho más saludable y que el trabajador adquiera un sentimiento de pertenencia y seguridad a la cultura preventiva de la organización, de igual forma reconocer los acierto y actitudes positivas del trabajador en pro de la seguridad psicosocial. Todas las actividades mencionadas involucran al 100% de la dotación del personal de la empresa Proseal, entre los beneficios se pueden apreciar los siguiente:

- Una comunidad laboral saludable
- Ambiente laboral mucho más productivo
- Beneficios económicos para la empresa (evita licencias y horas perdidas por enfermedades psicosociales).

4.10. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS EN LA ORGANIZACIÓN

Al Concluir el proceso de aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve y Hecho el análisis correspondiente a los resultados obtenidos y se comenzó a difundir toda esta información a la organización completa siendo enfático que el proceso de la implementación del Protocolo aún no está acabado. Se les entregó el nivel de riesgo obtenido por la empresa PROSEAL sucursal MARGA- MARGA y junto a

esto las medidas correctivas a implementarse. Para concretar esta fase, se establecieron los siguientes métodos de difusión.

- Reunión con el objetivo de difundir los resultados obtenidos en la sucursal y explicar de qué forma serán ejecutadas las medidas de control.
- Se envió vía mail a cada jefatura de área el informe técnico con los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa PROSEAL sucursal MARGA-MARGA.
- Afiches y distintos canales comunicativos con los resultados obtenidos y la certificación del organismo administrador IST.

CONCLUSIONES

Actualmente la empresa Proseal S.A., se encuentra consciente de la importancia de la implementación de protocolos de vigilancia de los riesgos psicosociales en el trabajo los cuales permiten contar con un instrumento que entregue las orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición a riesgo psicosocial al interior de la empresa. Lo anterior se ve reflejado en el desarrollo de este trabajo de título mediante la puesta en marcha del protocolo psicosocial.

En Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo es decir en un gran porcentaje de esto puede ser evitado o tratado, pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión por lo que nos deja en un área muy crítica para la empresa, informar a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y como poder evitarlos o reducirlos pasa a ser vital a la hora de querer generar un ambiente laboral saludable y seguro. También es relevante que la organización sepa cómo afrontar los riesgos psicosociales y como implementar correctamente las medidas correctivas que apuntarán a la disminución de los niveles de riesgos.

Es fundamental que todos los colaboradores entiendan que son actores fundamentales en los procesos de implementación donde ellos mismo son los mayoritariamente beneficiados para esto se le explica de la mejor forma cómo funciona el cuestionario SUSESO/ISTAS21 y se atiendan todas las dudas correspondientes. Las preguntas deben ser explicadas para que no exista lugar a la ambigüedad y eso solo se obtiene siendo claro y realizando una buena campaña de difusión y sensibilización. Siendo el cuestionario voluntario es imprescindible que los trabajadores se involucren los procesos de aplicación del cuestionario para así lograr la participación ideal de los trabajadores. El comité de aplicación tiene un rol fundamental en todo este proceso de implementación. Es importante que el Comité de aplicación involucre a los trabajadores activamente durante todo el proceso, que sea capaz de resolver dudas y proporcionar información precisa. Es clave que los canales de comunicación funcionen de manera óptima entre el CDA y los trabajadores generando confianza y transparencia en la implementación del protocolo.

En base a estos resultados (riesgo bajo -1), se elaboraron una serie de recomendaciones las cuales se entregaron en formato claro y detallando dimensión por dimensión lo que es fundamental a la hora de mantener y/o mejorar el ambiente laboral, la creación de las recomendaciones involucraron la participación del asesor en prevención de riesgos, comité de aplicación y los trabajadores de la empresa, lo que permitió generar un compromiso e interés por parte del personal. Durante este proceso el trabajador que participo en las elaboraciones de recomendaciones expresó que sentía una diferencia positiva cuando podía entregar su participación y debatir las propuestas que se entregaban por dimensión, mostrando entusiasmo y compromiso para seguir realizándolos durante su jornada laboral.

El beneficio obtenido por parte de la empresa Proseal S.A. es que a partir de las recomendaciones aplicadas podrán obtener un ambiente laboral saludable y contar con innumerables efectos positivos para la empresa.

El desarrollo de este trabajo de título permitió realizar la aplicación práctica de un protocolo dentro de una organización permitiendo generar recomendaciones que se llevaran a cabo por la empresa Proseal S.A

BIBLIOGRAFIA

1. OMS, Organización de la Salud, Ginebra: Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, 1988.
2. OMS. Definición de Salud Mental: Salud mental, un estado de bienestar, 2001.
3. SALUD MENTAL, un estado de bienestar (en línea) (consulta: marzo 2019). Disponible en: http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/.
4. Bermúdez, Ana, SUSESO, Salud Laboral y Género: Seminario internacional SUSESO. Artículo 548 archivo 3.
5. SUSESO, Violencia y estrés laboral (en línea) (consulta: abril 2019) Disponible en: http://www.suseso.cl/605/articles-548_archivo_03.pdf.
6. MUTUAL DE SEGURIDAD, Factores de riesgo psicosocial.
7. MUTUAL DE SEGURIDAD ,¿Por qué evaluar los riesgos psicosociales ? (en línea) (consulta: mayo 2019). Disponible en: https://www.mutual.cl/Portals/0/prevencion_riesgos/riesgos_sicosociales_pdf/Triptico_informativo%20.pdf.
8. OMS, Entornos Laborales Saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, práctica y literatura de apoyo, 2010.
9. Kalimo, Raija. A. El Batawi, Mostafa. L. Cooper, Cary. OMS, Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud, 1988.
10. Tauran, Erasmo. Mobbing: cómo detectar el acoso laboral de tu jefe o compañeros de trabajo, 2012.
11. RADIO BIO BIO CHILE, Mobbing como detectar el acoso laboral (en línea) (consulta: abril 2019). Disponible en: <https://www.biobioChile.cl/noticias/2012/03/04/mobbing-como-detectar-el-acoso-laboral-de-tu-jefe-o-companeros-de-trabajo.shtml>.
12. FACTORES PSICOSOCIALES, carga laboral (en línea) (consulta: mayo 2019). Disponible en: <http://www.usocparctauli.com/index.php/prevencio/item/34-carga-laboral-como-factor-de-riesgo-psicosocial-en-personal-de-enfermeria>.
13. OMS, Instituto Finlandés de Salud Ocupacional. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores N° 3. La organización del trabajo y el estrés.
14. WORLD HEALTH ORGANIZATION, organización del trabajo y estrategia contra el estrés laboral (en línea) (consulta: junio 2019). Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.
15. OIT, Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe Estrés Laboral. Estrés Laboral, 2016.
16. SUSESO, Seminario salud mental y trabajo (en línea) (consulta: junio 2019). Disponible en: http://www.suseso.cl/605/articles-578_archivo_04.pdf.
17. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, Gobierno de España. Peligros y riesgos laborales, riesgos psicosociales.

18. ISTAS, aproximación conceptual (en línea) (consulta: junio 2019). Disponible en: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales/que-son-los-riesgos-0>.
19. Dirección del trabajo, Chile. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo.
20. Publimetro, Chile. Plan piloto fiscalización cómo empresas enfrentan y previenen enfermedades mentales de sus trabajadores, 2017. Disponible en: <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2017/09/26/plan-piloto-fiscalizara-empresas-enfrentan-previenen-enfermedades-laborales-tipo-mental-trabajadores.html>.
21. Rodgers y Rodgers. Inseguridad contractual. Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual, 1989.
22. Jonathan García-Allen. Burnout (síndrome del Quemado): cómo detectar y tomar medidas. El Burnout o Síndrome del quemado es un trastorno psicológico que afecta a los trabajadores.
23. ISTAS21 (COPSOQ). Explicación, según ISTAS21, de las variables psicosociales.
24. Instituto de Seguridad Laboral, Ministerio del Trabajo y Provisiones Social, Gobierno de Chile. Dimensiones de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Departamento de prevención de riesgos laborales instituto de seguridad laboral, 2013.
25. LEY 16.744: establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Diario oficial de la República de Chile, Santiago, 23 de enero de 1968.

ANEXOS

ANEXO A: HOJA DE REGISTRO PARTICIPACION DE CHARLA Y APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

Participación de aplicación de cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve)



Empresa: Ingeniería, Desarrollo y Servicios Tecnológicos Limitada Sucursal: Marga Marga 3731

Fecha: 20-02-2019

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____



Listado de firmas de trabajadores sensibilizados Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Empresa: Ingeniería, Desarrollo y Servicios Tecnológicos Limitada Sucursal: Marga Marga 3731

Fecha: 13-02-2019

Actividades realizadas:

- Video del protocolo
- Presentación Didáctica
- Cartel en diario mural

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

Nombre _____ Firma _____

ANEXO B: CARTA DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL

EVALUEMOS JUNTOS NUESTRO AMBIENTE LABORAL *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO/ISTAS 21*

Quilpué, 13 de febrero de 2019

En el año 2013 el Ministerio de Salud publicó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que indica que todas las empresas deben medir estos factores de riesgo laboral, con el objetivo de tomar acciones preventivas que vayan en beneficio de la salud y bienestar de los trabajadores. Para evaluar estos riesgos se debe aplicar el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO/ISTAS21.

Los riesgos psicosociales laborales (RPSL) son aquellos aspectos del diseño y de la gestión del trabajo y su contexto social y organizacional que poseen el potencial para provocar estrés. El estrés es la respuesta ante las exigencias y presiones laborales que son inadecuadas para el trabajador, lo que se traduce en enfermedades cardiovasculares, depresión, trastornos musculo-esqueléticos y muchas otras. En este sentido, el estrés es un mediador entre los RPSL y la enfermedad. La identificación de los factores de riesgos psicosocial presentes en el trabajo, permite elaborar estrategias para modificar sus causas, en especial si el abordaje del problema es en conjunto con todos los actores involucrados. Así también se pueden identificar aquellos factores protectores propios del lugar de trabajo y que son sus fortalezas.

El Cuestionario **SUSESO/ISTAS21** es el instrumento que permite identificar y medir los factores de riesgo psicosocial y que, al aplicarse con una metodología participativa, permite a los propios trabajadores en conjunto con la parte empleadora, proponer las medidas de intervención preventivas necesarias para disminuir los factores de riesgo y fomentar los factores protectores.

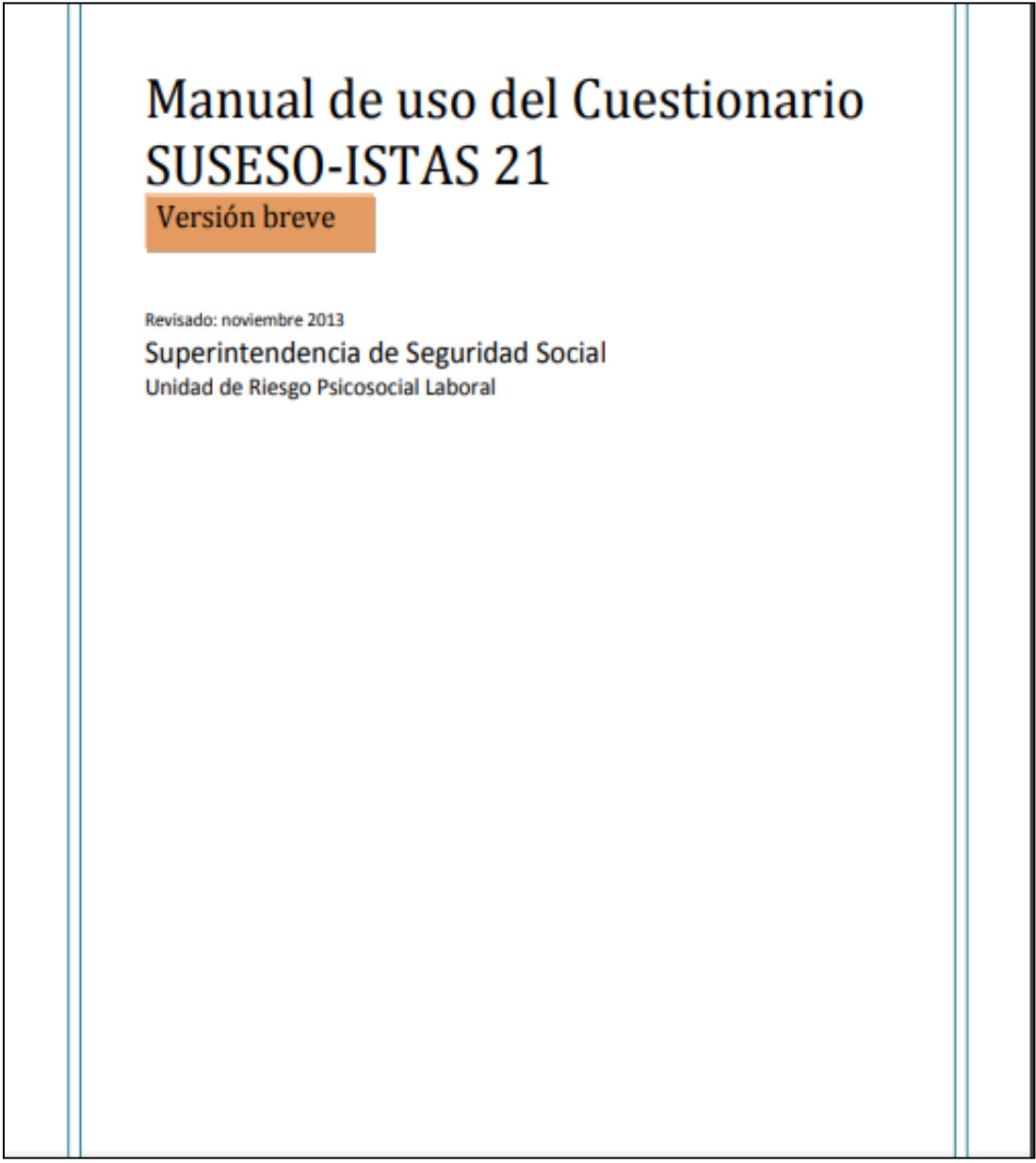
Para nuestra empresa el **Comité de Aplicación** debe estar conformado por dos representantes del empleador y dos representantes de los trabajadores, que en este caso es el **Sr. Fabián Pastines, Sr. Juan Morales** y por el representante de los trabajadores, que en este caso es **Sr. Daniel Ibarra y el Sr. José Riquelme**. Para llevar a cabo este proceso contaremos, además, con la asesoría de nuestro ingeniero en prevención de riesgos laborales, Juan Morales. Este Comité será el

encargado de velar por el cumplimiento de la metodología de aplicación del Cuestionario, sobre todo para resguardar la confidencialidad de los datos y el anonimato de quienes responden.

El día 18 de febrero se realizará una charla informativa con el fin de explicar en detalle en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales y se hará entrega de un ejemplar del Cuestionario para que sean contestados por la totalidad de los trabajadores. Los cuestionarios se depositarán todos juntos en una urna para garantizar el anonimato.

Te invitamos a participar por unas condiciones de trabajo más saludables.

ANEXO C: MANUAL DE USO DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21
VERSION BREVE



El Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS21 Versión Breve

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Los riesgos psicosociales son todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores. Es un instrumento que fue validado y estandarizado en Chile (se sabe cuáles son los puntajes normales para nuestro país, con los que se puede comparar), mide lo que tiene que medir (no mide, por ejemplo, bienestar personal, que es un área diferente de medida), y es confiable (mide lo mismo si se emplea por segunda vez dentro de un tiempo breve).

El Cuestionario tiene dos versiones, una completa, utilizada para realizar mediciones más precisas, para diseñar intervenciones más profundas en el lugar de trabajo, y también utilizada para investigación; y otra versión breve, que es la que estamos presentando.

En ambas versiones, una característica básica del Cuestionario es el anonimato (nadie puede ser identificado a través del cuestionario), la confidencialidad (responder es un acto secreto) y la voluntariedad (cada persona decide si lo contesta o no).

I. Características de la versión breve del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS 21

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21, versión breve, está diseñado para ser utilizado en empresas o grupos de trabajo de menos de 25 trabajadores, con fines de diagnóstico, prevención, fiscalización y capacitación. Su uso no requiere la participación de expertos, y puede ser aplicado en empresas pequeñas. También puede ser aplicado en empresas mayores con el fin de tener una imagen general del nivel de riesgo de cada empresa. Esto permite diseñar políticas de prevención y vigilancia epidemiológica. Contiene 20 preguntas de riesgo psicosocial, una por cada subdimensión, que se agrupan en cinco dimensiones mayores.

Debe tenerse presente que no posee la capacidad de establecer de manera rigurosa los niveles de riesgo que sí posee la Versión Completa. Por eso, se sugiere su uso como tamizaje (*screening*) (es un filtro que permite saber de una manera rápida si un lugar de trabajo presenta riesgo o no), y en el caso de que se decida realizar una intervención, se recomienda complementarla con técnicas cualitativas, como entrevistas personalizadas o grupos focales, o bien tomarse la decisión de aplicar la Versión Completa. También es posible utilizarla como instrumento de capacitación.

En la Versión Breve no se toman en cuenta las preguntas de la primera parte de la Versión Completa (esto es, aquellas preguntas que contienen datos personales tales como edad, sexo, lugar de trabajo, tipo de contrato, etc.) dado que pierden relevancia cuando se trata de pocos trabajadores y además podrían ser un factor que permitiría la identificación.

Este cuestionario incluye 20 preguntas, una por cada dimensión contenida en la segunda parte del Cuestionario SUSESO – ISTAS 21, y al igual que su Versión Completa, estas preguntas cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Este cuestionario fue sometido a un proceso

de validación similar al de la Versión Completa, de esa manera se definió cuáles preguntas debían estar en esta Versión Breve.

II. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS 21

Se presentan a continuación dos formatos del cuestionario. El primer formato contiene los puntajes de cada respuesta posible. Debe utilizarse solo como referente para realizar los cálculos, pero no para aplicar directamente a los usuarios, porque el puntaje puede inducir las respuestas. Para la aplicación directa debe utilizarse el formato sin puntajes (está más adelante).

Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Versión Breve. Uso como tamizaje (*screening*), capacitación o para empresas de menos de 25 trabajadores.

Versión CON puntajes, solo para realizar cálculos. No debe utilizarse para aplicación a los usuarios.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	0	1	2	3	4

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

Versión Breve. Uso como tamizaje (screening), capacitación o para empresas de menos de 25 trabajadores.

Versión SIN puntajes (permite la aplicación directa)

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

Cálculo e interpretación de las puntuaciones

En la Versión Breve, el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Además, se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en cada dimensión mayor.

Con este puntaje es posible realizar un cálculo de la prevalencia, es decir, del porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo, bajo, medio o alto, utilizando los límites de cada nivel de acuerdo a la siguiente tabla.

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

Ejemplo de aplicación

Una unidad de trabajo tiene 22 trabajadores. Al aplicar el Cuestionario, cada trabajador va a obtener un puntaje por cada dimensión. Con el puntaje obtenido y de acuerdo a la tabla anterior, cada trabajador se puede ubicar en un cierto nivel de riesgo (Alto, Medio o Bajo).

En seguida se agrupan los trabajadores de cada nivel A, M y B, y eso se transforma en porcentaje sobre el total de trabajadores. De esta manera se sabe la prevalencia de cada nivel de riesgo por cada dimensión en la unidad de trabajo que estamos estudiando.

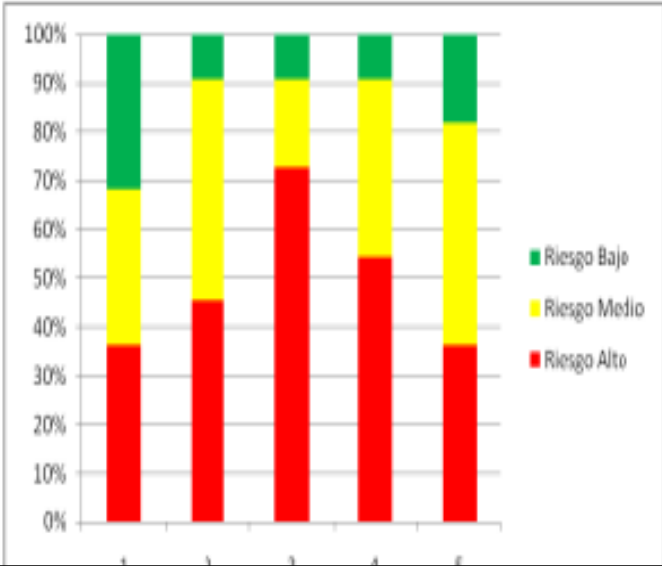
La tabla con los resultados se muestra en la página siguiente. La primera columna contiene un número correlativo de los cuestionarios (no identifica al trabajador) (id). La segunda columna es el puntaje en exigencias psicológicas, luego es el nivel de riesgo calculado para cada trabajador en esa dimensión. Lo mismo con las siguientes columnas.

Al pié de la tabla se calcula el porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo (alto, medio y bajo).

Resultados. Cuestionario Versión Breve en una unidad de 22 trabajadores

Id	Exigencias psicológicas	Nivel de riesgo	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Nivel de riesgo	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Nivel de riesgo	Compensaciones	Nivel de riesgo	Doble presencia	Nivel de riesgo
1	11	M	12	A	8	A	2	B	3	M
2	14	A	11	A	7	A	5	M	1	B
3	6	B	5	B	10	A	7	A	4	A
4	12	A	11	A	3	B	6	A	3	M
5	9	M	8	M	8	A	8	A	1	B
6	14	A	10	A	10	A	3	M	3	M
7	12	A	10	A	9	A	6	A	2	M
8	4	B	13	A	5	M	3	M	4	A
9	6	B	8	M	8	A	4	M	2	M
10	12	A	12	A	8	A	3	M	3	M
11	10	M	8	M	5	M	7	A	4	A
12	10	M	8	M	9	A	9	A	5	A
13	12	A	7	M	8	A	8	A	7	A
14	10	M	7	M	7	A	12	A	1	B
15	8	B	5	B	10	A	9	A	6	A
16	10	M	8	M	3	B	12	A	4	A
17	9	M	8	M	8	A	9	A	1	B
18	14	A	9	A	10	A	4	M	3	M
19	8	B	6	M	9	A	6	A	2	M
20	6	B	9	A	5	M	3	M	4	A
21	0	B	0	B	0	B	0	B	0	B
22	0	B	0	B	0	B	0	B	0	B
Riesgo Alto %		31,8		40,9		68,2		54,5		36,4
Riesgo Medio %		31,8		40,9		13,6		31,3		36,4
Riesgo Bajo %		36,4		18,2		18,2		13,3		27,3

Gráfico de las prevalencias (porcentajes) de trabajadores en cada nivel de riesgo en una unidad de 22 trabajadores



Como puede verse, en la unidad estudiada hay dos dimensiones donde la cantidad de trabajadores que se encuentran en riesgo alto (rojo) sobrepasa el 50% (Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo –gráfico, columna 3-, y Compensaciones –gráfico, columna 4). Estas dos dimensiones deben considerarse “en riesgo alto”. En cualquier análisis o diseño de intervención, deberían ser motivo de preocupación principal.

Las otras dimensiones no alcanzan a tener una población de trabajadores en 50%, por lo que no pueden considerarse en riesgo alto.

II. Cómo aplicar el Cuestionario

Para aplicar el cuestionario en primer lugar se debe tener en cuenta y cumplir con las condiciones generales y especiales de uso de la versión completa.

Participación de todos los sectores de la empresa

La participación de los trabajadores en el proceso de aplicación del cuestionario es de carácter voluntario, pero es recomendable que dicha participación sea mayoritaria, a fin de obtener resultados más representativos para las diferentes unidades de análisis. Asimismo, de acuerdo a lo señalado en las condiciones de uso, *debe existir acuerdo* entre los trabajadores y la empresa, institución o complejo laboral en estudio. Este acuerdo es posible conseguirlo en la medida en que el responsable de la aplicación sea el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS), en las empresas de más de 25 trabajadores. Una participación mayor al 70% se considera aceptable, y sobre el 85% es óptima.

Sensibilización y motivación

Lograr una alta participación supone un proceso de información, sensibilización y motivación sobre las características del cuestionario y de sus objetivos. La experiencia ha demostrado que esta etapa es de la máxima importancia para que tanto el cuestionario como la metodología de intervención tengan resultados, por lo que debe realizarse el mayor esfuerzo en lograr un alto nivel de motivación y participación. Cada estamento de trabajo tiene sus propios temores y motivaciones al enfrentar el cuestionario: gerentes o directivos (¿cuál es el costo? ¿cuánto tiempo se perderá? ¿qué beneficios podría obtener?), supervisores y jefes (¿es un cuestionamiento hacia mi persona? ¿cómo participo yo si las decisiones de cambio se toman en grupo? ¿está mi puesto en riesgo?), trabajadores operativos (¿no será otra mala ocurrencia de la gente del departamento de personal? ¿y qué pasará después? ¿corre riesgo mi trabajo? ¿y si participo y después me despiden?).

El proceso de sensibilización y respuesta a las dudas debiera ser responsabilidad del CPHS, por ejemplo. Un tiempo razonable para completar esta etapa es entre uno y dos meses.

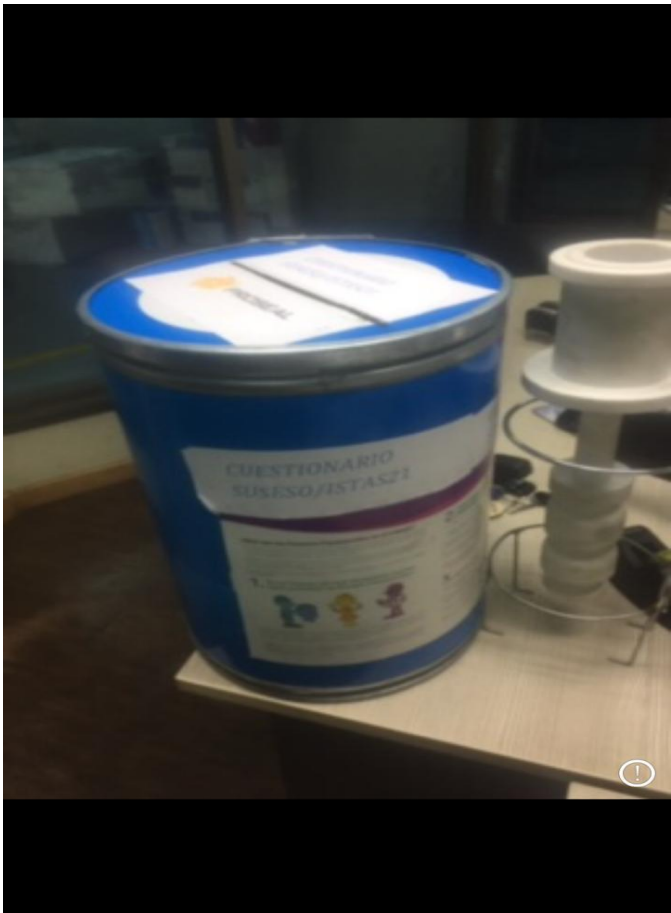
Exigencia de no modificación

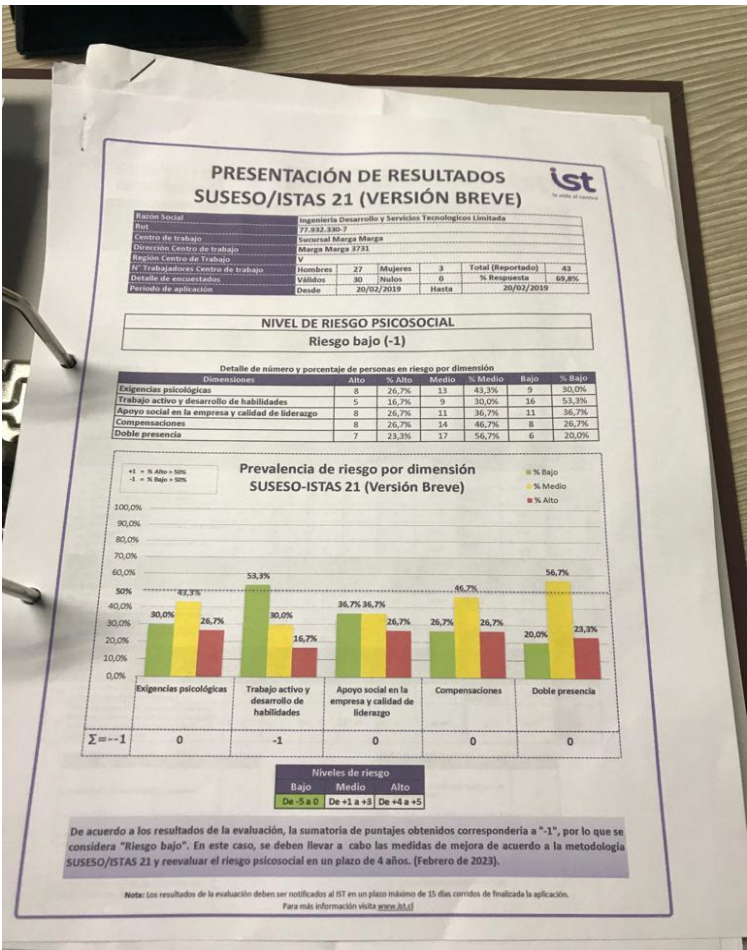
Las preguntas del cuestionario no pueden ser modificadas. Tienen que aplicarse en las mismas condiciones en que están.

Presentación de las respuestas

Cuando el cuestionario es aplicado, las respuestas NO deben contener las puntuaciones, de manera de evitar algún tipo de inducción. La puntuación solo debe manejarla el equipo encargado del análisis de los resultados. Es indispensable tener la

ANEXO D: REGISTRO DE ACTIVIDADES





ANEXO E: INFORME TÉCNICO

INFORME TÉCNICO RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Empresa : Sucursal Marga-Marga PROSEAL
Representante legal : Patricio Alfaro
Dirección : marga-marga 3731
Realizado por : Eduardo Pizarro
Fecha : 20-02-2019
Objetivo: Proponer medidas preventivas basadas en los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales.

2. Riesgos psicosociales

En el mes de febrero de 2019, Proseal sucursal Marga-Marga de Quilpué, dio término al proceso de evaluación de riesgos psicosociales mediante la ejecución del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve.

Las personas y el porcentaje de participación fueron los siguientes: 30 personas que representa al 100% de los trabajadores de la empresa que asistieron ese día.

Los resultados fueron los siguientes:

Dimensión	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Nivel de riesgo
D1	30,0%	43,3%	26,7%	MEDIO
D2	53,3	30,0%	16,7%	BAJO
D3	36,7%	36,7%	26,7%	MEDIO
D4	26,7%	46,7%	26,7%	MEDIO
D5	20,0%	56,7%	23,3%	MEDIO

De las cinco dimensiones evaluadas ninguna resulto estar en riesgo alto. Pero la dimensión de doble presencia se acerca con un 56,7% en riesgo medio. Al no existir ninguna dimensión en riesgo alto, se considera que la empresa está en una situación de riesgo bajo nivel -1 por lo que la organización posee un plazo de 4 años para implementar las medidas de mejora y reevaluar mediante el cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve .

Las medidas de mejora son la siguiente:

Doble presencia:

- Planificar los horarios de los trabajadores para que se adapten a las necesidades especiales de los trabajadores sin perjudicar a las necesidades de la empresa.
- Disponer de tiempo de trabajo para que los trabajadores tengan la opción de ocuparse de sus situaciones personales solo en caso de alguna emergencia.
- Crear permisos formales para ser utilizados por los trabajadores en distintas ocasiones (fallecimiento de amigos, cambio de domicilio, examen de grado, trámites de urgencia personal).
- Incluir a los trabajadores para definir los horarios de trabajo. Capacitar a los trabajadores de tal forma que puedan reemplazar temporalmente a sus compañeros, por aquellos que toman tiempo libre para cumplir con sus responsabilidades familiares.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades:

- Involucrar a los trabajadores en las decisiones de la cantidad de tareas cotidianas y el método de realizarlas.
- Proporcionar un mayor grado de autonomía en los trabajadores respecto a sus tareas a realizar.
- Proponer un calendario anual de las jornadas de trabajo para cada uno de los trabajadores, con opciones de flexibilidad laboral.
- Integrar pausas de trabajo ajustados a cada puesto de trabajo.
- Implementar un calendario anual para capacitaciones a realizar y los horarios para estas. Otorgar espacios para que los trabajadores expresen ideas de desarrollo personal y a nivel organizacional.

Compensaciones:

- Difundir información sobre futuros cambios de la organización y compartir planes a realizar en el futuro.
- Ante licencias médicas, asegurar la estabilidad laboral de los trabajadores.
- Organizar actividades de reconocimiento a los trabajadores.
- Establecer espacios donde se reconozca el buen trabajo de forma pública y, también informar si su trabajo requiere mejoras.
- Crear espacios para que los trabajadores tengan la capacidad de expresar sus sentimientos y opiniones. Asegurar que los pagos de salarios y entrega de beneficios se realicen regularmente de acuerdo con el contrato

ANEXO F: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO



I. ASPECTO GENERALES

1. Introducción

Chile tiene grandes desafíos en materia de salud ocupacional, no sólo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también del conjunto de actores involucrados: trabajadores(as), empleadores, autoridad laboral y sanitaria, organismos administradores de la ley 16.744 y la sociedad en general. Nuestra legislación se ha enfocado en regular lo relativo a los accidentes del trabajo y en aquellas enfermedades profesionales con un carácter más fisiológico, centrando su mirada en las condiciones sanitarias, ambientales básicas o en el uso de implementos de seguridad. Sin embargo, el espacio de trabajo podría estar expuesto a diversas situaciones y condiciones, como lo son los riesgos psicosociales, los cuales no han sido delimitados como un campo de afección para las organizaciones y sus trabajadores(as) y, por ende, muchas de las enfermedades derivadas de este tipo de riesgos quedan desatendidas, sin vigilancia o subvencionadas por el sistema de previsión de salud común (Isapres o Fonasa), con los costos que ello implica para el Estado por concepto de licencias médicas.

Los objetivos sanitarios del país para el año 2020 plantean disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del problema. Por ello se hace necesario identificar y conocer dichos factores y su real incidencia en el ámbito laboral.

El mayor desarrollo de la tecnología para los puestos de trabajo, la globalización de los mercados y la necesidad de trabajadores multifuncionales han aumentado el grado de carga mental al que están expuestos, incluso por sobre los riesgos físicos en sectores tales como servicios, comercio y finanzas. Ello puede influir en el desempeño y el comportamiento de los trabajadores, ámbitos en el que los factores psicosociales parecen ser determinantes. De esta forma, en la interacción entre la individualidad del trabajador y las condiciones de la organización se podrían presentar problemas de salud laboral.

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a 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 (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. El estudio de estos factores, especialmente en su afectación negativa hacia los individuos, ha estado ligado al concepto de "estrés". La evidencia científica sugiere que experiencias continuas de estrés en el trabajo proveen de una importante conexión entre la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales y la aparición de enfermedades (Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000).

Dependiendo de cómo interactúan, los factores psicosociales en el trabajo pueden ser tanto elementos positivos -que llevan al bienestar de los trabajadores, 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, el trabajo y el trabajador.

a la población obrera: estresores físicos con consecuencias psicológicas, tales como ruidos, vibraciones e iluminación; monotonía de la tarea y horarios y sistemas de turnos. Luego comenzaron a ser estudiadas variables sociales, en especial ambigüedad y conflictos de rol; también estilos de supervisión, problemas con la(s) jefatura(s) y problemas interpersonales. En algún momento, el estrés laboral se vio asociado con los cargos ejecutivos, y las exigencia psicológicas (volumen de trabajo, nivel de responsabilidad y complejidad de la tarea) se convirtieron en los factores de riesgo privilegiados por la investigación. El clima organizacional y en especial, la satisfacción con el trabajo, han sido consideradas variables tanto de exposición como de resultado, y suelen acompañar los estudios epidemiológicos. En los últimos años, se agregan la violencia en el trabajo y el acoso laboral o "mobbing". También aparece, bajo la mirada de género, la tensión trabajo-familia (Miranda 2008).

2.Efectos descritos sobre la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo

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

Efectos sobre la salud física de los trabajadores: a través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicosomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

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

Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral; presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación.

a la población obrera: estresores físicos con consecuencias psicológicas, tales como ruidos, vibraciones e iluminación; monotonía de la tarea y horarios y sistemas de turnos. Luego comenzaron a ser estudiadas variables sociales, en especial ambigüedad y conflictos de rol; también estilos de supervisión, problemas con la(s) jefatura(s) y problemas interpersonales. En algún momento, el estrés laboral se vio asociado con los cargos ejecutivos, y las exigencia psicológicas (volumen de trabajo, nivel de responsabilidad y complejidad de la tarea) se convirtieron en los factores de riesgo privilegiados por la investigación. El clima organizacional y en especial, la satisfacción con el trabajo, han sido consideradas variables tanto de exposición como de resultado, y suelen acompañar los estudios epidemiológicos. En los últimos años, se agregan la violencia en el trabajo y el acoso laboral o "mobbing". También aparece, bajo la mirada de género, la tensión trabajo-familia (Miranda 2008).

2.Efectos descritos sobre la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo

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

Efectos sobre la salud física de los trabajadores: a través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicosomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

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

Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral; presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación.

Cuando dichas situaciones de tensión son permanentes en el tiempo, aumenta el riesgo de que se conviertan en enfermedades físicas y mentales, las que repercutirán en mayores niveles de ausentismo, insatisfacción laboral, rotación y una baja de la productividad, entre otros. El desafío que plantea este problema es identificar cuáles de dichas tensiones y exigencias repercuten negativamente en la salud y productividad de los trabajadores, para desarrollar una estrategia de vigilancia que facilite a los actores responsables de estos problemas su prevención, control e intervención.

Respecto de las inequidades en la salud de los trabajadores, a partir de la encuesta ENETS se pueden identificar mayores diferencias en determinados grupos sociales, con sus respectivas consecuencias en el ámbito psicosocial. Algunas de ellas están dadas por:

- Más de dos tercios de las mujeres reciben menos de 250.000 pesos de ingreso mensual. Asimismo, presentan promedios significativamente más bajos que los hombres en todas las dimensiones de la calidad de vida (familia, salud, pareja, trabajo, vida sexual, otros). Es en este grupo donde la doble presencia y la posición de subordinación en el trabajo es más fuerte.

- Un 5% de las mujeres trabajadoras señala conocer a alguien o haber sido objeto de acoso sexual. Un 46% señala que esa situación se dio en más de una ocasión. Las mujeres cuyas rentas fluctúan entre los \$451.000 a \$650.000 mensuales son las que refieren mayor acoso sexual y agresión física por parte de compañeros de trabajo y clientes o usuarios. Este tipo de situación no terminan con denuncias, sobre todo para el tramo de rentas más altas.

- Los hombres presentan más riesgo de accidentarse en el trabajo y con mayor gravedad. Por otro lado son los que refieren trabajar más horas a la semana, además de tener más trabajo los sábados y domingos, así como mayor grado de subcontratación. Presentan con más frecuencia factores de riesgo como fumar y beber alcohol, concentrando casi la totalidad de los bebedores problemáticos.

- Los jóvenes entre 15 a 24 años son los que reciben los menores sueldos y sufren más frecuentemente accidentes de trabajo. Cuentan con las cifras más altas de subcontrato, de contratos menores a 6 meses y de temporalidad.

- Los trabajadores informales y con inestabilidad laboral refieren peor situación de salud respecto al año anterior que los otros grupos. Las principales condiciones de empleo que producen un impacto negativo en la percepción de salud mental o emocional son la inestabilidad, la informalidad, la temporalidad y la posición subordinada, afectando en mayor medida a las mujeres.

Pérez-Franco (2013)¹ realizó un nuevo estudio con la misma base de datos ENETS 2009-2010 y logró precisar dentro de ella la existencia de 11 escalas de riesgo psicosocial laboral (RPSL), con las que diferenció las actividades económicas de mayor y menor RPSL en Chile, resultando con mayor RPSL las actividades de servicios administrativos y de apoyo (oficina, aseo, jardinería), los hogares familiares (empleadas domésticas) y el retail (grandes tiendas y supermercados). El RPSL más elevado es la falta de respeto a la seguridad social, la insatisfacción con el nivel de salarios y la carga de tareas domésticas. A la inversa, los menores niveles de RPSL son el sentido del trabajo y la ausencia de abuso. El abuso, de una manera contra intuitiva, destacó como una dimensión de bajo nivel de riesgo. En la inmensa mayoría de las dimensiones y actividades las mujeres son las más desfavorecidas, concentrando mayores niveles de RPSL. Como conclusiones de este trabajo destaca que el RPSL en Chile no está uniformemente distribuido y son las mujeres las que se exponen a mayores niveles de riesgo, lo que puede incidir sobre el diseño de políticas de prevención.

Por otra parte, y de acuerdo a los resultados del Proyecto Araucaria², es posible sostener que la exposición a riesgos psicosociales se asocia a la calidad del empleo: la menor exposición corresponde a profesionales y ejecutivos, y la mayor a trabajadores/as en ocupaciones de menor calificación e ingresos. Dentro de este último grupo encontramos a los trabajadores desprotegidos del agro y la industria, quienes cuentan con menos contratos escritos, más contratos temporales, mayor desempleo, menores ingresos y menor protección social. Especial mención reciben los análisis de género y la situación laboral de las mujeres, donde se observan menores ingresos; bajo soporte; altas demandas, altos esfuerzos y bajas recompensas; mayores desigualdades en los cargos de jefaturas y en los trabajos no calificados de agricultura, industria y transporte, como así también, períodos de desempleo más extensos que el de los hombres.

Un estudio tipo transversal descriptivo y asociativo con carácter exploratorio realizado con trabajadores del sector salud en tres lugares de Santiago (un hospital privado, un hospital público y un consultorio de atención primaria) arrojó que la prevalencia de malestar mental de acuerdo al GHQ-28 fue de un 32,4%. Se encontró asociaciones positivas entre el mal estado de salud mental y la presencia de estrés laboral. En específico, las asociaciones positivas de acuerdo a los subsectores medidos desde el modelo DER³ fueron principalmente en sobrecompromiso, y se encontró además una correlación positiva importante entre el puntaje total del GHQ y el DER. En el análisis de las asociaciones de cada subescala, tanto para el desbalance esfuerzo-recompensa como para el sobrecompromiso se encontró una asociación significativa con síntomas de depresión y síntomas de tipo somáticos, pero sólo el sobrecompromiso se asoció con ansiedad e insomnio. Los resultados acerca de la seguridad laboral dan cuenta de la importancia de la estabilidad laboral en la vida del sujeto, principalmente por ser este ámbito una parte muy importante del entorno de la persona. Es así que cobra importancia como determinante de salud mental, pues síntomas tan relevantes como son los de depresión severa se ven disminuidos a medida que el trabajador tiene mayor seguridad laboral (Cánepa, Briones, Pérez, Vera & Juárez 2008).

La prevalencia de depresión en nuestro país ha llevado a incluir esta patología en el Sistema de Garantías Explícitas en Salud. Asimismo, el alza de 82% experimentada entre el 2005 y 2007 por las licencias médicas referidas a “trastornos mentales y del comportamiento” evidencia la importancia de considerar a ésta como un tema de preocupación. Las patologías asociadas a esta alza fueron depresión, ansiedad y estrés, correspondiendo con el tramo de edad entre 20 y 40 años, lo que nos indica que se trata de población laboralmente activa (Ansoleaga y Toro 2010).

Según datos de la Asociación Chilena de Seguridad ACHS (Garrido, 2012), en el año 2011 se atendieron 4.456 trabajadores con algún diagnóstico de posible patología mental y esta cifra aumentó a 9.850 trabajadores cuando se consideraron las patologías físicas que la evidencia ha demostrado vínculo con problemas de salud mental (problemas músculo-esqueléticos de cuello, hombro y espalda, colon irritable, dolor crónico y cefaleas tensionales). Respecto a los trabajadores acogidos en el sistema como enfermedad profesional de origen mental, se observó un aumento de un 632% en los últimos 10 años, pasando de 242 casos en el año 2001 a 1.530 en el año 2011. Este aumento representó un 14,4% del total de enfermedades profesionales acogidas y 28.163 días perdidos en el año 2011. Lo anterior, podría explicarse en parte, por el cambio en la composición de la masa afiliada de trabajadores a esta mutualidad que en el año 2010 fue de un 62% perteneciente a los sectores comercio y servicios, rubros en que la demanda mental tiende a ser mayor que física y que además la evidencia señala como sectores más expuestos a riesgos psicosociales (Leka & Houdmont 2010). Lo anterior, refleja una problemática emergente para el abordaje y manejo de las enfermedades profesionales de salud mental y enfermedades físicas relacionadas, como también da cuenta del giro productivo del país concordante con su nivel de desarrollo económico, pero aun con contrastes en el desarrollo de normativas de control y protección de los trabajadores.

5. Listado de factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile

La identificación de los factores psicosociales es un paso necesario para detectar, prevenir y corregir las posibles situaciones problemáticas en el ámbito laboral. Se trata normalmente de una evaluación multifactorial, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente y el desempeño, entre otros. Respecto de las formas de medición, estas son diversas y pueden estar relacionadas a la satisfacción laboral, los síntomas psicológicos y psicosomáticos, el bienestar, indicadores psicofisiológicos, ritmo cardíaco, arritmia sinusal, presión sanguínea, entre otras.

Nº	FACTOR	DESCRIPCIÓN
1	ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DEL EMPLEO	Se refiere a materias de seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
2	TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
3	DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
4	VIOLENCIA Y ACOSO	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
5	RELACIONES AL INTERIOR DEL TRABAJO	Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
6	DOBLE PRESENCIA	Preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

II. ASPECTOS ESPECÍFICOS

6. Marco legal y atribuciones del Ministerio de Salud en la dictación de protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores

Las atribuciones del Ministerio de Salud y de la Subsecretaría de Salud Pública para la dictación de protocolos de vigilancia están dadas por:

- Constitución Política de la República de Chile.
- Código Sanitario.
- Ley N° 16.744, de 1968, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 65 y 68 del título VII "Prevención de Riesgos Profesionales".
- Reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 101 del año 1968 de Ministerio del Trabajo. Artículo 72: "En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento: ... El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional".
- Reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Artículo 21: "El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C del D.L. N° 2.763, de 1979, para facilitar y uniformar las actuaciones médicas y preventivas que procedan, impartirá las normas mínimas de diagnóstico a cumplir por los organismos administradores, así como las que sirvan para el desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica que sean procedentes, las que deberán revisarse, a lo menos, cada 3 años. Para tal efecto, deberá remitir las propuestas a la Superintendencia de Seguridad Social para su Informe".
- D.F.L. N° 1, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley 2.763, de 1979, que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, publicado en el diario oficial de 24.04.06
- Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2.763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.
- Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por Decreto Supremo 594/99 del Ministerio de Salud.

• Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 136, de 2005, del Ministerio de Salud.

• Circular N° 2582 de fecha 18 de noviembre del 2009 emanada de la Superintendencia de Seguridad Social, imparte instrucciones sobre los nuevos formularios de Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo (DIAT) y Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales (DIEP), además de la puesta en marcha del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744 (SIATEP).

• Oficio Ord. 852/N° 95, de fecha 20 de enero del 2010, emanada desde la Subsecretaría de Salud Pública, informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO).

7. Objetivos del Protocolo

Siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral, el objetivo de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

Objetivos específicos:

- 1) Medir la existencia y magnitud de factores relacionados con riesgo psicosocial en las organizaciones de nuestro país.
- 2) Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc., con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.
- 3) Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores(as) de una organización.
- 4) Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

8. Alcance del Protocolo y del Sistema de Vigilancia

8.1. Población Objetivo

Este protocolo tiene alcance y aplicación en todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidas, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores.

Este protocolo deberá ser conocido por las empresas y los profesionales relacionados con la prevención de riesgos laborales de las organizaciones, y todos los profesionales de las instituciones administradoras del seguro de la Ley 16.744 que tengan a su cargo programas de vigilancia.

Asimismo, deberá estar a disposición y conocimiento de las instituciones de educación superior que imparten cursos o carreras en las que las temáticas de prevención de riesgos laborales y salud ocupacional estén comprendidas en sus planes de estudio.

8.2. Medición del riesgo psicosocial laboral

Como lo establece la Ley 16.744, será el empleador quien deberá realizar la identificación y evaluación de riesgo definida en el presente protocolo, que confirmará o no la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo, y determinará si la organización ingresa al programa de vigilancia de la institución administradora del seguro de la ley 16.744 a la que esté afiliado.

La organización realizará la medición de riesgo psicosocial utilizando la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, siguiendo las normas y metodología que recomienda la Superintendencia de Seguridad Social. Los resultados de esta evaluación deberán ser puestos en conocimiento del organismo Administrador del Seguro de la Ley 16.744, quien deberá informar de forma anual a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud y a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) sobre el número de organizaciones con presencia del riesgo. La organización deberá conservar, como medio de verificación, los cuestionarios respondidos y los resultados de la evaluación. Estos resultados servirán como orientación para definir la necesidad de una intervención mayor, toda vez que una o más de las dimensiones contenidas en el cuestionario se encuentren en situación de riesgo.

8.3. Rol y actuación de cada uno de los actores involucrados en el proceso

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

8.4. Solicitud de una intervención preventiva

Además de la evaluación periódica de riesgo psicosocial que toda empresa u organización debe realizar, cualquier empresa u organización puede hacer una solicitud de evaluación de riesgo e intervención psicosocial laboral, siempre que se cumpla con el requisito de acuerdo explícito y consensuado entre las partes involucradas, esto es, gerencia y trabajadores o sus representantes, los que normalmente están representados en el Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Esta solicitud debe ser elevada al Organismo Administrador de la Ley correspondiente. También es posible realizar la solicitud requiriendo orientación a la Superintendencia de Seguridad Social a través de su página web www.suseso.cl.

9.Definiciones

Las definiciones de los conceptos más relevantes para los objetivos de este Protocolo son:

Concepto	Definición
Protocolo	Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.
Trabajo o Empleo	Conjunto de tareas cumplidas o que se supone serán cumplidas por una misma persona.
Ocupación	Conjunto de empleos cuyas tareas presentan una gran similitud (*).
Condiciones de Trabajo	Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones. Esta dimensión busca conocer los aspectos relativos a la relación de empleo entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal. Los aspectos analizados se entienden como determinantes estructurales que generan y reproducen las inequidades en salud.
Factores Psicosociales	Hacen referencia a 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 (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosociales y/o Riesgos Psicosociales.
Estrés	Sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole psicofisiológicas, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento. Este sistema de alerta es inespecífico, por lo que influyen las características personales para su manifestación como síndrome. Es importante diferenciar el concepto de estrés como estímulo externo (estresógeno o condición percibida como negativa), como efecto en el organismo (efectos psicológicos y/o fisiológicos) y como proceso (interacción dinámica). Para los efectos de este protocolo, se comprenderá el estrés como efecto mediador de la exposición al riesgo psicosocial y las consecuentes patologías de orden físico y/o mental. Entre los factores específicos que reportan estrés en el trabajo se incluyen: la falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades), la carga de trabajo (cantidad, complejidad, presiones de tiempo), las (dis)funciones de rol (conflicto, ambigüedad), las relaciones inarmónicas con los demás (acoso, apoyo social, reconocimiento), las perspectivas de carrera (promoción, precariedad, degradación), el clima o la cultura (estilos de comunicación, estructura jerárquica, equidad) y la interacción de conciliación trabajo - vida (*).

10.Descripción del Modelo de Vigilancia del presente Protocolo

La evaluación de riesgo psicosocial puede ser solicitada a través de los distintos estamentos de la Organización (Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, Sindicatos, Departamento de Prevención de Riesgos) o directamente por la autoridad sanitaria (SEREMI de Salud).

La evaluación de la exposición a riesgo psicosocial será medida a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, que es un instrumento que evalúa, de manera simple, el grado de exposición a riesgo psicosocial al interior de la organización.

Los resultados del cuestionario orientarán a la organización sobre la necesidad de realizar medidas correctivas en aquellas dimensiones que muestren niveles de riesgo medio y alto.

10.1. Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación

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

Situación "Sin Riesgo"

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

Situación "Riesgo Medio"

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

Situación "Riesgo Alto"

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

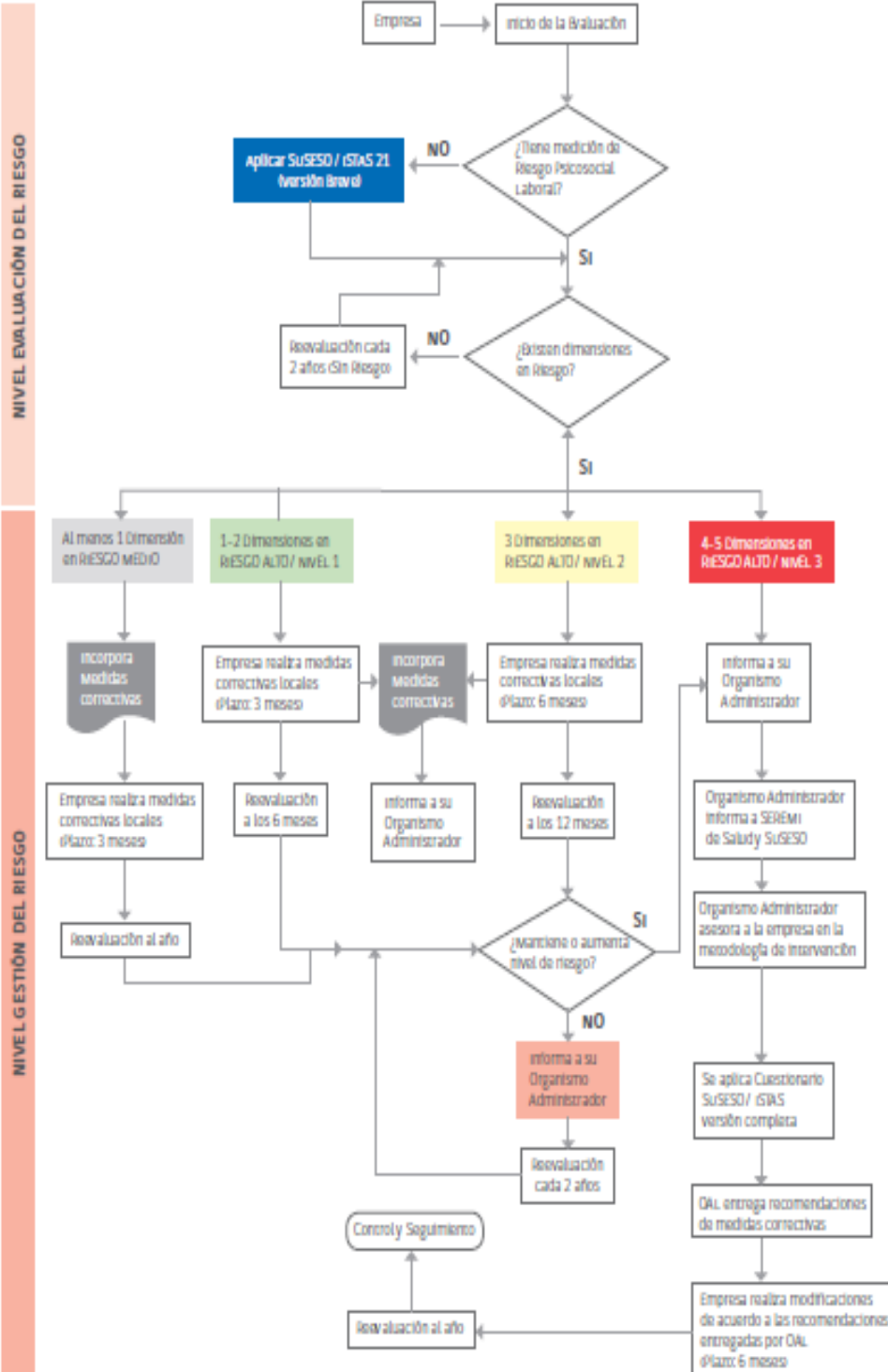
• Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como **"Riesgo Alto / Nivel 2"**. En este caso, la organización tiene un plazo de 06 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

• Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como **"Riesgo Alto / Nivel 3"**. La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social - SUSESO. En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.

Si las medidas correctivas propuestas por el protocolo no logran reducir o eliminar el nivel de riesgo y se requiera realizar intervenciones locales o completas, el empleador deberá pedir asesoría a su Organismo Administrador de la Ley con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social - SUSESO. Para diseñar las intervenciones que serán de carácter menor o local, o global cuando el riesgo sea mayor, las actividades del Organismo Administrador Ley se enmarcaran dentro de los criterios de la ley 16.744, procurando con ello mantener la causalidad directa del trabajo u oficio y el riesgo respectivo. Respecto de las dimensiones contenidas en el instrumento, cabe señalar que la dimensión "Doble presencia" debe ser evaluada, sin embargo, queda exenta de fiscalización durante las etapas de tamizaje y medidas locales, pero debe ser incorporada como dimensión de fiscalización cuando se trate de una intervención mayor.

Las intervenciones que requieran mayor profundidad se pueden realizar en base a la metodología del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP y/u otro instrumento que defina el Organismo Administrador, siempre y cuando esté validado y su uso sea oficial para estos fines.

10.2. Flujoograma del modelo de vigilancia



10.3. Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo

En este punto, la organización debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva. Por ello, existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo.

El ISTAS⁶ propone las siguientes medidas orientadas a:

a) Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los trabajadores y de los superiores en la realización de las tareas; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.

b) Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades; por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.

c) Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas; por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo...; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.

d) Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.

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

f) Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

g) Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo; para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.

h) Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.

⁶ Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS. Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales: Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención, España. 2006

i) Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral; por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.

j) Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

11. Instrumentos definidos por este Protocolo para evaluar y medir la exposición a riesgo psicosocial en el trabajo

11.1. Validación del CoPsoQ/ISTAS en Chile por parte de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

Todos los organismos administradores de la Ley 16.744 deben conocer y utilizar el Instrumento SUSESO/ISTAS21 versión breve, en cuanto instrumento de capacitación, tamizaje y alerta, y la versión completa en aquellos casos que se requiera realizar estudios e intervenciones.

El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en castellano, denominada ISTAS21, que fue realizada en España (Moncada et al. 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) (Kristensen et al. 2005). La versión chilena demostró ser un instrumento válido y confiable, y se le conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Alvarado et al. 2012).

Posee dos versiones: la versión breve, de 20 preguntas, para empresas de menos de 25 trabajadores, o bien para aplicación con fines de capacitación y tamizaje, y una versión completa (139 preguntas) para fines de investigación y prevención en salud ocupacional. Ambas son de tipo autoregistro. Este método permite definir las áreas problemáticas que deben ser priorizadas. Sus resultados se muestran con un sistema gráfico en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo: "verde", que señala que el riesgo psicosocial es bajo (es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección); "amarillo" señala una condición de riesgo moderado; y "rojo", una condición de alto riesgo, (la peor condición de trabajo). Cuando se planifica una intervención, se sugiere, naturalmente, comenzar por aquellas dimensiones que concentran la población de trabajadores en "rojo".

El Cuestionario SUSESO/ISTAS analiza dimensiones psicosociales que, según variadas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores. Integra los modelos de demanda-control-apoyo social, esfuerzo/recompensa, y varios otros, por lo que tiene la ventaja de analizar simultáneamente muchos factores de riesgo.

Más que un cuestionario, el SUSESO/ISTAS21 sugiere un método de trabajo, cuyo eje es la participación de los trabajadores en todo el proceso, desde la sensibilización, definición de las unidades de estudio, aplicación del Instrumento, y búsqueda de soluciones. En diversos estudios, son las metodologías participativas las que han generado los resultados más persistentes en el tiempo. Sobre este punto, es necesario aclarar que como todo instrumento, está diseñado para ser utilizado bajo ciertas condiciones organizacionales y metodológicas, que están especificadas en su Manual de uso (disponible bajo solicitud en la SUSESO), y con las instituciones competentes.

El Cuestionario en su versión completa tiene dos partes. La primera parte registra datos biodemográficos, de salud y bienestar, licencias médicas y características del empleo: horario, turnos, contrato, tipo de remuneración y tiene un máximo de 48 preguntas (algunas preguntas específicas se pueden eliminar). La segunda parte (91

preguntas) registra y mide los riesgos psicosociales en 20 dimensiones (o subdimensiones) de riesgo, que se agrupan en 5 dimensiones mayores:

- a) Exigencias psicológicas en el trabajo (cuantitativas, cognitivas, emocionales, esconder emociones).
- b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades (posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo).
- c) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social que brinda el trabajo, sentimiento de grupo dentro de la empresa).
- d) Compensaciones y estima (recompensas, inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros).
- e) Doble presencia (Influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo, carga de trabajo doméstico).

Las dimensiones del Cuestionario SUSESQ/ISTAS21 son las siguientes:

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

Características y alcance del Instrumento SUSESO/ISTAS21

- Permite identificar y medir la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Es aplicable a cualquier tipo de trabajo o actividad económica.
- Permite medir el riesgo en distintos niveles en la organización: por actividad, por grupos, por unidades de trabajo, en la organización completa.
- Existe una escala nacional de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo que cumple funciones de estándar.
- Permite planificar acciones de prevención basadas en un diagnóstico preciso.
- Permite evaluar el impacto de las acciones de prevención.

El método de intervención del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 es sugerido en forma prioritaria cuando exista una necesidad de intervención en las condiciones de riesgo psicosocial laboral ya señaladas. Es posible utilizar otros métodos si estos cuentan con una metodología de medición de riesgos psicosociales igualmente validada y estandarizada.

11.2. Validación del "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", por parte del Instituto de Salud Pública (ISP)*

Este Instrumento fue elaborado por un panel de expertos con amplia experiencia en riesgo psicosocial laboral, representado por profesionales de organismos administradores de la Ley N° 16.744, Instituciones públicas fiscalizadoras, investigadores y académicos, el cual fue liderado por el Instituto de Salud Pública de Chile.

Este panel de expertos trabajó con una propuesta de Instrumento para caracterizar en forma preliminar las medidas de prevención de los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo, el cual fue desarrollado por investigadores del Instituto Nacional de Salud Pública de Québec y de la Universidad de Laval (Canadá), el cual habían puesto en práctica en Canadá.

El panel de expertos evaluó, seleccionó y validó, las dimensiones ampliamente reconocidas como factores de riesgo psicosocial y adaptaron este Instrumento a la realidad chilena, lo cual derivó en un documento final denominado "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo".

El objetivo del Instrumento es evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo adoptadas o gestionadas por la empresa, estableciendo brechas con respecto a los recursos aportados por el Instrumento, y además permitiendo orientar y apoyar a los usuarios de este Instrumento en cuanto a las medidas de gestión que se pueden implementar en la organización, lo que implica detectar las principales dimensiones de riesgo y entregar sugerencias para la intervención. Esta detección se genera a partir de una matriz, que permite obtener mediante evidencia (medio de verificación) las medidas adoptadas por las empresas u organizaciones en cuanto a las acciones que ha realizado para controlar los riesgos psicosociales, lo cual también entrega orientación en la gestión y control de estos factores de riesgo.

Para el instrumento final se aprobaron 16 dimensiones, referidas a:

- Estabilidad del empleo
- Ausentismo por enfermedad
- Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo
- Políticas contra el acoso psicológico
- Programas preventivos contra el acoso sexual
- Programas preventivos de la violencia física
- Actividades o programas de retorno al trabajo
- Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar
- Carga de trabajo
- Reconocimiento en el trabajo
- Apoyo social de los superiores
- Apoyo social de los compañeros de trabajo
- Libertad para la toma de decisiones
- Información y comunicación
- Promoción y desarrollo
- Claridad de rol

Para efectos del presente protocolo, se usará el "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", del Instituto de Salud Pública de Chile, en su versión vigente y que se encuentre disponible en la página del Instituto, www.ispch.cl