

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

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOBRE LOS FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES, EVALUÁNDOLOS CON EL INSTRUMENTO SUSESO/ISTAS
21, A LAS EMPRESAS CONTRATISTAS
“PROMEC LTDA. Y RISMANT E.I.R.L.”**

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

Alumno:

JOAQUIN ASTUDILLO OPAZO

Profesor Guía:

FREDDY PACHECO RIOS

2022

ÍNDICE

Agradecimientos 3

SIGLAS Y SIMBOLOGIA..... 4

RESUMEN..... 5

ANTECEDENTES Y/O MOTIVACIÓN..... 6

INTRODUCCIÓN..... 7

Objetivo general 8

Objetivos específicos 8

ALCANCE 9

CAPITULO I: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS EMPRESAS. 10

 I.I.- Actividad/Rubro. 10

 I.II.- Ubicación geográfica. 11

CAPITULO II: MARCO LEGAL Y TEÓRICO 12

 II.I.- Marco Legal. 12

 II.II.- Marco Teórico. 14

 II.II.A.- Conceptos. 14

 II.II.B.- Teoría vinculada a los Riesgos Psicosociales. 14

CAPITULO III.- RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (PROTOCOLO Y CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21) 21

 III.I.- Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el trabajo. 22

 III.II.- Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve (versión utilizada)..... 24

 III.I.A.- Dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 24

 III.I.B.- Metodología de aplicación del Cuestionario..... 26

CAPÍTULO IV. Realización de la Evaluación de los RPSL en las empresas contratistas 27

 IV.I.- Aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 27

 IV.II.- Cálculo de los resultados..... 27

 IV.III.- Resultados obtenidos y propuestas de intervención 30

CONCLUSIONES 39

BIBLIOGRAFÍA..... 40

ANEXOS 41

Agradecimientos

He soñado con este momento, de estar escribiendo estas palabras. Con un compañero de carrera y gran amigo hablábamos de este momento, de escribir estas palabras de agradecimientos más que de dedicación, y sobre qué escribiríamos... recuerdo que mi gran amigo decía que solo quería agradecer al Universo por permitirnos la existencia, y cuánta razón en ello.

Pero siendo más detallista, debo agradecer a mis padres, que tanto han anhelado la finalización de este proceso y son los que en gran parte hicieron que esto sea posible.

Además, agradecer a mis abuelos, ya que he vivido con ellos toda mi vida, en el inicio contaba con mis cuatro abuelos y en el largo proceso de esta carrera universitaria trascendieron de este mundo físico dos de ellos, los llevo en el corazón.

Agradecer a mis hermanos, por tanta buena onda, amistad y compañerismo, fueron propulsores para finalizar este proceso.

Agradezco a todos mis familiares y amistades que me apoyaron.

Agradezco también a la UTFSM, a todos sus docentes y participantes, sobre todo a los que fueron mis profesores de aula y a mi profesor guía.

Como no agradecer a la gente de Inchalam, mi supervisor de práctica, y a los trabajadores de las empresas contratistas mencionadas, particularmente al Ing. en Prevención de Riesgos de dichas empresas, por ser intermediario en la realización de este estudio.

Y por sobre todo, me agradezco a mí mismo y a Dios, llegar hasta aquí a sido toda una odisea.

SIGLAS Y SIMBOLOGIA

COPSOQ	Copenhagen Psychosocial Questionnaire
MINSAL	Ministerio de salud
SUSESO	Superintendencia de seguridad social
ISTAS21	Instituto Sindical de trabajo, Ambiente y Salud
RPST	Riesgos Psicosociales en el trabajo
IPSOS	Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur
MINSAL	Ministerio de salud pública
E.I.R.L.	Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada
Ltda.	Sociedad de Responsabilidad Limitada

RESUMEN

El presente trabajo consiste en una Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales en el trabajo en dos empresas contratistas, Rismant E.I.R.L. y Promec Ltda. que desempeñan labores de mantención y montajes eléctricos y mecánicos dentro de la empresa Inchalam S.A., esto se logra gracias a la realización de mi practica profesional en la empresa mandante, Inchalam S.A. ubicada en Avenida Gran Bretaña #2675, Talcahuano.

Para lograr esta evaluación se utilizan como herramientas el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo, del ministerio de salud pública, y su correspondiente Manual del Método de cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versiones completa y breve.

Se realiza el estudio en ambas empresas contratistas para obtener resultados de dos organizaciones distintas, pero que a la vez realizan sus labores en una misma empresa mandante.

Es importante mencionar que ambas empresas cuentan con menos de 10 personas como personal, lo que significa que aplicar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo no es de carácter obligatorio, y además que en ninguna de las empresas mencionadas existe presencia de una enfermedad de carácter mental, que es lo que indica el Protocolo. Aun así, este estudio permite obtener resultados demostrativos sobre los factores de riesgos psicosociales presentes en cada empresa, evaluarlos, para así determinar medidas preventivas y disminuir los riesgos de carácter psicosocial, que pueden afectar tanto como a las organizaciones como a la vida de los trabajadores (salud mental, física y/o social).

Una vez obtenidos los resultados, estos son estudiados y evaluados, considerando las herramientas mencionadas, para luego generar una serie de propuestas de intervención en cada dimensión que permite estudiar el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, con el fin de mitigar la exposición a los riesgos psicosociales

ANTECEDENTES Y/O MOTIVACIÓN

Actualmente en Chile la salud mental es un desafío, y prácticamente también lo es a nivel mundial. Según un informe estadístico de la Superintendencia de Seguridad Social (Suseso), las licencias por salud mental llegaron a ser un 28,7% del total durante 2020, con 1.730.263 emitidas. La más alta, seguida de las patologías osteomusculares con 17,4%.

Este dato es muy llamativo, si se considera que las licencias por coronavirus ese año alcanzaron las 874.597. Es decir, prácticamente hubo el doble de licencias por salud mental que por el Covid-19.

Según el informe Felicidad 2022 elaborado por IPSOS, los chilenos no son felices. Los resultados indican que el 46% de chilenos se considera “No muy feliz” o “Nada feliz”.

La aparición del COVID-19 ha provocado un aumento de la preocupación de las compañías por las enfermedades mentales y un entendimiento de la importancia de cuidar la salud mental de los trabajadores. Esto presenta una oportunidad para desarrollar y diseñar estrategias que promuevan la salud mental, así como establecer un entorno de trabajo acorde con tales estrategias.

Hoy los líderes necesitan identificar factores de riesgo, acciones o incidentes en el lugar de trabajo que puedan causar o contribuir a la enfermedad mental de los trabajadores y tomar acciones para eliminar o minimizar estos riesgos.

En base a esto, el presente trabajo de título tiene como objetivo evaluar los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, en dos empresas contratistas de la empresa Inchalam S.A. donde en paralelo realice mi práctica profesional, para así cuantificar el nivel de riesgo presente en las organizaciones contratistas y proponer medidas de prevención en base a esto, para mitigar la exposición a los factores de riesgos psicosociales, ya que pueden afectar (positivamente o negativamente) a la organización y a la salud de los trabajadores (física, mental y/o social). El sentido de esto es desarrollar mejoras en las organizaciones en base a las herramientas que se disponen para realizar dichas evaluaciones, y sus correspondientes medidas de prevención. En este caso se aplicará como herramienta evaluadora la versión breve del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en combinación a su correspondiente manual, el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión completa y breve y el Protocolo de vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del MINSAL.

INTRODUCCIÓN

La prevención de riesgos tiene varios desafíos, y actualmente abordar el área de la salud mental es un escenario complejo. Actualmente en Chile existen herramientas para tratar estos temas, y el panorama ha ido mejorando año tras año (con respecto a herramientas de evaluación) desde la promulgación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo en el año 2015 para todos los rubros del país (este protocolo presenta varias actualizaciones)

El Protocolo mencionado busca entregar herramientas y criterios unificadores para la evaluación del nivel de riesgo psicosocial presente en una empresa u organización, además de medidas preventivas para actuar frente a ellos. En el presente trabajo se utiliza este protocolo para llevar a cabo la evaluación y además, se utiliza en conjunto la herramienta de medición de riesgos psicosociales, el cuestionario SUSESO/ISTAS21, este cuestionario, que trabaja en conjunto con el protocolo, es la adaptación y validación en Chile del cuestionario COPSOQ/ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca.

Las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que ha desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ, como los propios usuarios chilenos y el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social, encargado de su mantención. El cuestionario está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional.

El cuestionario consta de dos versiones, una completa y otra versión breve.

La versión completa Consta de 142 preguntas, de las cuales 53 son preguntas generales sobre salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo y 89 preguntas específicas de riesgo psicosocial, agrupadas en 5 dimensiones

Mientras que la versión breve presenta las preguntas más determinantes y relevantes de las 5 dimensiones que presenta el cuestionario versión completa.

En este trabajo se optó en utilizar la versión breve del cuestionario SUSESO/ISTAS21 con el fin de generar una primera experiencia en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y proponer medidas preventivas en concordancia a los resultados obtenidos, teniendo en consideración lo establecido en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Objetivo general

- Evaluar los factores de riesgos psicosociales en el trabajo en las empresas contratistas Promec Ltda y Rismant E.I.R.L, utilizando como herramienta el Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo y el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versiones completa y breve.

Objetivos específicos

- Estudiar Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo y el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versiones completa y breve.
- Aplicar cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve a los trabajadores de ambas empresas contratistas.
- Calcular y evaluar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve.
- Proponer medidas de intervención sobre los factores de riesgos psicosociales en el trabajo en ambas organizaciones, para la mitigación de la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo.

ALCANCE

El presente trabajo tiene como alcance realizar un estudio, el cual consta de evaluar los factores de riesgos psicosociales presentes en las empresas contratistas Promec Ltda. y Rismant S.A. que desempeñan sus labores en la empresa mandante, Inchalam S.A. ubicada en Avenida Gran Bretaña #2675, Talcahuano. Con el fin de evaluar los factores de riesgos psicosociales en el trabajo en ambas empresas y generar una propuesta de intervención sobre dichos factores, para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo (que pueden afectar negativamente al funcionamiento de la organización y además perjudicar la salud física, mental y/o social de las personas que trabajan en ellas)

Se utilizaron como herramientas el Protocolo de vigilancia de riesgos Psicosociales en el trabajo y cuestionario SUSESO/ISTAS 21, con su correspondiente Manual, para así poder determinar qué tipo de exposición/riesgo (Alto, medio o bajo) están presentes en las organizaciones y poder intervenir en ellas en base a los resultados de medir y evaluar su condición actual.

CAPITULO I: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS EMPRESAS.

I.I.- Actividad/Rubro.

La empresa Promec Ltda. se dedica a la mantención y montaje eléctrico dentro de la planta industrial de Inchalam S.A., tienen más de 20 años de servicio y actualmente consta de 6 trabajadores, su tasa de siniestralidad y de accidentes laborales son de 0%.

La empresa Rismant E.I.R.L. se dedica a la mantención y montaje mecánico dentro de la planta, y tienen más de 20 años de servicio. Consta de 8 trabajadores y su tasa de siniestralidad y de accidentes laborales son de 0%.

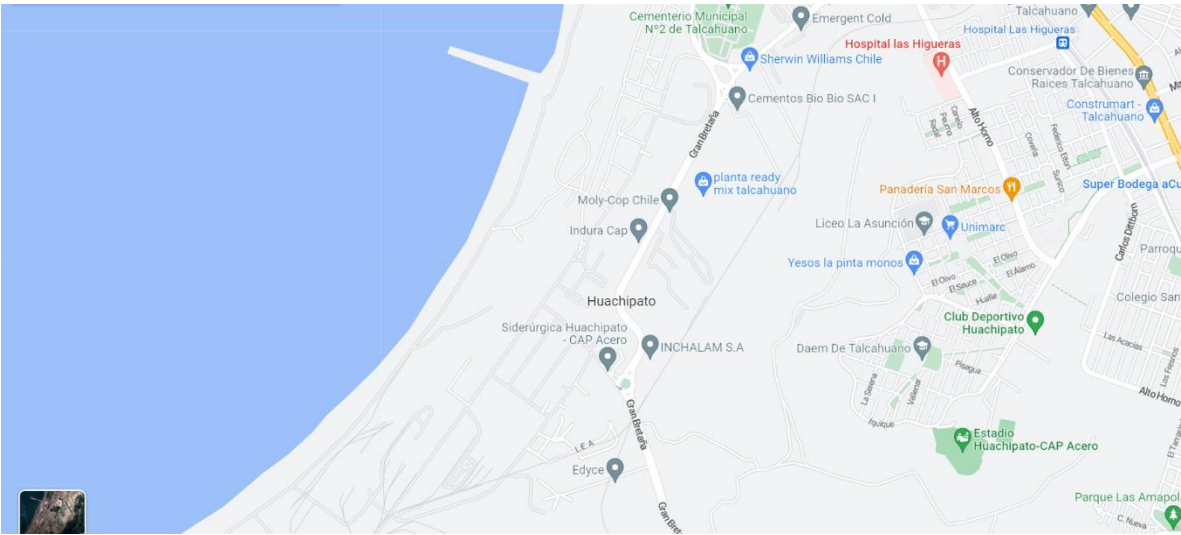
Ambas empresas estudiadas son contratistas de la empresa mandante, Inchalam S.A. ubicada en la Avenida Gran Bretaña 2675, Talcahuano. Al ser donde desempeñan sus labores las empresas contratistas mencionadas, y es por donde se desplazan el personal de dichas empresas contratistas, cabe mencionar a que se dedica Inchalam S.A.

Esta es una empresa líder en la fabricación de alambres y productos de alambres, su proceso productivo (ver ANEXO 1) para obtener alambre comienza con la llegada del Alambrón a la planta, el alambrón es una barra de acero de forma circular que se utiliza como materia prima en la fabricación del alambre, puede venir en distintos diámetros, pesos, calidades químicas y diferentes características físico-mecánicas. Luego, el alambrón es sometido a un proceso de limpieza que permite eliminar los óxidos e impurezas de la superficie, favoreciendo su procesamiento y, además, la adherencia de algún revestimiento posterior. La limpieza puede cumplirse adecuadamente a través de dos formas: por Decapado Mecánico o Dec laminado, o por Decapado Químico. Después de la limpieza comienza la etapa principal en la elaboración del alambre: la Trefilación, este proceso provoca un cambio de estructura y modifica las propiedades mecánicas del alambre. Una vez trefilado, el alambre puede ser utilizado para la fabricación de diferentes tipos de Clavos o venderse como Producto Final. Para poder conseguir diámetros muy delgados es necesario someterlo a diferentes tratamientos térmicos, el Recocido y Patentado. Para prevenir que los alambres se oxiden se les puede recubrir con una película de Zinc a través del proceso de Galvanizado. Otra forma es sumergir el alambre en una solución de cobre, proceso que se conoce como Cobrizado, y por último está el proceso de Plastificado, el cual consiste en recubrir el alambre galvanizado con plástico (PVC) que no sólo lo protege contra la oxidación, sino que además le da un bonito aspecto. Luego de ser sometido a los diferentes tratamientos térmicos o a los recubrimientos contra la oxidación, el alambre puede tener varios usos. Puede ser vendido como Producto Terminado: alambre galvanizado, recocido, plastificado, o cobrizado; o ser utilizado para la fabricación de productos tales como: resortes, malla cuadrada galvanizada/plastificada, malla hexagonal, cerca ursus, alambre de púas, entre otros. Una vez fabricados los productos son embalados y almacenados en Bodegas esperando el momento de ser despachados a cualquier punto del país.

I.II.- Ubicación geográfica.

Las empresas contratistas Promec Ltda. y Rismant E.I.R.L., realizan sus labores en la empresa mandante, Inchalam S.A., ubicada en Avenida Gran Bretaña #2675, Talcahuano.

Figura 1.- Ubicación geográfica de la empresa mandante.



CAPITULO II: MARCO LEGAL Y TEÓRICO

II.I.- Marco Legal.

- Resolución Exenta N°336 del 12 de junio de 2013, Aprueba Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del Ministerio de Salud.
- Resolución Exenta N°1.433 del 10 de noviembre de 2017, Aprueba Actualización de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del Ministerio de Salud.
- Código del trabajo.

En el artículo N°2 del código del trabajo se hace constante mención al trato compatible con la dignidad del trabajador, lo que implica que el trabajador se sienta cómodo con el trato hacia él y la labor que desempeña en la organización. En relación con lo que puede provocar un mal trato a nivel psicológico o social en el trabajador o grupo de trabajadores, ya sea por acoso laboral, carga mental, insultos, ofensas, actos de discriminación, etc. Puede afectar negativamente a la participación del trabajador en sus actividades lo que origina déficit en opiniones, aportes, imposibilita generar confianza y oportunidades en el trabajo.

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

En el artículo N°184 se indica que el empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de los trabajadores contemplando en esta parte los riesgos psicosociales, informando a sus trabajadores sobre estos, tomando en cuenta el ambiente en el que se desarrolla el trabajador y prestando todos los implementos necesarios para prevenir cualquier tipo de eventualidad en los procesos o actividades, es por esto que se exige la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, lo que implica un avance organizacional a nivel de la seguridad desarrollando una mejora en la cultura preventiva, lo que cambia positivamente a los procesos y actividades. En caso de que a raíz de riesgos psicosociales desarrolle alguna enfermedad o accidente debe cubrir oportunamente las necesidades médicas, hospitalarias y farmacéuticas de la persona afectada.

- Constitución Política De Chile.

Se indica en el artículo art. N°19 que la vida, integridad física y psíquica es un derecho de todas las personas por lo que se debe proteger de los factores que puedan afectar de manera negativa el bienestar y la salud. La salud psíquica de las personas se puede ver afectada por una serie de situaciones comunes y cotidianas no advertidas principalmente en el trabajo, que

pueden traducirse en trastornos y enfermedades a largo plazo, ya que es en el trabajo donde pasan la mayoría de las horas del día.

- Ley 16744 Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

En el artículo N°68 indica que es responsabilidad de la organización tomar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que prescriba el Servicio Nacional de salud o el respectivo organismo administrador, en relación a los factores psicosociales la aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales es una forma que lleva a las empresas a evaluar, analizar y tomar medidas para tratar la presencia de estos riesgos en el personal de su organización y que estos no afecten al trabajador en su salud ni en el desempeño de sus actividades, reconociendo que estos pueden llegar a afectar en forma negativa la productividad de la empresa por las ausencias laborales, accidentes, enfermedades, ya sean estas por estrés, depresión u otras consecuencias derivadas de los problemas psicosociales que afectan el bienestar de los trabajadores.

- DS 40 aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesionales.

En el artículo N°21 obliga a la empresa a informar de manera oportuna y conveniente a sus trabajadores acerca de los riesgos, medidas preventivas y métodos correctos de trabajo, es decir, se debe anticipar a la ocurrencia de algún imprevisto por la falta de información sobre los riesgos, donde se deben incluir los riesgos psicosociales a los trabajadores expuestos y no expuestos dentro de la organización para tener conocimientos generales básicos y trabajar sobre ello. Al ser un riesgo emergente y no muy común, es acotado el manejo de la información por parte de los trabajadores sobre: que son los riesgos psicosociales, que pueden provocar, medidas preventivas, que lo puede producir, como hacer un trabajo correcto y su grado de afección al bienestar como al proceso de producción en la organización. Lo que se debe masificar su importancia dentro de la organización a través de opciones creativas e interesantes para que los trabajadores se interesen y se pueda lograr una mejor cultura preventiva enfocada en los riesgos psicosociales.

- DECRETO SUPREMO N°594/2000/MINISTERIO DE SALUD “Establece reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo.

Artículo 110 a.2: Corresponde al empleador eliminar o mitigar los riesgos detectados, para lo cual aplicará un programa de control, el que elaborará utilizando para ello la metodología señalada en la Norma Técnica referida. Artículo 110 a.3: El empleador deberá informar a sus trabajadores sobre los factores a los que están expuestos, las medidas preventivas y los métodos correctos de trabajo pertinentes a la actividad que desarrollan. Esta información deberá realizarse a las personas involucradas, cada vez que se asigne a un trabajador a un puesto de trabajo que implique dichos riesgos y cada vez que se modifiquen los procesos productivos o los lugares de trabajo. La información a los trabajadores deberá constar por escrito y contemplar los contenidos mínimos establecidos en la referida Norma Técnica del Ministerio de Salud, dejando constancia de su realización”.

- Decreto Supremo 109 “Sobre la clasificación de las enfermedades Profesionales”, nombra en su artículo 19 N°13 las neurosis profesionales incapacitante como enfermedad, y que puede adquirir distintas formas de presentación clínica. En todos los trabajos que expongan riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa a efecto.

II.II.- Marco Teórico.

II.II.A.- Conceptos.

- Protocolo de vigilancia: 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.
- Organización: Empresa o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos, comerciales o de servicios. Por lo tanto, se entenderá como tal a toda organización pública o privada, con o sin fines de lucro.
- 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. Son 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.
- 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.

II.II.B.- Teoría vinculada a los Riesgos Psicosociales.

- Protocolo de vigilancia de los riesgos psicosociales en el trabajo: Es un protocolo que entrega directrices para que las empresas midan la existencia y magnitud de los factores de riesgos psicosociales, generando recomendaciones para disminuir la

incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. Este protocolo fue elaborado el año 2013, y rige desde el 1 de septiembre de 2015 para todos los sectores de Chile.

- Cuestionario SUSESO/ISTAS21: Instrumento originado sobre la base de validación y estandarización del Método COSOQ-ISTAS 21, adaptada a la población chilena y aplicable a las distintas actividades económicas y productivas y que está orientado a identificar y medir el riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral en Chile. Cuenta con una versión completa y una versión breve.
- Cuestionario SUSESO/ISTAS21-versión completa: Versión íntegra del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional. Puede ser aplicado en cualquier empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744. Su uso se encuentra sujeto a las condiciones establecidas en este documento. Se debe solicitar cuando corresponda a los Organismos Administradores del seguro de la Ley 16.744 o mutualidades de empleadores.
- Cuestionario SUSESO/ISTAS21-versión breve: Versión acotada del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 para ser aplicado en cualquier empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744, con fines de cribado o tamizaje, prevención, fiscalización en riesgo psicosocial. Se encuentra disponible en www.suseso.cl o en los Organismos Administradores del seguro de la Ley 16.744 o mutualidades de empleadores. Su uso se encuentra sujeto a las condiciones establecidas en este documento.
- Método CoPsoQ-ISTAS21: Método de evaluación e intervención en riesgo psicosocial, centrado en la versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), que resultó de la traducción y validación de este a la población española (www.istas.ccoo.es).
- Usuario del Cuestionario SUSESO/ISTAS21: Es el individuo o la entidad que ejercita los derechos otorgados al amparo de estas condiciones de uso. En el caso de la versión breve, podrán ser usuarios:
 - Los organismos del Estado normativos y fiscalizadores de la Ley 16.744 y los organismos administradores de la Ley 16.744, de acuerdo a sus atribuciones y en cumplimiento de sus funciones.
 - Departamentos de Recursos Humanos y/o Unidades Técnicas responsables de la prevención de riesgos de una empresa o institución.

- Centro de Trabajo: Recinto edificado o no (casa matriz de la entidad empleadora, faena, sucursal, agencia o un área de trabajo) donde presta servicios, en forma permanente o transitoria, un trabajador o un grupo de trabajadores de cualquier entidad empleadora o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley N° 16.744, al cual se aplica el Cuestionario SUSESO/ISTAS21, bajo las condiciones de este documento. La denominación “centro de trabajo” será considerada equivalente a “lugar de trabajo”.
- 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.
- Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.
- Riesgos psicosociales: Los riesgos psicosociales son hechos, acontecimientos, situaciones o estados que son consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador, pudiendo a largo plazo causar enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales, además de afectar el comportamiento de las personas y el rendimiento de estas en la organización.
- Principales Riesgos Psicosociales:
 1. Estrés: El estrés se considera como el principal riesgo psicosocial actuando como respuesta general ante todos los factores de riesgo psicosocial. Según la organización mundial del trabajo 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”. En este caso el estrés es un estado de agotamiento del organismo el cual causa dificultades en las respuestas funcionales y adaptativas de la persona, provocando la aparición de trastornos generales y específicos, lo que produce un deterioro en el rendimiento del individuo tanto laboral como en su totalidad, y así también repercusiones en la salud.

Existen 2 modalidades de estrés, el estrés temporal que es aquel que se produce en momentos puntuales, pero luego desaparece sin embargo igualmente puede afectar la salud mental y física de las personas. El estrés crónico es aquel en donde los factores de riesgo se manifiestan una y otra vez, permaneciendo por largos periodos de tiempo afectando en gran manera a las personas tanto física como mentalmente.

2. Violencia: La violencia es un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predomina en la sociedad actual, violencia de todo tipo y contra cualquier tipo de persona. Según la organización internacional del trabajo violencia es “Cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”. La violencia puede manifestarse tanto del exterior del lugar de trabajo como del interior. Los autores pueden ser compañeros, superiores, subordinados o conocidos, pero también desconocidos, como por ejemplo clientes, asaltantes, entre otros.

Existen 2 tipos de violencia, violencia física la cual se refiere a agresiones físicas golpes, empujones, provocando daños o lesiones, o amenazas y violencia psicológica es aquella que se manifiesta a través de intimidaciones, hostigamiento, acosos de todo tipo, este tipo de violencia es la que predomina en los lugares de trabajo por sobre la física ya que es más habitual que se manifiesten conductas groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás, igualmente a la desobediencia de muchos del personal en donde no cumplen con las normas establecidas siendo ignoradas o una supervisión inadecuada, en donde se ridiculiza, invade el espacio personal de los subordinados, tratándolos de manera ruda, irrespetuosa y descortés.

3. Acoso laboral: Si bien el acoso laboral es un tipo de violencia, pero por sus características y consecuencias se toma en cuenta como un riesgo laboral específico. Según la dirección del trabajo acoso laboral o mobbing es “todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una

amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados".

Existen 3 grados de acoso laboral los cuales se determinan por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diversas conductas de hostigamiento:

Primer grado: persona es capaz de enfrentar los ataques, y puede mantenerse en su puesto de trabajo, tiene la capacidad para ignorar las burlas, humillaciones y encarar a su agresor, si bien la víctima no puede evitar sentirse incomoda, no se ve mayormente afectada.

Segundo grado: en esta etapa se le hace difícil a la persona afectada enfrentar los ataques, así también mantenerse en su lugar de trabajo, aparecen síntomas más graves como depresión, problemas gastrointestinales, y evita toda situación relacionada con el tema. En esta etapa sus cercanos le restan importancia a la situación que está viviendo.

Tercer grado: en esta fase para la persona es prácticamente imposible reincorporarse a su lugar de trabajo, y los daños que sufre la víctima son mucho mayores como depresión, crisis de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio, los cuales requieren de tratamientos. Aquí los cercanos están conscientes de la gravedad del asunto. Los efectos de este riesgo son de gran magnitud para las personas afectándolas en gran manera, además de tener un considerable aumento en las organizaciones, es por ello que se le está tomando cada vez mayor importancia en materia de salud ocupacional.

4. Acoso sexual: El acoso sexual también forma parte de la violencia, pero al igual que el anterior sus características y consecuencias lo hacen ser un riesgo psicosocial específico.

Según la organización internacional del trabajo acoso sexual es “un comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos”.

Se puede presentar de 2 formas: Cuando se condiciona a la víctima con el logro de un beneficio laboral, aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo para que acceda a comportamientos de connotación sexual o cuando existe un ambiente de trabajo hostil en el que la conducta da lugar a situaciones de intimidación o humillación de la víctima. Los comportamientos que se califican como acoso sexual son físicos (violencia física, tocamientos, acercamientos), verbal (comentarios, preguntas de orientación sexual, llamadas) y no verbal (silbidos, gestos). Este tipo de acoso puede afectar en gran manera a las personas, como a la organización, es por eso que también en el mundo los gobiernos han ido incorporando este riesgo en su legislación para poner más énfasis en él.

5. Inseguridad laboral: La inseguridad laboral se define 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.

Existen 4 aspectos que se pueden destacar en la seguridad laboral: - Bajo nivel de seguridad sobre la continuidad del contrato - Bajo nivel de control sobre el número de horas y sobre las condiciones de trabajo - Bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación) - Bajo nivel de control sobre el salario o remuneración. Cuando las condiciones contractuales son peores, deficientes, más contingentes y temporales, las condiciones laborales también empeoran y se asocian a mayores índices de accidentes y problemas de salud tanto de salud física como de salud mental.

6. Síndrome de Burnout: El síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado consiste en el desarrollo avanzado del estrés laboral hacia un estado crónico. Este síndrome se caracteriza por provocar un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación en las tareas realizadas por cambios de comportamiento importantes en quienes lo padecen, estos cambios de actitud están relacionados directamente con tratos desagradables con los demás y es una de las características principales para detectar un caso de Burnout. Este síndrome suele presentarse más frecuente en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de ausentismo, ya que llega un momento en que el trabajador se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo. Los síntomas del Síndrome de Burnout son similares a los síntomas asociados al estrés laboral con la diferencia que en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, y se pueden detectar: - Síntomas a nivel emocional, como por ejemplo cambios de ánimo, desmotivación o agotamiento. - Síntomas a nivel físico, como por ejemplo afecciones al sistema locomotor u otras alteraciones psicosomáticas. Además de los síntomas que se pueden presentar por el síndrome, también pueden provocarse consecuencias como: - Aumento del riesgo de alcoholismo y consumo de drogas - Alteraciones del sueño - Baja las defensas

- Efectos de riesgos psicosociales: Los efectos o consecuencias provocados por riesgos psicosociales que pueden interactuar entre sí y potenciarse, son los siguientes:

- Efectos sobre la salud de los trabajadores: Puede tener distintos efectos en la salud del trabajador.

Efectos físicos: Se pueden sufrir trastornos cardiovasculares como cardiopatías, infartos, respiratorios, artritis reumatoide, asma bronquial, hipertensión arterial, diabetes, alteraciones de la libido, alopecia, rigidez muscular o lumbalgias; cefaleas; trastornos del sueño, alergias, síndrome de colon irritable, entre otras.

Efectos mentales: a lo largo del tiempo producto de los riesgos psicosociales se podría generar una disminución de defensas psíquicas lo que favorece el origen de trastornos como ansiedad, estrés, depresión, neurosis laborales, irritabilidad, olvidos frecuentes, falta de concentración, dificultad para tomar decisiones, además de alteraciones de las funciones cognitivas como atención, memoria, pensamiento y concentración.

Efectos Sociales: Se refiere a reacciones en el comportamiento produciendo aislamiento social, déficit de comunicación, pérdida de la confianza, absentismo, indiferencia hacia la calidad de trabajo, sentimientos de agobio, aumento en consumo de comida, tabaco, alcohol y otras sustancias, enfrentamientos con los pares y superiores, afectando tanto la vida personal como laboral.

- Efectos sobre los resultados del trabajo y la organización: La insatisfacción en el trabajo puede derivar en que el individuo vaya perdiendo el interés por la tarea y la motivación de realizarla, además de generar agresividad que conlleva a un rechazo hacia sus compañeros de trabajo y las normas de seguridad implantadas, como una manera de mostrar su disconformidad. Esta actitud puede tener efectos para el trabajador tales como el ausentismo, descenso progresivo de la productividad, falta de calidad en la producción y, sobre todo, accidentes de trabajo.

CAPITULO III.- RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (PROTOCOLO Y CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21)

- **¿Qué son los factores de riesgo psicosocial en el trabajo?**

Los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

- **¿Por qué se miden los factores de riesgo psicosocial en el trabajo?**

Estos factores se miden porque poseen el potencial para provocar un daño somático o psíquico en el trabajador. Por esta razón el año 2013 el Ministerio de Salud publicó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (actualizado en el año 2017), que contiene orientaciones prácticas para 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.

- **¿Quiénes deben medir los riesgos psicosociales en el trabajo?**

De acuerdo al Protocolo 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. Quedan excluidas de evaluar estos riesgos las empresas con menos de 10 trabajadores, salvo que exista una enfermedad de salud mental de origen profesional, en cuyo caso el respectivo organismo administrador debe instruir la evaluación.

- **¿Cómo se miden los factores de riesgo psicosocial en el trabajo?**

Los factores de riesgo psicosocial se miden con el Cuestionario de Evaluación de Riesgos psicosociales en el Trabajo, SUSESO/ISTAS21

III.I.- Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el trabajo.

- **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 y vigilar la existencia y exposición a factores de 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. Generar recomendaciones para disminuir la magnitud del riesgo psicosocial laboral y problemas relacionados con la salud de los trabajadores.
- **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 e instituciones, tanto públicas como privadas sujetas de la cobertura del seguro de la Ley 16.744 o 19.345, y los profesionales que se desempeñan en las áreas de administración de personal, recursos humanos, desarrollo de las personas y prevención de riesgos laborales. De igual forma, deberá ser conocido por aquellos profesionales de las instituciones administradoras del seguro de la Ley 16.744 que tengan a su cargo programas de vigilancia en sus empresas adheridas. Asimismo, deberá estar a disposición y conocimiento de las instituciones de educación superior que imparten cursos o carreras, de pre grado y post grado en que las temáticas de recursos humanos, prevención de riesgos laborales y salud ocupacional estén comprendidas en sus planes de estudio. La prevención de los riesgos psicosociales deberá formar parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad cuando corresponda.
- **Medición del riesgo psicosocial laboral.**

Como lo establece la Ley 16.744, será el empleador quién deberá realizar la identificación y evaluación del riesgo definida en el presente protocolo, estos resultados deben ser notificados a su organismo administrador de la Ley, quien determinará su ingreso al respectivo programa de vigilancia.

La medición de riesgo psicosocial laboral debe realizarse a nivel de centro de trabajo. La institución o empresa realizará la medición de riesgo psicosocial laboral utilizando cualquiera de las dos versiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, de acuerdo con su realidad organizacional o a los resultados obtenidos en evaluaciones anteriores, siguiendo las normas y metodología establecidas por la SUSESO. La primera evaluación de riesgo psicosocial

laboral debe realizarse cuando la empresa tenga seis meses desde que cuente con trabajadores contratados y un mínimo de 10 trabajadores. No obstante, el organismo administrador o la autoridad puede instruir la evaluación frente a la presentación de una Denuncia Individual de Enfermedad Profesional (DIEP) de posible origen laboral (Circular SUSESO N°3243 de 2016 y aquellas que la complementen y reemplacen). Cada centro de trabajo debe contar con su propia evaluación de riesgo. Aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 1000 trabajadores, propios o en régimen de subcontratación, pueden establecer sectores de evaluación diferenciados en términos de los tiempos de la metodología de aplicación del cuestionario. Los sectores de evaluación deberán tener como mínimo 500 trabajadores. La determinación de los sectores es responsabilidad del comité de aplicación y se debe realizar en forma previa a la evaluación, formando parte del diseño de evaluación. Cada centro de trabajo deberá tener un comité de aplicación, quien velará por el cumplimiento, en cada uno de los sectores, de todas las etapas del proceso.

El fin de la evaluación del último sector no puede exceder de 6 meses desde el inicio de la evaluación del primero. El tiempo hasta la siguiente evaluación del centro de trabajo se contará desde la fecha en que se inicie la evaluación del primero de los sectores definidos. La calificación del nivel de riesgo del centro de trabajo se hará considerando el total de los trabajadores de dicho centro.

Las empresas o instituciones que cuenten con múltiples centros de trabajo, y en que todos o algunos de esos centros cuenten con menos de 10 trabajadores, deberán agrupar dichos centros en una o varias zonas a nivel regional, todas ellas con al menos 10 trabajadores. En este caso, cada zona se considerará un centro de trabajo para todos los efectos de puntaje de riesgo y de fiscalización.

Figura 2.-
Cuadro resumen de medición de riesgo psicosocial laboral en organizaciones y centros de trabajo.

Nº Trabajadores Organización	Nº Trabajadores Centro de Trabajo	Acción	Observación
<10	-	-	La evaluación será instruida por el OAL cuando exista una DIEP por caso de salud mental.
>10	<10	Agrupar centros y Medir	La agrupación de centros debe ser en primera instancia por comuna, luego provincia y finalmente regional, hasta conformar unidades con al menos 10 trabajadores.
>1000	>1000	Dividir centro y Medir	Se pueden generar sectores de aplicación de la metodología de 500 o más trabajadores

III.II.- Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve (versión utilizada).

Existen dos versiones. La versión completa contiene 142 preguntas divididas en una sección general con 53 preguntas y una sección específica con 89 preguntas de riesgo psicosocial agrupadas en 19 subdimensiones y 5 dimensiones. La versión breve solo contiene 20 preguntas agrupadas en las mismas dimensiones del Cuestionario completo, más edad, sexo y las que permiten identificar las unidades de análisis. El Cuestionario, en cualquiera de sus versiones, debe aplicarse a todos los trabajadores que prestan servicios en un mismo lugar de trabajo (empresa, faena, sucursal o agencia), que será considerado equivalente a centro de trabajo, incluyendo a los trabajadores temporales. Una tasa de respuesta se considera representativa cuando logra 60% o más de participación de los trabajadores y será mejor cuanto esté más cercana al 100%.

La versión breve del Cuestionario fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística (explicaban la mayor proporción de la varianza) de cada una de las subdimensiones. Se usa como filtro inicial o tamizaje, permitiendo establecer una visión general de los niveles de RPSL y facilitar su seguimiento en el tiempo. Por esta misma razón, en caso de detectar niveles de riesgo alto, se debe complementar con la aplicación de la versión completa, la que posee una especificidad mayor para caracterizar los RPSL. La versión breve también es posible utilizarla como instrumento de capacitación, para mostrar la estructura general del Cuestionario y el tipo de preguntas. Consta de dos partes: una sección general que contiene 5 preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad) y caracterización del trabajo actual, que, tal como en la versión completa permiten que cada centro de trabajo segmente según unidad geográfica o espacial, labor del trabajador o unidad funcional; y la sección específica de riesgo psicosocial que contiene 20 preguntas.

III.I.A.- Dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

- Dimensión exigencias psicológicas

Representa esencialmente el concepto de “demanda” del modelo demanda-control-apoyo social (este modelo mencionado es también una herramienta para medir riesgos psicosociales, distinta del cuestionario SUSESO/ISTAS21, pero con el mismo enfoque) . Una alta prevalencia de personas “en rojo” significa que las exigencias sobre los trabajadores son elevadas, o que el esfuerzo que realizan es alto, pero también que las exigencias emocionales son elevadas. De manera parecida que en el Cuestionario versión completa, otra manera de examinarlo es a través del análisis de las respuestas. Por ejemplo, se puede calcular cuántas personas tienen 3 y 4 puntos en la pregunta “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”, o bien 3 y 4 puntos en la pregunta “En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?”, y así se puede tener una idea más precisa de lo que está ocurriendo en el centro de trabajo.

- Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

“Trabajo activo” es un trabajo donde es posible desarrollarse como persona, principalmente a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que tienen los trabajadores, es

decir, el concepto de “control” del modelo demanda-control. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los trabajadores tienen escaso control sobre sus tareas, o que estas son irrelevantes, y por lo mismo son escasas las posibilidades de aprendizaje. Se puede precisar a través del análisis de las respuestas. Por ejemplo, cuántas personas tienen 3 y 4 puntos en la pregunta “¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?”, o en la pregunta “¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?”.

- Dimensión apoyo social en la empresa

Esta dimensión evalúa principalmente el liderazgo, y es más o menos equivalente al concepto de “apoyo social en la empresa” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los estilos de liderazgo son inapropiados. Se puede analizar con mayor precisión a través de las respuestas con 3 y 4 puntos a la pregunta “¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?” o a la pregunta “¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?”, o “Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?”

- Dimensión compensaciones

Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, y es más o menos equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo desbalance esfuerzo-recompensa, pero también mide la estabilidad del trabajo. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable. De la misma manera que en las otras dimensiones, se puede analizar la frecuencia de respuestas “en riesgo” en las preguntas que la constituyen.

- Dimensión doble presencia

Representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador/a. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede indicar que los/las trabajadores/as tienen exigencias incompatibles en los dos ámbitos (por ejemplo, por horarios de trabajo extensos o incompatibles).

III.I.B.- Metodología de aplicación del Cuestionario

La medición de riesgo psicosocial laboral debe realizarse a nivel de centro de trabajo. La institución o empresa realizará la medición de riesgo psicosocial laboral utilizando cualquiera de las dos versiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, de acuerdo a su realidad organizacional o a los resultados obtenidos en evaluaciones anteriores, siguiendo las normas y metodología establecidas por la SUSESO. La primera evaluación de riesgo psicosocial laboral debe realizarse cuando la empresa tenga seis meses desde que cuente con trabajadores contratados y un mínimo de 10 trabajadores. No obstante, el organismo administrador o la autoridad puede instruir la evaluación frente a la presentación de una Denuncia Individual de Enfermedad Profesional (DIEP) de posible origen laboral (Circular SUSESO N°3243 de 2016 y aquellas que la complementen y reemplacen)

La metodología de aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta. En el siguiente esquema se pueden observar las etapas de la aplicación.



Figura 2.- En el esquema aparecen los 7 pasos de la metodología de aplicación del cuestionario -versión breve y/o completa- y sus plazos **máximos** (recuadros rojos) para nivel de riesgo alto y medio. Se considera 1 mes al periodo entre dos fechas iguales inclusive (ejemplo, desde el 5 de marzo al 5 de abril). Al término de la etapa 4 debe haber medidas específicas para aplicar en la etapa siguiente. Al mes 24 desde el día 1 debe haber nuevas recomendaciones o prescripciones según corresponda. En el caso de riesgo bajo, en el mes 48 desde el día 1 debe haber nuevas recomendaciones o prescripciones según corresponda.

CAPÍTULO IV. Realización de la Evaluación de los RPSL en las empresas contratistas

IV.I.- Aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

En las presentes empresas (Rismant E.I.R.L. y Promec Ltda.), el número de trabajadores contratados en total no supera la cantidad de 10 trabajadores, y no se tiene registro en la actualidad de que exista una enfermedad de carácter mental en mencionadas empresas. Siendo estas las condiciones de ambas empresas, no se encuentran en la obligatoriedad de aplicar el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Aun así, dentro de la cultura preventiva se puede generar un estudio con la herramienta de evaluación SUSESO/ISTAS 21, ya que está a disposición para ser utilizada como tamizaje o cribado.

Es importante mencionar que a la Empresa Rismant E.I.R.L. se le aplicó el cuestionario al 100% de la población (8 trabajadores). No logrando la misma muestra en la Empresa Promec Ltda., aplicándose al 50% de la población (3 de 6 trabajadores). Todo esto ocurre ya que la aplicación del Cuestionario es de carácter voluntario.

En este trabajo de título se emplea la “versión breve” de este cuestionario, dando como utilidad una primera intervención sobre los factores de riesgos psicosociales, evaluándolos en los trabajadores, para tener como resultado la realidad presente en el ambiente de ambas empresas.

Para efectos de esta intervención, no se realizó la formación del comité de aplicación, que es lo que describe el Manual del cuestionario para ser aplicado de forma reglamentaria y formal. Lo que si se realizó, fue una charla informativa para lograr transmitir los conceptos y la sensibilización en los trabajadores con respecto a los factores de riesgos psicosociales y los riesgos psicosociales.

Esta concientización fue una charla que duró 30 minutos en ambos grupos, donde se realizó el cuestionario de forma anónima y confidencial, en el formato hoja/papel. En la mencionada charla se entregó información sobre las dimensiones que evalúa el cuestionario (las 5 dimensiones) y se explicaron las preguntas y posibles respuestas. El fin de esta concientización es lograr un resultado demostrativo.

IV.II.- Cálculo de los resultados.

Una vez realizadas las correspondientes encuestas a los trabajadores de ambas empresas, se procede a la revisión y análisis de los resultados, para esto el Manual del cuestionario presenta dos formas.

- 1.- Una es ingresando los datos en una planilla Excel que se encuentra en la página de la Asociación chilena de seguridad (ACHS).
- 2.- La otra opción es realizar los cálculos de forma manual con los puntajes que aparecen correspondientes a cada pregunta/respuesta del mismo Manual del Cuestionario.

Para efectos de este estudio, se recurrió a realizar los cálculos de forma manual, utilizando las tablas (cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve con puntaje para revisión y análisis) presentes en el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versiones completa y breve (ver figura).

Figura 3.- Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versiones completa y breve
Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve con puntaje 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
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

Teniendo la tabulación realizada de los resultados de ambas empresas, se procede a interpretar los puntajes obtenidos.

Figura 4.- Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versiones completa y breve.

Tabla 9. Puntajes de la versión breve 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	0–3	4–6	7–20
Compensaciones	0–2	3–5	6–12
Doble presencia	0–1	2–3	4–8

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

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

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

- c. 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).
- d. 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.

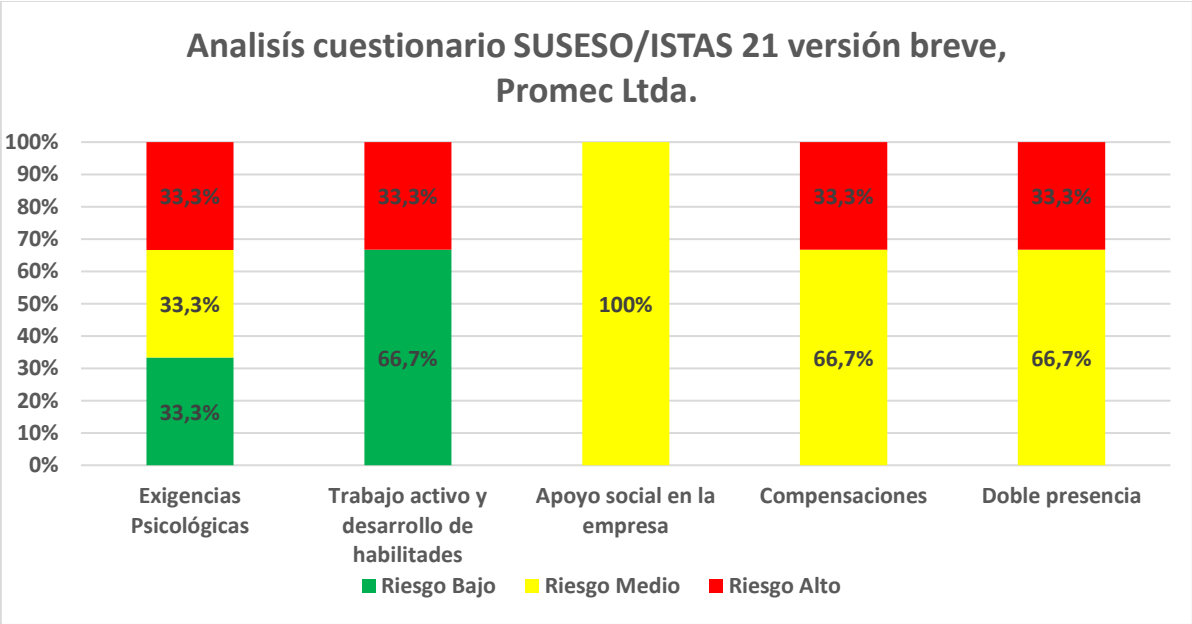
Figura 5.- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

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 (*)

IV.III.- Resultados obtenidos y propuestas de intervención

- Empresa Promec Ltda.

Figura 6.- Tabla elaboración propia.



Es importante mencionar que en esta empresa el porcentaje de la población encuestada no resulta eficaz para obtener resultados demostrativos (debe ser desde el 60% de la población y en este caso solo alcanza el 50%).

A pesar de esta condición, de igual modo se evalúan los resultados obtenidos interpretando los valores que se presentan en la tabla de puntajes del Manual del Método del Cuestionario

SUSESO/ISTAS21 (ver figura) y la categorización del nivel de riesgo según lo establecido en el Protocolo de Vigilancia de RPST.

1. Dimensión Exigencias Psicológicas:

Interpretando los valores que se presentan en la tabla de puntajes del Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 se dice que, en esta dimensión un 33.3% de los encuestados se encuentra en nivel de riesgo bajo, un 33.3% en nivel de riesgo medio y un 33,3% en nivel de riesgo alto, de modo que no existe prevalencia sobre el 50% en ninguno de los riesgo alto o bajo, por ende según lo que indica el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo se le da la ponderación neutro (0).

2. Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades:

En esta dimensión el 66,7% de los encuestados está en nivel de riesgo bajo, un 0% en nivel de riesgo medio y un 33,3% en nivel de riesgo alto. Aplicando lo que dice el protocolo, esta dimensión se califica como punto de seguridad (-1), ya que existe prevalencia sobre el 50% de riesgo bajo.

3. Dimensión Apoyo social en la empresa:

En esta dimensión el 100% de los encuestados se encuentra en nivel de riesgo medio, al no existir prevalencia sobre el 50% en los riesgos bajo o alto, se le otorga la puntuación neutra (0).

4. Dimensión Compensaciones:

En esta dimensión un 66,7% de los encuestados se encuentra en nivel de riesgo medio y un 33,3% en nivel de riesgo alto, por ende, no existe prevalencia sobre el 50% en los riesgos bajo o alto, considerándose como neutro (0).

5. Dimensión Doble presencia:

Esta dimensión se encuentra con un 66,7% de los encuestados en nivel de riesgo medio y un 33,3% en nivel de riesgo alto, por lo tanto no existe una prevalencia sobre el 50% en nivel de riesgo alto o bajo, lo que establece el protocolo de vigilancia de RPST en esta dimensión, es ponderarla como neutra (0).

Considerando lo que establece el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales y con los resultados del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, se concluye que la empresa Promec Ltda. se encuentra en nivel de riesgo bajo, ya que la sumatoria total de las dimensiones nos arroja el valor -1.

Figura 5.- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

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 (*)

Lo que establece en esta situación el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, al estar la empresa en Riesgo bajo, es recomendar medidas, ya que al presentar riesgo bajo no significa dejar de lados los Factores de RPST, y en un plazo de 4 años realizar una reevaluación con el instrumento SUSESO/ISTAS21 versión breve.

- Medidas preventivas para abordar los factores de RPST en la empresa contratista Promec Ltda.

Se propondrán medidas preventivas generales para abordar los riesgos psicosociales, dando una mayor importancia a las dimensiones donde se obtuvieron niveles de riesgos más desfavorables, que son las dimensiones Apoyo social en la empresa, Compensaciones y Doble presencia, al no presentar encuestados en nivel de riesgo bajo.

Propuesta de medidas preventivas generales:

- Fomentar el compañerismo entre todas las personas participantes de la empresa, sobre todo en compañeros directos en realización de trabajos. Esto significa apoyarse tanto emocionalmente, siendo observadores en como se encuentran sus pares anímicamente e intervenir si es necesario, conversando directamente con la persona y con sus superiores, y apoyarse en cuanto a desempeño, en el sentido de apoyarse en las diversas actividades que se realizan, fomentando un armónico ambiente laboral. Para lograr esto es necesario capacitar al personal e instruirlo sobre buenas practicas respecto a lo recién mencionado, con el fin de que cada individuo internalice esta idea de compañerismo y disponga de mejores herramientas para aportar en su comunidad laboral.
- Crear la instancia para aprender nuevas habilidades, como por ejemplo soldar, o utilizar una herramienta computacional como Excel, de esta forma la persona se sentirá apoyada por la organización en la cual participa, ya que ella le permite seguir creciendo y aprendiendo.

- Generar canales de comunicación eficientes entre todos los involucrados en la organización, para lograr una eficiente y fluida comunicación entre las personas, ya que la comunicación es esencial para que un trabajo o proyecto se realice de forma eficiente y además genera seguridad en las personas al poder comunicarse con sus pares. Se puede crear un grupo de whatsapp en donde todos participen, procurando el respeto y la seriedad, se pueden generar reuniones semanales o mensuales en donde todos se reúnan e intercambien ideas y opiniones.

Propuesta de medidas preventivas para la Dimensión Apoyo social en la empresa.

- Establecer con claridad las tareas a realizar por el trabajador, para que se logre crear una correcta responsabilidad de lo que se tiene que hacer y así la persona tenga convicción con respecto a su desempeño, y sus tareas a realizar. De esta forma se logra una mejor claridad en el quehacer y un mejor orden en la distribución de tareas.
- Instaurar una relación de cercanía entre trabajador(es) y supervisor(es) de modo que estos últimos (supervisores) estén a disposición inmediata para abordar dudas y problemas, generando una mejor condición con respecto a la ayuda y el apoyo.

Propuesta de medidas preventivas para la Dimensión Compensaciones.

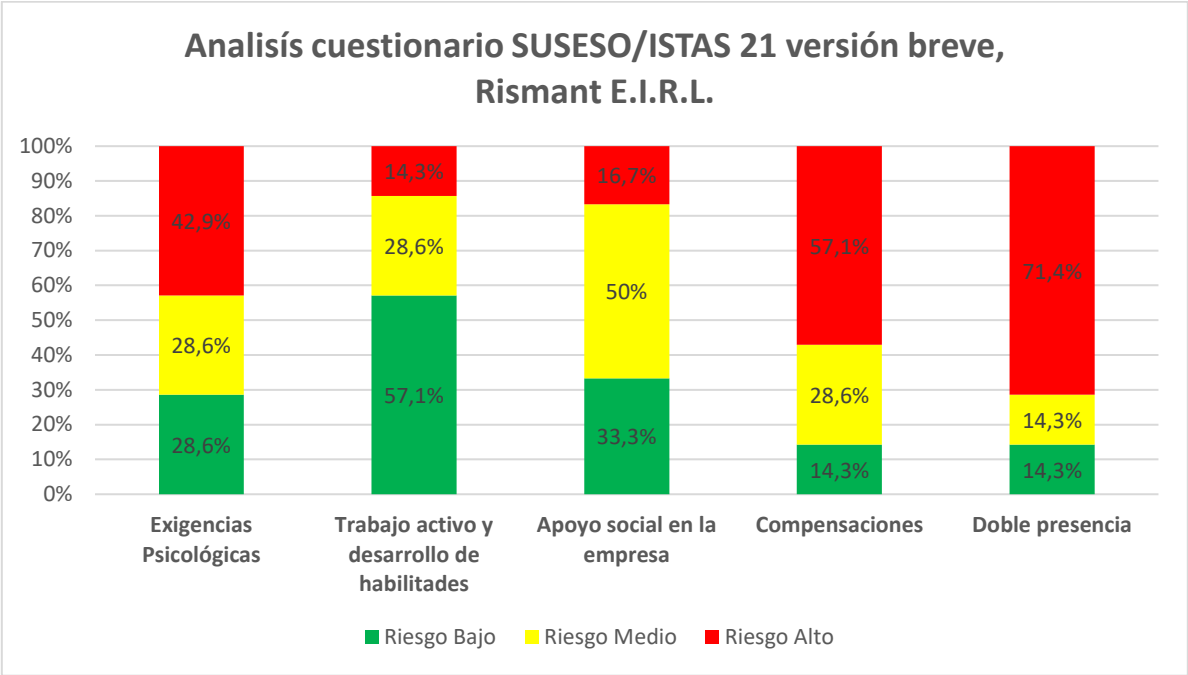
- Se recomienda ofrecer una estabilidad en el empleo a los trabajadores, de ser posible, para que los trabajadores no estén preocupados de si los despiden o le renuevan el contrato.
- Se recomienda a los superiores dar el merecido reconocimiento a cada uno de sus trabajadores por sus labores cumplidas, y por participar de la empresa, de esta forma la persona encontrara más sentido a su desempeño en la organización.

Propuesta de medidas preventivas para la Dimensión Doble presencia.

- Se recomienda Facilitar la compatibilidad entre la vida laboral y familiar, por ejemplo, si un trabajador tiene una urgencia domestica permitirle ir a abordarla.
- Crear una campaña de difusión, con charlas preventivas sobre la doble presencia, como administrar los tiempos en el hogar y compatibilizar hogar – trabajo.

- Empresa Rismant E.I.R.L.

Figura 7.- Tabla elaboración propia.



El presente gráfico corresponde a los resultados obtenidos, al aplicar el Cuestionario SUSESO/ISTAS21versión breve a la empresa Rismant E.I.R.L.

Cabe mencionar que a esta empresa se logró aplicar el cuestionario al 100% de los trabajadores, por lo que estos resultados presentan una mejor representatividad de los niveles de riesgos presentes.

En la mencionada empresa, debido a los resultados podemos mencionar en cada dimensión lo siguiente:

1. Dimensión Exigencias Psicológicas:

En esta dimensión el 28,6% de los trabajadores encuestados están en nivel de riesgo bajo, el 28,6% se encuentran en nivel de riesgo medio y un 42,9% se encuentran en nivel de riesgo alto, se puede interpretar que no hubo prevalencia sobre el 50% en nivel de riesgo alto o bajo, según el criterio que establece el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo esto significa que esta dimensión es neutra (0). Aun así, se debe monitorear y vigilar esta dimensión, ya que manifiesta un riesgo alto del 42,9%, bastante cerca de sobrepasar el 50%.

2. Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades:

En esta dimensión el 57,1% de los trabajadores encuestados se encuentran en nivel de riesgo bajo, el 28,6% en un nivel de riesgo medio y un 14,3% en nivel de riesgo alto. En esta dimensión sí hubo prevalencia sobre el 50%, con un 57,1%, en nivel de riesgo bajo. El protocolo lo contabiliza como punto de seguridad (-1).

3. Dimensión Apoyo social en la empresa:

En esta dimensión el 33,3% de los encuestados se encuentra en nivel de riesgo bajo, un 50% en nivel de riesgo medio y un 16,7% en nivel de riesgo alto. En esta dimensión no hubo prevalencia sobre el 50% en nivel de riesgo alto ni bajo, siendo 50% riesgo medio, por lo que indica el Protocolo de vigilancia esta dimensión se considera como punto neutro (0).

4. Dimensión Compensaciones:

Esta dimensión el 14,3% de los encuestados se encuentran en nivel de riesgo bajo, un 28,6% se encuentra en nivel de riesgo medio y un 57,1% se encuentra en nivel de riesgo alto. Hubo prevalencia sobre el 50% en nivel de riesgo alto siendo de un 57,1%. Como indica el Protocolo esta dimensión se considera como riesgo alto y se le da como valor el puntaje +1.

5. Dimensión Doble presencia:

En esta dimensión un 14,3% de los encuestados se encuentran en nivel de riesgo bajo, un 14,3% se encuentra en nivel de riesgo medio y un 71,4% se encuentran en nivel de riesgo alto. En esta dimensión existe prevalencia sobre el 50% en el nivel de riesgo, siendo un porcentaje del 71,4%. Por ende, por lo que indica el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo en el contenido de resultados de la medición, esta dimensión se considera como riesgo alto, dándole el puntaje de +1

Con los resultados del Cuestionario, más los criterios que establece el protocolo, la presente empresa, Rismant E.I.R.L. se encuentra en NIVEL DE RIESGO MEDIO con respecto a los riesgos psicosociales en el trabajo, ya que al sumar los puntajes de cada dimensión nos da un valor de +1.

Figura 5.- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

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 (*)

Lo que establece el protocolo en este caso (Riesgo Medio) es prescribir medidas generales preventivas para el centro de trabajo e instruye tomar acciones específicas para las unidades de análisis que obtuvieron riesgo alto. Y en un plazo de 2 años desde obtenido el resultado, realizar una reevaluación con la versión breve de este instrumento SUSESO/ISTAS21.

- Medidas preventivas para abordar los factores de RPST en la empresa contratista Rismant E.I.R.L

Ya con los resultados obtenidos podemos trabajar/gestionar en las Dimensiones en nivel de riesgo alto que evalúa la herramienta de medición, para lograr mitigar/disminuir los posibles riesgos psicosociales que se podrían desencadenar producto de este ambiente laboral, para efecto de lograr una mejora, se generan propuestas de intervención generales para la empresa y propuestas de intervención específicas en las dimensiones que arrojaron un nivel de riesgo alto (Dimensión Compensaciones y Dimensión Doble presencia), y además recomendaciones a la Dimensión Exigencias psicológicas ya que se encuentra al borde de tener prevalencia de nivel de riesgo alto y esto es una amenaza a futuro.

Dicha empresa se encuentra con ambiente laboral de Riesgo Medio, y sus dimensiones críticas, con riesgo alto son Compensaciones y Doble presencia.

Propuesta de medidas preventivas generales:

- Fomentar el compañerismo entre todas las personas participantes de la empresa, sobre todo en compañeros directos en realización de trabajos. Esto significa apoyarse tanto emocionalmente, siendo observadores en cómo se encuentran sus pares anímicamente e intervenir si es necesario, conversando directamente con la persona y con sus superiores, y apoyarse en cuanto a desempeño, en el sentido de apoyarse en las diversas actividades que se realizan, fomentando un armónico ambiente laboral. Para lograr esto es necesario capacitar al personal e instruirlo sobre buenas prácticas

respecto a lo recién mencionado, con el fin de que cada individuo internalice esta idea de compañerismo y disponga de mejores herramientas para aportar en su comunidad laboral.

- Crear la instancia para aprender nuevas habilidades, como por ejemplo soldar, o utilizar una herramienta computacional como Excel, de esta forma la persona se sentirá apoyada por la organización en la cual participa, ya que ella le permite seguir creciendo y aprendiendo.
- Generar canales de comunicación eficientes entre todos los involucrados en la organización, para lograr una eficiente y fluida comunicación entre las personas, ya que la comunicación es esencial para que un trabajo o proyecto se realice de forma eficiente y además genera seguridad en las personas al poder comunicarse con sus pares. Se puede crear un grupo de whatsapp en donde todos participen, procurando el respeto y la seriedad, se pueden generar reuniones semanales o mensuales en donde todos se reúnan e intercambien ideas y opiniones.
- Establecer con claridad las tareas a realizar por el trabajador, para que se logre crear una correcta responsabilidad de lo que se tiene que hacer y así la persona tenga convicción con respecto a su desempeño, y sus tareas a realizar. De esta forma se logra una mejor claridad en el quehacer y un mejor orden en la distribución de tareas.
- Instaurar una relación de cercanía entre trabajador(es) y supervisor(es) de modo que estos últimos (supervisores) estén a disposición inmediata para abordar dudas y problemas, generando una mejor condición con respecto a la ayuda y el apoyo.

Propuesta de medidas preventivas para la Dimensión Compensaciones. (Dimensión en nivel de riesgo alto).

Dimensión Compensaciones: La dimensión **compensaciones** se encuentra en riesgo alto, teniendo al 57,1% de sus trabajadores expuestos a riesgo alto. El desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados) es lo que podría estar afectando a los trabajadores.

- Se recomienda ofrecer una estabilidad en el empleo a los trabajadores, de ser posible, para que los trabajadores no estén preocupados de si los despiden o le renuevan el contrato, esta incertidumbre genera un aumento en los riesgos psicosociales en el trabajo.
- Se recomienda a los superiores dar el merecido reconocimiento a cada uno de sus trabajadores por sus labores cumplidas, y por participar de la empresa, de esta forma la persona encontrara más sentido a su desempeño en la organización.

- Se recomienda no realizar cambios en las tareas predisuestas a sus trabajadores sin el consentimiento de ello, o al menos sin tratar el cambio de actividades con una previa conversación para explicar el porqué de lo sucedido, ya que a una persona cuando la sacan de su esquema habitual, esta como proceso natural biológico generara estrés, para adaptarse al cambio.

Propuesta de medidas preventivas para la Dimensión Doble presencia. (Dimensión en nivel de riesgo alto).

*La dimensión **doble presencia** se encuentra en riesgo alto, siendo el 71,4% de los encuestados los expuestos a riesgo alto en esta dimensión. Representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador/a. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede indicar que los/las trabajadores/ as tienen exigencias incompatibles en los dos ámbitos (por ejemplo, por horarios de trabajo extensos o incompatibles).*

- Se recomienda Facilitar la compatibilidad entre la vida laboral y familiar, por ejemplo, si un trabajador tiene una urgencia domestica permitirle ir a abordarla, y/o permitir flexibilidad de horarios si existiera alguna condición personal que lo amerite, de esta forma evitamos que un trabajador se encuentre en sus quehaceres laborales y no esté desconcentrado de sus tareas pensando en su problema domestico o algo similar, siendo un factor determinante para que se genere un accidente.
- Crear una campaña de difusión, con charlas preventivas sobre la doble presencia, como administrar los tiempos en el hogar y compatibilizar hogar – trabajo, con el fin de entregar herramientas para un mejor control de estas necesidades, y también generar conciencia de estos conceptos.

Propuesta de medidas preventivas para la Dimensión Exigencias Psicológicas. (Dimensión propensa a pasar a nivel de riesgo alto, es una amenaza).

- Aumentar el personal disponible, esto generará una mejor distribución de las tareas logrando disminuir las exigencias de los quehaceres, al disponer de un mayor número de personal. De esta forma se genera una mejor distribución de las exigencias tanto físicas como psicológicas.
- Entrenar/capacitar al personal en sus tareas correspondientes, para que estos dispongan de mejores herramientas al desenvolverse y realizar sus tareas, de modo que se logre un personal más capacitado para responder frente a las diversas exigencias de su entorno laboral, logrando disminuir su percepción sobre las exigencias.

CONCLUSIONES

La salud mental debe formar parte de una correcta gestión de los riesgos en las organizaciones, puesto que influyen directamente en la vida y salud de sus trabajadores, y además afectan tanto positivamente como negativamente a las organizaciones.

En el resultado del presente trabajo queda demostrado como varían las percepciones de sus trabajos en las personas y como varían estas percepciones en distintas organizaciones, y en este caso empresas contratistas ubicadas/trabajando, prestando sus servicios en la misma empresa mandante. Estas variaciones dejan en evidencia que la organización, como distribuye sus tareas, como es el trato que le da a sus empleados, como aborda el ambiente laboral y como combina todos estos factores con la realidad/cultura de cada trabajador/persona, va a determinar cómo influyen los factores de riesgos psicosociales individualmente en cada sujeto.

Queda en evidencia que una empresa contratista (Rismant) presenta niveles altos en dos dimensiones que evalúa el cuestionario SUSESO/ISTAS21, compensaciones y doble presencia. Esto es importante de destacar, de abordar y gestionar, ya que existe la posibilidad de afectar negativamente a la propia organización, o individualmente a su trabajador o trabajadores.

La existencia del Protocolo de riesgos psicosociales y el cuestionario SUSESO/ISTAS21 permite generar un avance, una mejora en los temas respecto a salud mental. Por ende, el correcto uso de estas herramientas le da un valor agregado a cada organización que las implemente, aun así, siendo una organización con cientos de trabajadores, o como en este trabajo de título, organizaciones con menos de 10 trabajadores.

Ambas empresas se vieron afectadas en compensaciones, esto nos indica algo, existe incertidumbre en las personas, incertidumbre en si su trabajo será estable o no, y también esto demuestra que los superiores no les están dando el correcto aprecio a sus trabajadores, cosa fundamental en un ambiente armónico de trabajo.

Ambas empresas se vieron afectadas en la dimensión doble presencia, y esto sí que es complejo de trabajar, ya que este indicador nos demuestra que las personas están teniendo un desequilibrio trabajo-hogar, personas que están en el trabajo, pero pensando en sus exigencias domesticas u otras similares. Por ende, es trabajo del empleador abordar estos temas con criterio, y siempre en pro a encontrar alternativas y soluciones.

BIBLIOGRAFÍA

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1111248> (APRUEBA ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO, Núm. 1.433 exenta.- Santiago, 10 de noviembre de 2017).

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=207436> (FIJA EL TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DEL CODIGO DEL TRABAJO).

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1159383> (LEY NÚM. 21.331 DEL RECONOCIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN LA ATENCIÓN DE SALUD MENTAL).

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28650> (LEY 16744 ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES).

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1041130> (DECRETO 40 APRUEBA REGLAMENTO SOBRE PREVENCION DE RIESGOS PROFESIONALES).

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=167766> (DECRETO 594 APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BASICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO).

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=9391> (DECRETO 109 APRUEBA EL REGLAMENTO PARA LA CALIFICACION Y EVALUACION DE LOS ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN LA LEY 16.744, DE 1° DE FEBRERO DE 1968, QUE ESTABLECIO EL SEGURO SOCIAL CONTRA LOS RIESGOS POR ESTOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES).

https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_09.pdf (PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO 2017).

<https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html> (MANUAL DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 Versiones completa y breve, 2020).

<https://www.suseso.cl/605/w3-article-652634.html> (INFORME ESTADISTICO LICENCIAS MEDICAS EN CHILE, 2020).

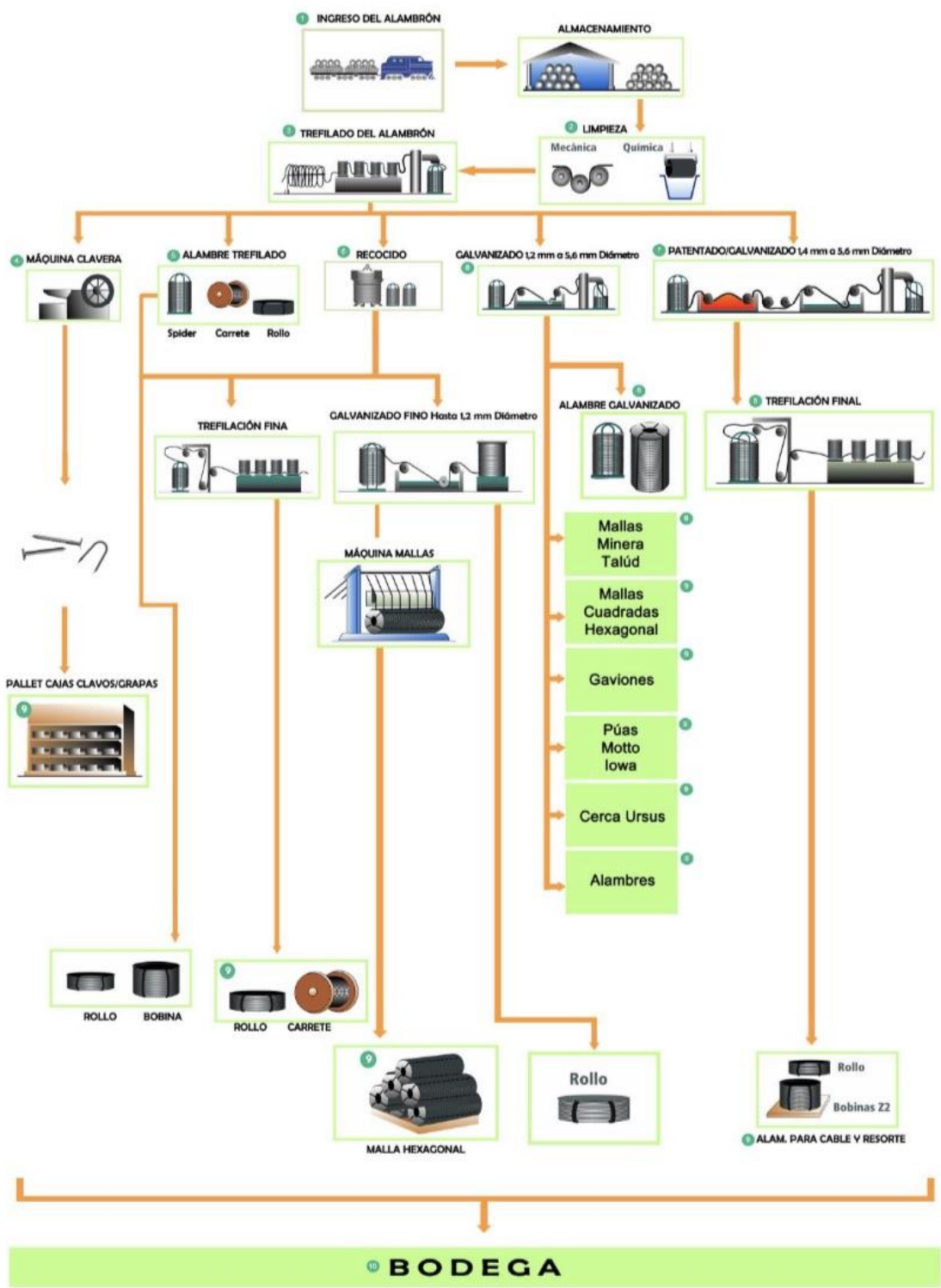
<https://blog.sodexo.cl/felicidad-chilenos#:~:text=Los%20chilenos%20no%20est%C3%A1n%20felices,importante%20es%20la%20salud%20mental>. (SALUD MENTAL)

<https://blog.sodexo.cl/salud-mental-en-el-lugar-de-trabajo> (SALUD MENTAL EN EL TRABAJO).

https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-95386_archivo_fuente.pdf (ACOSO LABORAL).

ANEXOS

ANEXO 1.- PROCESO PRODUCTIVO EMPRESA MANDANTE.





Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

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

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

A. Datos demográficos

1. Sexo
- a) ☐ Hombre
- b) ☐ Mujer.
2. ¿Qué edad tiene?
- a) ☐ Menos de 26 años
- b) ☐ Entre 26 y 35 años
- c) ☐ Entre 36 y 45 años
- d) ☐ Entre 46 y 55 años
- e) ☐ Más de 55 años

B. Caracterización de su trabajo actual.

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		

II. Sección específica de riesgo psicosocial						
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?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

ANEXO 3.- APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21.

