UNIVERSIDAD TECNICA
FEDERICO SANTA MARIA
SEDE VIÑA DEL MAR

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

PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EMPRESA SANIVAL SPA.

Trabajo de Titulación para optar

al Título de INGENIERO EN

PREVENCION DE RIESGOS

LABORALES Y AMBIENTALES

Alumna:

Srta. Alejandra Andrea Moraga Lazo.

Profesor Guía:

Dr. Ing. Claudio Acuña Correa.

2021

Agradecimientos

En primer lugar quiero agradecer a mi profesor guía Claudio Acuña y a la profesora Silvia Ureta, quienes con sus conocimientos y apoyo me guiaron a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

También quiero agradecer a SANIVAL SPA., por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de aplicación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Por último, quiero agradecer a mis padres, mi pareja y familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían, siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Muchas gracias a todos.

Resumen

Keywords: Protocolo, Vigilancia, Riesgos, Psicosociales

Este trabajo buscó entregar una experiencia de aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en una empresa regional del país.

En una primera etapa se describe la empresa y en una segunda etapa se define el marco teórico, en el cual se incluye el marco legal. En esta sección se describe qué se entiende por factores de riesgo psicosocial y acerca del instrumento de evaluación a aplicar (Cuestionario SUSESO ISTAS 21), basándose en aspectos tales como los objetivos a evaluar por el método, si es que busca o no prevención de problemas de salud del trabajador o no, con objeto de dar una visión sobre el funcionamiento del método para otras organizaciones del país.

Posteriormente, se presenta la aplicación del citado Protocolo, el cual se hará por medio del Cuestionario SUSESO ISTAS 21, este será aplicado a los 12 trabajadores de la empresa, para luego poder analizar las respuestas y así saber en qué tipo de riesgo se encuentra la empresa (alto, medio o bajo). Luego de obtener los resultados se entregaran una seria de propuestas de mejora según la dimensión y así para que la empresa se pueda mantener o mejorar.

Dado los resultados de la investigación, no se requerirá de una mayor inversión, ya que se deberá realizar un reordena en se gestión administrativa

Índice

Introducción 1
Objetivos 3
Objetivo General: 3
Objetivos Específicos 3
Alcance 3
Justificación 4
Capítulo I Descripción general de la Empresa 5
A. Características principales de la Empresa 5
B. Misión y Visión y Política de Sistema Integrado de Gestión 6
C. Estructura Organizacional 8
Descripción de cargo 8
Organigrama 12
Mapa de procesos 13
D. Recursos 13
Personas 14
Infraestructura 14
Ambiente para la operación de los procesos 15
Capítulo II 16
2.1 Marco Legal 16
2.2 Marco Teórico 17
2.2.1 Trabajo, Organización y Unidades de Trabajo 17
2.2.2 Factores Psicosociales y Trastornos Psicológicos 18
Factores de Riesgos Psicosociales 18
Trastornos Psicológicos 19
2.2.3 Salud Laboral y Estrés Laboral 20
Salud Laboral 20
Estrés Laboral 20
2.2.4 Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales 21
2.2.5 Flujograma del Modelo de Vigilancia 21
2.2.6 ¿Qué es el Cuestionario SUSESO ISTAS 21? 22
2.2.7 Dimensiones psicosociales evaluadas por el método 22
2.2.8 Cálculo e Interpretación de las Puntuaciones 23
2.2.9 El cuestionario SUSESO-ISTAS completo se puede aplicar de dos formas: 23
2.9.1 Formato online en la plataforma de SUSESO 23
2.9.2 Formato aplicación papel 24
2.2.10 Fiscalización Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales 24
2.2.11 Etapas de aplicación del Protocolo 25

2.2.12 Conformación del Comité de Aplicación 26
2.2.13 Empresas con 25 y menos personas 27
2.2.14 Difusión y Socialización 28
2.2.15 Aplicación 29
2.2.16 Análisis de resultados 30
2.2.17 Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación 30
2.2.17.1 Cálculo del nivel de riesgo psicosocial en el Centro de Trabajo 31
Capitulo III Aplicación del PVRPS y Propuestas de Mejoras 32
3.1 Población y Muestra 32
3.1.1 Población Objetivo 32
3.1.2 Universo 32
3.1.3 Muestra 32
3.2 Método de Medición 33
3.2.1 Estrategia de recolección de datos 33
3.2.2 Caso Pandemia en el País 33
3.2.3 Resultados del Cuestionario 36
3.2.4 Análisis 38
3.3 Propuestas de Mejoras 39
3.3.1 Exigencias Psicológicas 39
3.3.2 Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo 40
3.3.3 Apoyo Social en la Empresa 40
3.3.4 Compensaciones 40
3.3.5. Doble Presencia 41
Conclusiones 42
Bibliografía 43
Anexos 45
ANEXO A 45
ANEXO B 47
ANEXO C 49

Índice de Figuras

FIGURA 1-1. MAPA DE LA UBICACIÓN DE LA EMPRESA SANIVAL SPA. 6
FIGURA 1-2. ELABORACIÓN PROPIA. PLANILLA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SANIVAL SPA 6
FIGURA 1-3. ELABORACIÓN PROPIA. ORGANIGRAMA DE CARGOS DE LA EMPRESA SANIVAL SPA. 12
FIGURA 1-4. ELABORACIÓN PROPIA. MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA SANIVAL SPA. 13
FIGURA 2-5. FLUJOGRAMA DE MODELO DE VIGILANCIA. PRVPS (2017). 21
FIGURA 2-6. PUNTAJES DE LA VERSIÓN BREVE DEL CUESTIONARIO. 23
FIGURA 2-7. ESQUEMA DE LAS ETAPAS DE APLICACIÓN 26
FIGURA 2-8. RELACIÓN ENTRE LOS PUNTAJES OBTENIDOS EN EL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE. 31
FIGURA 3-9. ELABORACIÓN PROPIA. EVALUACIÓN CON EL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. 36
FIGURA 3-10. ELABORACIÓN PROPIA. EVALUACIÓN CON EL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. 37
FIGURA 3-11. ELABORACIÓN PROPIA. GRÁFICO CON LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. 38

Índice de Fotos

FOTO 3-1. ELABORACIÓN PROPIA. DÍA DE LA DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. 33
FOTO 3-2. ELABORACIÓN PROPIA. DÍA DE LA DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. 34
FOTO 3-3. ELABORACIÓN PROPIA. DÍA DE LA DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. 34
FOTO 3-4. ELABORACIÓN PROPIA. DÍA DE LA DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. 35
FOTO 3-5. ELABORACIÓN PROPIA. DÍA DE LA DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. 35

Abreviaturas

PVRPS: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

D.S.: Decreto Supremo.

OAL: Organismo Administrados de la Ley 16.744

CdA: Comité de Aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

SUSESO: Superintendencia de Seguridad Social

ISTAS: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud

ISO: Organismo Internacional de Normalización

OHSAS: Salud Ocupacional y Series de Evaluación de la Seguridad

SIG: Sistema Integrado de Gestión

SEREMI: Secretaria Regional Ministerial

RPS: Riesgos Psicosociales

R.R.H.H: Recursos Humanos

MINSAL: Ministerio de Salud

Introducción

El presente proyecto consistió en la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en la empresa SANIVAL SPA.

"El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador" (5).

Los factores psicosociales según el Comité Mixto OIT / OMS, "consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" (10).

Se ha adquirido conciencia de que, no es tan solo relevante el salario, sino que también se debe atender a las necesidades de intervención en la toma de decisiones y de lograr la realización personal de cada uno de los trabajadores que forman parte de esta.

De este modo "los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan sus conocimientos y habilidades, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar" (12).

El estrés laboral no sólo desencadena problemas en el ámbito de la salud mental y física de los individuos, sino que también tiene repercusiones económicas para las organizaciones donde éstos trabajan.

Por otro lado, en nuestro país y en el mundo se enfrenta a una pandemia llamada coronavirus, mejor conocida como COVID-19 representando esta la mayor crisis sanitaria en el mundo. Los trabajadores también se ven afectado por esta pandemia, ya que el trabajo remunerado ha ocupado históricamente un papel central en la vida de las personas, es a partir del cual la salud psicológica de los trabajadores(as) se afecta por las incertidumbres que tienen ante la discontinuidad laboral y el adverso escenario económico que existe.

Objetivos

❖ Objetivo General:

❖ Implementar el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales (PVRPS), en la empresa SANIVAL SPA.

❖ Objetivos Específicos

- ✓ Realizar la difusión del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales entre los trabajadores de la empresa.
- ✓ Identificar los factores de riesgos psicosociales presentes en la empresa SANIVAL SPA.
- ✓ Evaluar los factores de riesgos psicosociales con el Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve.
- ✓ Proponer medidas preventivas de mejora, ante las situaciones de riesgos detectadas.

Alcance

Los alcances de la investigación se centran en cuatro aspectos: Tema, espacio, tiempo y persona. El tema, responde al contenido de la investigación que se centra en los factores de riesgos psicosociales que estén presentes en los trabajadores; el espacio, se encuentra limitado por la zona de estudio, es decir la empresa SANIVAL SPA., el tiempo, representa el segundo semestre del año 2019, y la persona, la constituye la población de estudio, es decir, los trabajadores de la empresa SANIVAL SPA., en la cual se aplicará el PVRPS, y el cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, que fue el actualizó en noviembre del 2020. También se debe indicar la etapa del Protocolo, hasta la que se desarrollará el trabajo, que será hasta la entrega de los resultados del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 a la gerencia de la empresa y a las y los trabajadores.

Referente a las limitaciones, se señala la dificultad para encuestar la totalidad de los trabajadores, ya que, estos la mayoría del tiempo se encuentran en terreno, por lo demás, se cuenta con todos los recursos para desarrollar los objetivos formulados.

Justificación

La aplicación del PVRPS y del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, en la empresa SANIVAL SPA., permitirá conocer los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de esta empresa.

La aplicación del protocolo y del cuestionario se realiza de forma voluntaria por parte de la empresa, ya que cuenta con un Sistema de Gestion Integral (SGI) y este reconoce la existencia de riesgos psicosociales, por lo que solicita que sean evaluados, para así poder dar propuestas de mejoras.

La exposición de estos riesgos puede generar efectos positivos como aumentar el rendimiento, el compromiso laboral y el bienestar en los trabajadores, sin embargo también se pueden generar efectos negativos que pueden ser el estrés, el malestar físico y psíquico, afectando los resultados individuales del trabajador y de toda la organización.

Por lo tanto, el desafío de la aplicación de este Protocolo y del citado cuestionario, es desarrollar una mirada preventiva en la empresa SANIVAL SPA., para así identificar las tensiones y las exigencias que impactan negativamente tanto en la salud de los trabajadores como en la productividad de este. Por esto se tiene en mente controlar estos factores y proporcionar un ambiente psicosocial positivo entre los trabajadores, para poder promover la salud, calidad de vida y el bienestar laboral.

Capítulo I

Descripción general de la Empresa

A. Características principales de la Empresa

La empresa SANIVAL SPA., es una empresa dedicada al arriendo de sanitarios portátiles, ubicada en el Reten 30, Placilla, Valparaíso, Región de Valparaíso, ver figura 1-1. Su principal preocupación es brindar un servicio de calidad, con seguridad y preocupación en el medio ambiente.

La Gerencia General de SANIVAL SPA., como una manera de satisfacer los exigentes y permanentes requerimientos de sus clientes ha decidido certificarse bajo la norma de calidad ISO 9001:2015, Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 y Gestión Ambiental ISO 14001:2015, entrando para ello en una dinámica de mejora continua.

- **Giro:** Servicio de Arriendo, mantención y ventas sanitarios
- **Organismo Administrador:** Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
- **Antigüedad:** 7 años
- **Principales Servicios**: Comercialización del Servicio de Arriendo y Mantención de Sanitarios Portátiles, para Uso en Obras, Eventos Masivos, Eventos Particulares, Ferias Libres a Empresas Públicas y Privadas en las Comunas de la V Región Costa.
- **Proveedores:** Esval y Kitclean
- **Clientes:** Constructoras, municipalidades, particulares.
- **Ubicación:** El Reten 30, Placilla, Valparaíso, Región de Valparaíso.
- **Nº Empleados:** 12 ver figura 1-2.

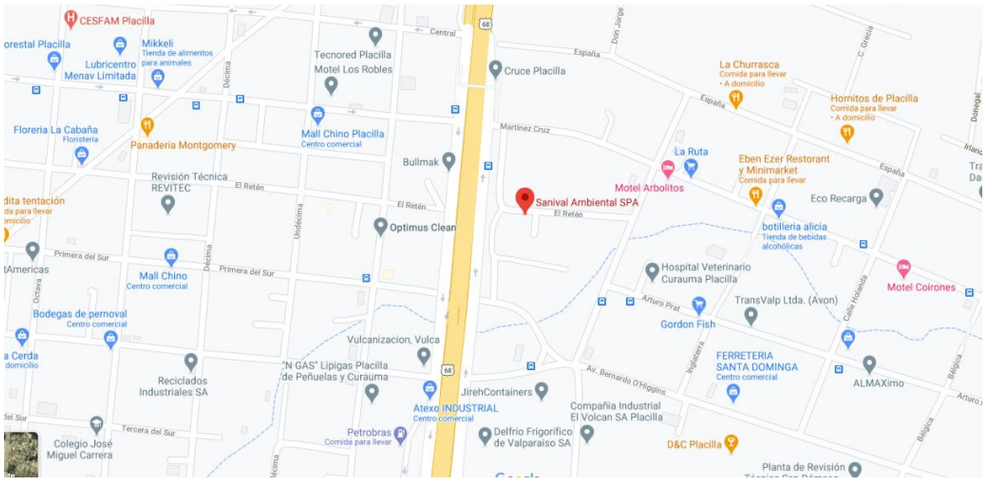

Figura 1-1. Mapa de la ubicación de la Empresa SANIVAL SPA.

NOMBRE	EDAD	NIVEL DE EDUCACIÓN	CARGO
ARMIJO AGUILAR MARCIA ANGÉLICA	49	TECNICO PROFESIONAL COMPLETA	ADMINISTRATIVA DE OPERACIÓN Y INSTALACIÓN
BASTIDAS MOLINA CRISTINA MORELIA	27	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	ESIG
BERRIOS OYANEDEL PATRICIO ALEJANDRO	46	BASICA(SEXTO BÁSICO)	CHOFER
LILLO OJEDA FELIPE EDUARDO	30	MEDIA COMPLETA	ASISTENTE
MORALES GUERRERO GABRIEL ANDRES	34	MEDIA COMPLETA	CHOFER
MONDACA MONDACA CARLOS ALBERTO	55	MEDIA COMPLETA	ASISTENTE
MUÑOZ PETERS AXEL FERNANDO ANDRES	31	MEDIA COMPLETA	ASISTENTE
ORELLANA CACERES ELIASER ANTONIO	25	MEDIA COMPLETA	ASISTENTE
BASTIDAS BASTIDAS CRISTIAN SERGIO	48	TECNICO PROFESIONAL COMPLETA	GERENCIA
GARAY OJEDA DAVID MARCELO	40	TECNICO PROFESIONAL COMPLETA	CHOFER
AGUIRRE URQUIETA PEDRO NOLASCO	49	TECNICO PROFESIONAL COMPLETA	CHOFER
MUCHERL URETA SILVA	47	UNIVERSITARIA COMPLETA, GRADO MAGISTER	ASESOR EN PREVENCION DE RIESGOS

Figura 1-2. Elaboración Propia. Planilla de los trabajadores de la Empresa SANIVAL SPA.

B. Misión y Visión y Política de Sistema Integrado de Gestión

Misión

"Sanival Ambiental Spa nació dado a las necesidades requeridas de la región y ofreciendo un servicio de arriendo y mantención de sanitarios portátiles para diferentes tipos de eventos. Somos una empresa familiar que ha crecido y forjado gracias al compromiso de sus trabajadores. Durante nuestra existencia hemos tratado de mejorar en cada paso que damos. Brindando un servicio integral de calidad y preocupándonos de Medio Ambiente.

Actualmente somos certificados en un sistema integrado de las normas de calidad ISO 9001:2015, Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 y de Gestión Ambiental ISO 14001:2015."

Visión

"Como empresa queremos ser los líderes en la Quinta región y en poder expandirnos a otras Regiones de Chile.

Ser reconocido por el Servicio Brindado por su calidad y seguridad. Así seguir presentado la mejor alternativa del mercado.

Política Sistema Integrado de Gestión

A continuación se expone la Política del SIG de la empresa SANIVAL SPA

"Somos una empresa de servicios de arriendo y mantención de sanitarios portátiles, para uso en obras, ferias libres, eventos masivos y particulares."

En Sanival Spa., nos preocupamos de propiciar y mantener la mejora continua en nuestros procesos, la atención oportuna a nuestros clientes, en un ambiente laboral seguro para nuestros trabajadores y el medio ambiente, para lo cual hemos implementado un Sistema Integrado de Gestion bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y OHSAS 18001:2007.

Con el propósito de cumplir con los requisitos de nuestros clientes, la seguridad laboral y ambiental así como los legales, reglamentarios aplicables y otros requisitos a los servicios que presta, la Gerencia General de Sanival, ha asumido los siguientes compromisos con respecto al Sistema Integrado de Gestión:

- ✓ Mediante revisiones sistemáticas, establecer y verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.
- ✓ Involucrar e incentivar a su personal, para alcanzar dichos objetivos.
- ✓ Suministrar el respaldo y los recursos necesarios, para mejorar continuamente se eficacia.

- ✓ Crear y mantener un ambiente laboral, que promueva el acatamiento de las exigencias sobre Prevención de Riesgos y que contribuya a la obtención de bajos índices de accidentabilidad.
- ✓ Prevenir los daños y deterioro de la salud, disminuyendo los incidentes laborales y mejorar en lo que a seguridad se refiere.
- ✓ Proteger el medio ambiente, previniendo la contaminación y utilizando recursos sustentables, mitigación del cambio climático o protección de la biodiversidad.
- ✓ Aplicar todas aquellas tecnologías que permitan el cuidado y preservación del medio ambiente.
- ✓ Capacitación constante para nuestro personal y la utilización de herramientas y maquinarias de primer nivel.

El cumplimiento de los requerimientos y política de nuestro Sistema Integrado de Gestión, sumando al eficiente manejo de nuestros recursos humanos y materiales, nos permitirán entregar productos y servicios en los plazos convenidos, que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes en un ambiente de seguridad laboral y medio ambiental".

C. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de una empresa sirve para que todos los trabajadores entiendan cómo funciona la organización. Si no se ha desarrollado convenientemente, los empleados quedan desconcertados por la falta de autoridad, falla la coordinación, y la toma de decisiones es más lenta. Además puede facilitar que cada empleado identifique y entienda su papel dentro de la empresa.

❖ Descripción de cargo

La descripción de cargo es una herramienta que permite reunir en un sólo documento las atribuciones, funciones y condiciones de un cargo. Esta Herramienta es un gran apoyo para desarrollar con rigurosidad los procesos de selección, mantención y desarrollo de las personas en una organización.

La descripción de cargo describe el qué hace, cómo lo hace y por qué lo hace.

1. Gerente General

- Realización de diligencias bancarias, tramitar y archivar documentación administrativa. Mantener y gestionar cordialmente relaciones tanto con el cliente interno como externo.
- Maximizar la rentabilidad de la empresa y el buen uso de los recursos financieros sin utilizar.
- Gestión de pago de consultores, personal a honorarios y proveedores.
- Planificación y verificación de ruta y operaciones.
- Seguimiento de proceso de contratación y renovación de los contratos.
- Realizar el control de inventarios de materia prima y de suministros
- Realizar el pago a proveedores y llevar el control de la entrada de productos o suministros al inventario
- Realizar reuniones informativas y motivacionales con su personal a cargo

2. Asesor de Prevención de Riesgos

- Elaborar, realizar seguimiento y evaluación de un Programa de Trabajo en Prevención de Riesgos, conforme a las necesidades de la Empresa.
- Realizar inducción inicial a los trabajadores nuevos y explicar código higiene y sanidad de la empresa
- Realizar inducción básica, entregando información a los funcionarios sobre seguridad.
- Implantar medidas de prevención de riesgo para evitar la ocurrencia de acciones indebidas con riesgo de accidente, protegiendo la vida y salud de los trabajadores de la empresa.
- Asegurar toda la documentación necesaria del personal, para la ejecución de los proyectos.
- Elaborar informe semanal de gestión y al término de cada proyecto.
- Elaborar y presentar, informe de Incidente.
- Elaborar y ejecutar el plan de capacitaciones anual y evaluar sus eficiencias.
- Coordinar y mantener comunicación con la mutual asociada a la empresa.
- Asesorar, proponiendo soluciones para el control de riesgos en el ambiente o en medios de trabajo, apoyando al personal de terreno para el control de las causas de accidentes y enfermedades laborales.

- Efectuar acciones educativas en Prevención de Riesgos y promoción de la capacitación y adiestramiento de los funcionarios.
- Actualizar señalización y extintores de la empresa.
- Programar y participar en simulacros de emergencia.
- Verificar el correcto uso de los elementos de protección personal.

3. Encargada de Sistema Integrado

- Planear, organizar, dirigir y controlar, el funcionamiento del sistema.
- Proponer, elaborar e implantar nuevos sistemas necesarios en la Empresa.
- Supervisar y revisar la elaboración de proyectos de organización, métodos y procedimientos, organigramas estructurales y funcionales.
- Evalúa mensualmente el avance de los proyectos y asegura que los mismos cuenten con los controles y estándares de seguridad necesarios.
- Elaborar nuevos procedimientos.
- Mantener una información directa con gerencia y mutualidad.

4. Administrativa de Instalación

- Realizar guías de retiro e instalación de sanitarios y servicios esporádicos.
- Generar cotizaciones a los clientes que lo solicitan.
- Generar facturas de las guías de arriendo y término.
- Control de la documentación de compras y ventas.
- Control de gastos, boletas y relación de combustibles y boucher
- Control del libro de asistencia, horas extras.
- Entrega de las liquidaciones de sueldo del personal.
- Recepción de rutas diarias.

5. Administrativa de Operación

- Preparar rutas diarias con sus insumos respectivos.
- Realizar evaluación de los proveedores.
- Actualizar la hoja de ruta de servicio diaria con las instalaciones y retiros efectuados durante el día.
- Realizar hoja de ruta de servicio diaria de cada día.
- Controlar y registrar las visitas que se registren en la empresa.

- Control y entrega de elementos de protección personal.

6. Conductor

- Manejo adecuado y la defensiva de vehículo de trabajo asignado, preocuparse de estado y anomalías del vehículo.
- Coordinar y llevar el vehículo las revisiones mecánicas.
- Coordinar y llevar el vehículo a las inspecciones para los permisos de ley para la circulación del vehículo
- Chequeo de vehículo de transporte su estado, limpieza y orden diariamente.
- Mantener con combustible el vehículo antes de comenzar las labores diarias.
- Lavar y limpiar el vehículo de una a dos veces por semana, de manera que siempre esté presentable.
- Realizar las descargas en punto autorizados por Esval.
- Notificar cuando exista algún daño en las herramientas de trabajo.
- Utilizar los elementos de protección personal.
- Desarrollar de manera eficaz los procesos relacionados con el transporte, carga, retiro y cuidado de los sanitarios portátiles.
- Manejo adecuado de químicos y demás sustancias para mantención de los sanitarios.
- Verificar las hojas de ruta asignadas. (Hoja de ruta control diaria y hoja de ruta servicio diaria.)
- Atender y asistir a los clientes asignados a su ruta, actuando bajo el régimen de etiqueta y protocolo de servicio.
- Contar con la documentación correcta para la instalación o retiro del sanitario (guía de despacho, guía de retiro, cheques de garantía).
- Notificar las anomalías de los servicios y estado de sanitarios realizado que se asignaron a la ruta.
- Cuidar los insumos y herramientas de trabajo asignados.

7. Operario

- Desarrollar de manera eficaz los procesos relacionados con el transporte, carga, retiro y cuidado de los sanitarios.
- Chequeo de buen estado de sanitario previo la instalación.
- Apoyar en las funciones de la conducción, como también ingreso a las instalaciones.

- Manejo de químicos y sustancias para mantención de los sanitarios.
- Atender y asistir a los clientes asignados a su ruta, actuando bajo el régimen de etiqueta y protocolo de servicio.
- Chequear la hoja de ruta y verificación del insumo para mantención conjuntamente con el conductor.
- Cuidar los insumo y herramientas de trabajo
- Notificar cuando exista alguna daño en las herramientas de trabajo (manguera, cuerda, motor)
- Utilizar los elementos de protección personal.

❖ Organigrama

Un organigrama ayuda a visualizar de manera clara y rápida la estructura interna, los roles y los diferentes equipos y departamentos. El organigrama con todos los trabajadores de una empresa resulta muy útil, ayudará a mejorar la comunicación interna, ver figura 1-3.

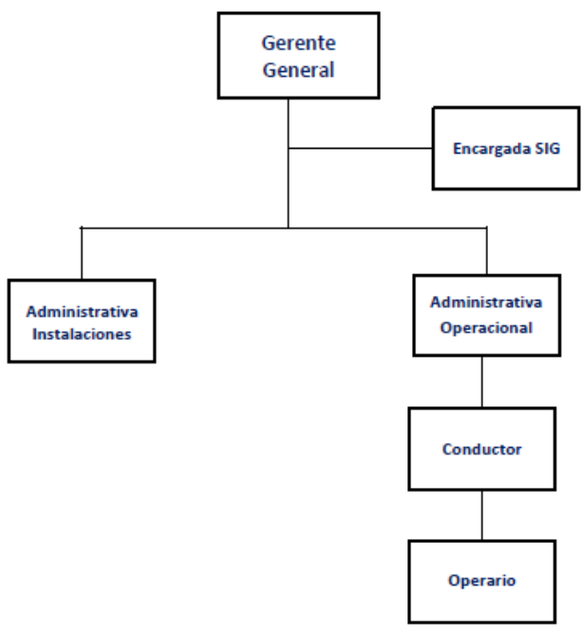

Figura 1-3. Elaboración Propia. Organigrama de cargos de la Empresa SANIVAL SPA.

❖ Mapa de procesos

Un mapa de procesos ayuda a organizar los procesos y hace que la información sea visible para todos. Al crear un mapa de procesos, se está produciendo un ejemplo visual del proceso para entenderlo mejor, ver figura 1-4.

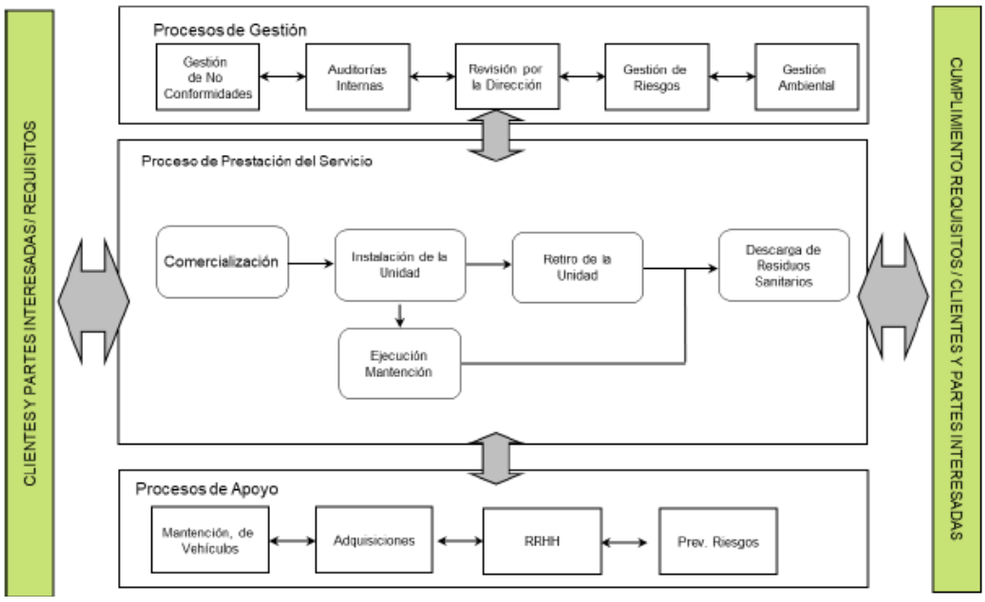

Figura 1-4. Elaboración Propia. Mapa de Procesos de la Empresa SANIVAL SPA.

D. Recursos

Los recursos son condiderados esenciales por la Gerencia General para lograr el cumplimiento de la Politica del SGI de Sanival.

A traves de las revisiones por la direccion, se identifican los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SIG y mejorar continuamente se efecacia, y
- Aumentar la satisfaccion del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La asignacion y aprobacion formal de recursos se realizara anualmente, en las revisiones del SIG, y quedara registrada en las actas de reuniion correspondientes.

Personas

Sanival a traves de su Gerencia, tiene la preocupacion por la capacidad e idoneidad del personal que efectua labores y/o procesos en la empresa, tanto administrativos como operativos y que tienen directo impacto en la calidad de los servicios prestados.

Los colaboradores que toman parte activa en cada labor y/o procesos, que tienen impacto en la calidad del servicio prestado, son evaluados en sus competencia por su jefe directo, mediante la observacion se su desempeño, para determinar necesidades de entrenamiento y capacitacion.

Infraestructura

Con el fin de que las labores que comprende cada puesto de trabajo en Sanival sean ejecutadas en forma eficaz, la empresa se ha preocupado de proveer los vehiculos, equipos, herramientas, equipos informaticos (hadware y sofware) e infraestructura en general, que contribuyan a la calidad de los procesos y productos elaborados y mantiene el R-25 Programa de Mantencion de Vehiculos y Equipamiento, el cual se controlaa traves del R-26 Ficha de Camiones y Equipos.

Asimismo, permanentemente ha tenido la preocupacion de evaluar e incorporar nuevos equipos y herramientas que signifiquen un mejoramiento continuio en sus procesos.

Las necesidades de recursos de infraestructura y equipamientos se evaluan en las revisiones por la direccion, donde se aprueban las nuevas incorporaciones o mejores en funcion de la planificacion del SIG, considerando los requerimientos de las partes interesadas, asi como potenciales cambios en el SIG (nuevos clientes, cambios tecnologicos que afecten a los procesos, u otras).

La Gerencia ha determinado que los programas utilizados en el area informatica (hardware - software); cuentan con sus corrspondientes licencias cuando aplica.

Ambiente para la operación de los procesos

Sanival identifica las condiciones de ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad del servicio prestado, las informa mediante sus diferentes canales de comunicación y entrega los recursos necesarios para cumplir con ellos.

Mas alla de los requisitos establecidos por el Decreto Supremo N° 594/99 del Ministerio de Salud que aprueba el Reglamento sobro Condiciones Sanitarias y Ambientales Basicas en los lugares de trabajo, la organización proporciona los medios necesarios para realizar la prestacion del servicio en forma segura, proporcionando al personal los equipos de proteccion personal adecuados para cada actividad, instalando mallas para protegerlos de los rayos solares, realizando actividades extra programgticas como celebraciones de fechas importantes con la finalidad de mantener un buen clima laboral, etc.

Las condiciones de los caminos de acceso a los lugares en que se debe prestar el servicio, es una permanente preocupacion de la empresa, ya que el acceso al lugar puede hacer dificil y/o peligroso el transito de vehiculos, para ello mantiene una comunicación permanente con el cliente, de modo de asegurarse que el baño quede en un lugar de facil acceso.

Capítulo II

2.1 Marco Legal

- ✓ Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por Decreto Supremo 594/99 del Ministerio de Salud.

"La empresa está obligada a mantener las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ella se desempeñan, sean estos dependientes directos suyos o lo sean de terceros que realizan actividades para ella".

- ✓ Ley N° 16.744, de 1968 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 65 y 68 del título VII "Prevención de Riesgos Profesionales".

"Las empresas o entidades deberán implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que les prescriban directamente el Servicio Nacional de Salud o, en su caso, el respectivo organismo administrador a que se encuentren afectas, el que deberá indicarlas de acuerdo con las normas y reglamentaciones vigentes".

- ✓ 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.

"Para que una enfermedad se considere profesional es indispensable que haya tenido su origen en los trabajos que entrañan el riesgo respectivo, aun cuando éstos no se estén desempeñando a la época del diagnóstico".

- ✓ Resolución exenta Nº336 del 10 de noviembre de 2017, Aprueba Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del Ministerio de Salud.

"Apruébese Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Sicosocial en el Trabajo, documento que consta de dieciocho páginas, y que se entiende formar parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales".

- ✓ Circular Nº 3241 de 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que instruye a los organismos administradores del Seguro de la Ley Nº 16.744 sobre el Protocolo

de Normas Mínimas de evaluación que deben cumplir en el proceso de calificación del origen de las enfermedades denunciadas como profesionales.

"Evaluación de Condiciones de Trabajo; Evaluaciones de Riesgos: Corresponde a la realización de mediciones representativas y confiables, cualitativas o cuantitativas, de la presencia de agentes de riesgo químico, físico, biológico, condiciones ergonómicas y psicosociales existentes en el ambiente de trabajo donde se desempeña el trabajador evaluado."

- ✓ Actualización en noviembre de 2020 del Manual del Método del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versiones completa y breve.

"El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 es mucho más que un cuestionario, es un método para medir y modificar los riesgos psicosociales del trabajo a través de una metodología participativa que incluya a todos los interesados (trabajadoras/es operativos, gerentes, expertos/as)".

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Trabajo, Organización y Unidades de Trabajo

Como trabajo se denomina al conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

Gracias al trabajo el ser humano comienza a conquistar su propio espacio, así como el respeto y la consideración de los demás, lo cual además contribuye a su autoestima, satisfacción personal y realización profesional, sin contar con el aporte que hace a la sociedad.

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Estas definiciones junto a otras de relevancia se presentan en el PVRPS (2013), las cuales se adjuntan en el presente trabajo, en el Anexo A Glosario Técnico.

Por último, se entiende, por unidad de trabajo aquella agrupación de trabajadores de una organización que comparten sub funciones y objetivos específicos comunes. Su conformación va desde un equipo de trabajo u operación, hasta la organización completa.

2.2.2 Factores Psicosociales y Trastornos Psicológicos

- **Factores de Riesgos Psicosociales**

Los factores psicosociales son entendidos como aquellas situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales 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. Es importante considerar que cuando un factor tiene la capacidad de afectar en forma negativa, corresponden a Riesgos Psicosociales.

Los factores psicosociales consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Moreno (2011), MINSAL (2013).

La medición es importante porque permite tener una visión respecto de las diversas condiciones implicadas en el trabajo, que pueden constituirse en factores de riesgo para la salud de las personas, los equipos de trabajo y las organizaciones.

Del mismo modo, la medición nos permite generar orientaciones y abordajes de estos factores, como organización, a través de la adopción de medidas correctivas que permiten disminuir y controlar este tipo de riesgos.

La clasificación de los factores de riesgos psicosociales puede ser muy diversa y de hecho cada método de evaluación de riesgos psicosociales adopta una diferente ya que existen diversos enfoques teóricos al respecto.

A modo de ejemplo representativo se expone una clasificación:

- ✓ Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.

- ✓ Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- ✓ Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- ✓ Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.)
- ✓ Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
- ✓ Relaciones personales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- ✓ Rol: ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- ✓ Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- ✓ Interacción casa-trabajo: problemas de la doble presencia, conflicto de exigencias.

- **Trastornos Psicológicos**

La salud y el trabajo son dos aspectos estrechamente relacionados: un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para conseguir el bienestar en el trabajo; el trabajo, por su parte, permite desarrollar nuestras capacidades físicas e intelectuales, aunque también constituye una fuente de riesgo para la salud.

En términos generales se puede definir a la psicopatología como el estudio de la conducta anormal o de los trastornos mentales. Desde una perspectiva laboral, la psicopatología del trabajo se centra en el estudio de los trastornos y conflictos que se derivan del desempeño de la actividad laboral. Se excluyen, por tanto, aquellas alteraciones que tienen su origen en las condiciones de vida del trabajador o que obedecen a factores ajenos al trabajo.

2.2.3 Salud Laboral y Estrés Laboral

El estrés es un tema común en investigaciones laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. En el estrés laboral existen varios sucesos que están ligados específicamente al desempeño de una profesión u oficio.

- **Salud Laboral**

Se entiende la salud laboral como la reducción y/o eliminación de los factores de riesgo dentro del centro de trabajo. Y más concretamente en el puesto de trabajo y en las tareas que realiza el trabajador en concreto. Para lo cual se tienen en cuenta las condiciones de trabajo y la organización del mismo. Para la consecución de estos objetivos es necesario un equipo multidisciplinar que se van a involucrar en las distintas áreas que intervienen en la protección y promoción de la salud. Moreno, Báez (2010).

- **Estrés Laboral**

El estrés laboral constituye probablemente la alteración más estudiada por la psicología del trabajo. Se considera que una persona está sometida a una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos o al menos esa es su percepción, de manera que el sujeto percibe que no puede darles una respuesta efectiva. En este tipo de situaciones, el organismo emite una respuesta de estrés, que consiste en un importante aumento de la activación fisiológica y cognitiva del organismo, que, a su vez, se prepara para una intensa actividad motora. Cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa o duradera puede tener repercusiones negativas, con una amplia gama de manifestaciones orgánicas, denominadas trastornos psicofisiológicos, Moreno (2011)

Un tipo concreto de estrés laboral es el burnout o estrés laboral asistencial. Se trata de un síndrome que aparece específicamente en aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas (enfermeras, profesores, etc).

2.2.4 Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo establece que la evaluación debe hacerse utilizando el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, siguiendo las normas y metodología que establece la Superintendencia de Seguridad Social. Este cuestionario puede ser utilizado en su versión completa (140 preguntas divididas en una sección general, con 49 preguntas, y una sección específica de riesgo psicosocial con 91 preguntas) o su versión breve (20 preguntas) ver Anexo B. Ambos instrumentos incluyen en su inicio aspectos socios demográficos y laborales, que deben ser completados por cada persona que contesta estos cuestionarios. Este es el único instrumento validado en Chile para realizar la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial.

2.2.5 Flujograma del Modelo de Vigilancia

El flujograma se emplea para indicar el orden en el que se deben llevar a cabo las instrucciones para poder lograr solucionar determinado problema. Estos gráficos son de gran utilidad para desglosar cualquier actividad que se quiera llevar a cabo, ver figura 2-5.

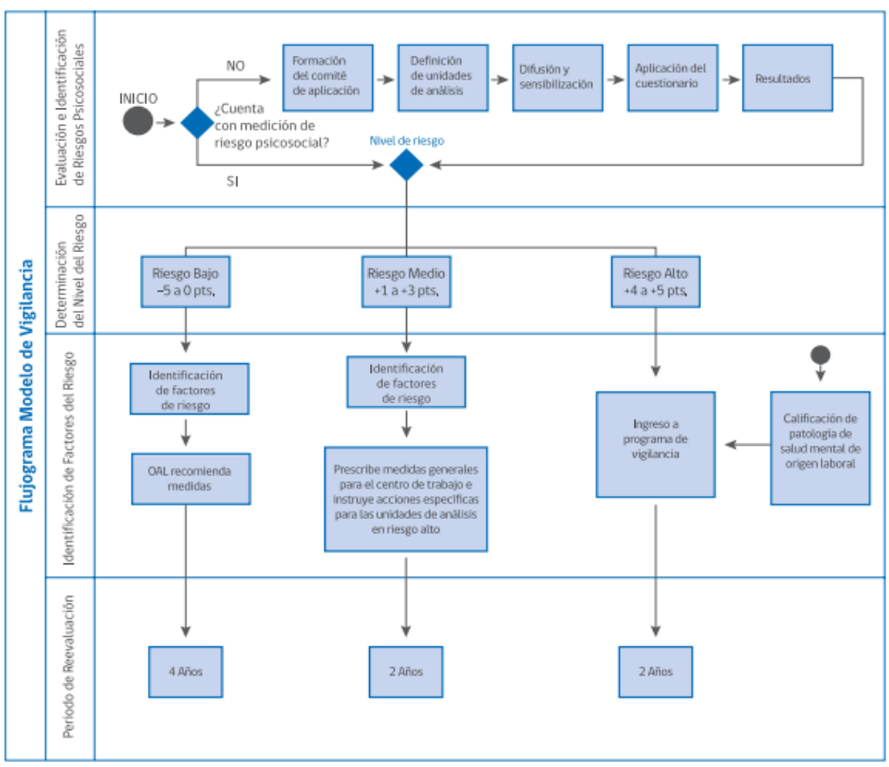

Figura 2-5. Flujograma de Modelo de Vigilancia. PRVPS (2017).

2.2.6 ¿Qué es el Cuestionario SUSESO ISTAS 21?

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, mide lo que tiene que medir y es confiable. 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 y la voluntariedad.

2.2.7 Dimensiones psicosociales evaluadas por el método

2.8.1 Exigencias Psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida

2.8.2 Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

2.8.3 Apoyo Social en la Empresa: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

2.8.4 Compensaciones: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario puede llegar a ser muy bajo.

2.8.5 Doble Presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

2.2.8 Cálculo e Interpretación de las Puntuaciones

En la Versión Breve del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Además, se consideran 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, ver figura 2-6. Manual del Método del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (2020).

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

Figura 2-6. Puntajes de la versión breve del Cuestionario.

2.2.9 El cuestionario SUSESO-ISTAS completo se puede aplicar de dos formas:

2.9.1 Formato online en la plataforma de SUSESO

Para esto el Comité de aplicación, asesorados por el psicólogo o experto ACHS deberá llenar un Excel que luego será enviado y gestionado por ACHS con SUSESO. Toda

comunicación en este caso será a través del asesor ACHS asignado. Se recomienda que el proceso de aplicación no demore más de una semana. Se debe dejar registro por escrito mediante acta de esta actividad y las personas que participaron con nombre, Rut y firma. Este formato es el más recomendado debido a su confiabilidad y rapidez sobre la validación de los cuestionarios correctamente contestados.

2.9.2 Formato aplicación papel

Para estos efectos se deberá velar en todo momento por la confidencialidad del proceso a través del Comité de aplicación. Se recomienda su aplicación siempre en grupos y facilitando un buzón cerrado para que el trabajador deje su cuestionario sin poder ser identificado a quien pertenece. Se recomienda, al igual que en el caso anterior, que este proceso no demore más de una semana. Se debe dejar registro mediante acta de esta actividad y los trabajadores que participaron, con nombre, Rut y firma. Es importante mencionar que a diferencia del formato online no se sabrá si los cuestionarios fueron correctamente contestados hasta el momento de terminar la recopilación y revisión de los mismos.

2.2.10 Fiscalización Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Como se comentaba al inicio, SEREMI de salud, y Dirección del Trabajo en conjunto con SUSESO, realizarán fiscalizaciones a las empresas. Las empresas, deberán entregar a la autoridad los medios de verificación para las diferentes etapas del protocolo de vigilancia.

Dentro de una fiscalización, la empresa deberá demostrar que ha generado las siguientes acciones para cada etapa:

2.2.10.1 Formación Comité de Aplicación

- ✓ Se realizó una acta formalizada
- ✓ Hubo un capacitado en RPS

2.2.10.2 Difusión / Sensibilización

- ✓ Herramientas de difusión
- ✓ Acta de sensibilización

2.2.10.3 Aplicación Cuestionario / Grupo de Discusión

- ✓ Se evaluaron los Riesgos Psicosociales
- ✓ Se aplicaron los plazos para la realización del cuestionario
- ✓ Se reguardó anonimato y confidencialidad de los trabajadores

2.2.10.4 Presentación y análisis de resultados / Diseño de medidas

- ✓ Se dieron a conocer los resultados del cuestionario
- ✓ Se generaron propuestas de mejoras

2.2.10.5 Ejecución de Medidas

- ✓ Generó proceso de intervención
- ✓ Fue asesorado por OAL

2.2.10.6 Monitoreo de Medidas

- ✓ Las medidas se cumplieron
- ✓ Se cumplieron los plazos

2.2.10.7 Reevaluación

- ✓ Reevaluó en los plazos

2.2.11 Etapas de aplicación del Protocolo

Para aplicar el Cuestionario se deben conocer y cumplir con las condiciones de uso que están especificadas, las cuales se refieren a una serie de aspectos legales, pero en esencia exigen la participación, el respeto por los derechos de quienes responden, la confidencialidad de los datos y la garantía de anonimato. Estas condiciones son

necesarias, entre otros motivos, porque las personas que responderán el Cuestionario tendrán así garantía de que sus respuestas serán bien utilizadas y podrán participar con mayor confianza. Debe recordarse que la participación de los trabajadores es voluntaria, por lo que estas garantías pueden ser críticas para asegurar una adecuada participación. 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, ver figura 2-7. Manual del Método del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (2020).

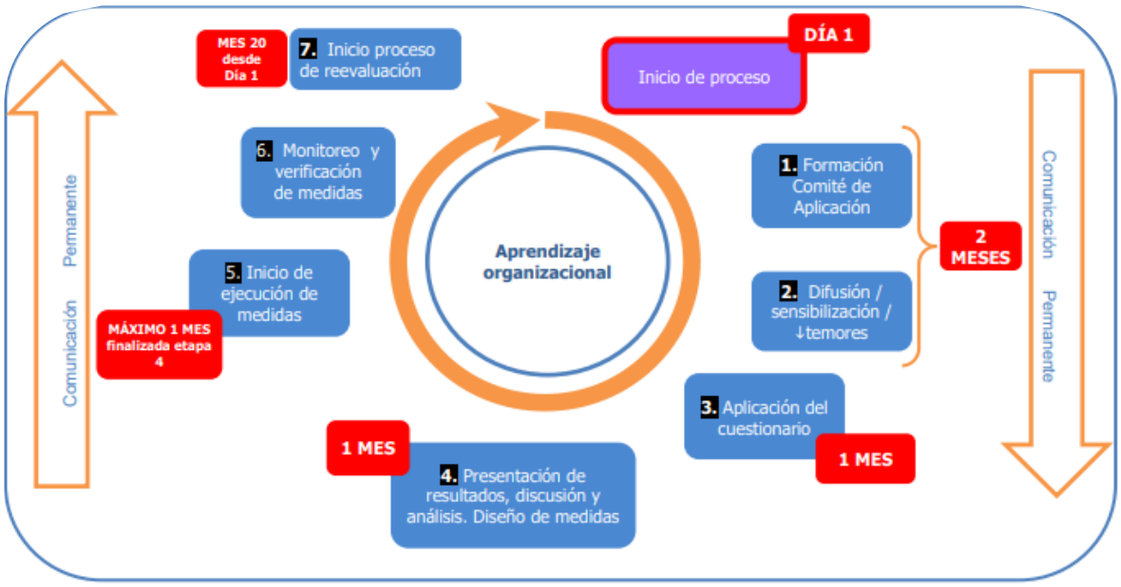

Figura 2-7. Esquema de las etapas de aplicación

2.2.12 Conformación del Comité de Aplicación

Este es el paso inicial y fundamental para la metodología. Se deberá constituir un Comité de Aplicación (CdA) por centro de trabajo, el que tendrá la mayor parte de la responsabilidad en que el Cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para el centro de trabajo y sus trabajadores.

Este CdA debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo un número de diez, debiendo siempre estar compuesto por las siguientes personas:

• Representante(s) de los trabajadores del Comité Paritario de Higiene y Seguridad

• Representante(s) del o los sindicatos (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores)

• Representante(s) del área de RR.HH

• Encargado de Prevención de Riesgos u otro que el empleador determine

Para la toma de decisiones el CdA requerirá que asistan a las reuniones más del 50% paritario de los representantes. Se deberá elegir a uno de los miembros que sea el Secretario Ejecutivo de este Comité. Se sugiere que éste sea un representante de RR.HH. que tendrá como funciones:

• Convocar a reuniones.

• Llevar actas y registro de acuerdos tomados en reuniones.

• Llevar un control interno de las medidas de intervención que el Comité haya propuesto.

Se debe confeccionar un acta de constitución del CdA que contenga la fecha, nombre, cargos y firmas de quienes constituyen el CdA, y la firma del representante legal de la empresa. En esta bitácora deberá registrarse: 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, fechas en que se constituyeron los distintos grupos de trabajo para el análisis de resultados, las medidas de intervención o mitigación que se hayan acordado y, los responsables de verificar la aplicación de las medidas, y cualquier situación que el Comité estime importante. Manual del Método del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (2020).

2.2.13 Empresas con 25 y menos personas

Independiente del número de trabajadores de un centro 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/ISTAS21 de acuerdo a las características de la dotación que se describen a continuación.

2.2.13.1 Centros de trabajo entre 10 y 25 trabajadores

En este tipo de organizaciones 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 del prevencionista de riesgos o la asistencia de su organismo administrador. Manual del Método del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (2020).

2.2.14 Difusión y Socialización

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).

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. El objetivo de la campaña es, 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 centros 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 centro 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.

Dado que la motivación, sensibilización y respuesta a las dudas será responsabilidad del Comité de Aplicación, cada miembro debe conocer el detalle de los objetivos de todo el proceso, la metodología, el contenido del Cuestionario y las posibles dificultades que se enfrentará. Por lo mismo, cada integrante debe haber sido capacitado en la metodología, además de poseer y estudiar un ejemplar del presente Manual, lo que les permitirá ser

monitores o referentes durante el proceso de aplicación, pudiendo responder dudas, explicando los objetivos y animando a la participación. Manual del Método del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (2020).

2.2.15 Aplicación

El Comité de Aplicación decidirá si la aplicación del Cuestionario se realizará en formato electrónico o impreso. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el Cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad. Asimismo, es el Comité quien define el tiempo durante el que se estará aplicando el Cuestionario, el que debe ser suficiente para alcanzar una buena tasa de respuesta pero no debe ser superior a 1 mes. Centros de trabajo complejos con muchos funcionarios (ejemplo, hospital), es preferible realizar evaluaciones diferidas por sectores. Deben tomarse medidas para que el esfuerzo de la campaña de información y sensibilización no se diluya con el tiempo. El formato electrónico de la versión completa del Cuestionario está disponible a través de Internet en la Superintendencia de Seguridad Social, lo que facilita el proceso al permitir llevar un control de la aplicación misma (número de Cuestionarios contestados) y entregar los resultados de manera inmediata, así como una planilla con los puntajes para uso del centro de trabajo de la empresa o institución. La aplicación se mantiene operativa durante todo el tiempo que el CdA haya decidido (por ejemplo, durante un día, o una semana, o un mes). Cada trabajador recibe un código que autentifica su ingreso y las respuestas al Cuestionario. El uso de esta aplicación la debe solicitar la empresa o institución a su respectivo organismo administrador o mutualidad, organización que será la encargada de gestionar la habilitación de dicha plataforma con la Superintendencia de Seguridad Social.

La aplicación electrónica de la versión breve del Cuestionario la tienen a disposición de sus adherentes las mutualidades de empleadores. Si la aplicación se realiza en papel, debe considerarse que luego los resultados tendrán que traspasarse a una planilla electrónica para su cálculo manual o digitar los resultados en la plataforma del cuestionario SUSESO/ISTAS21 de la respectiva mutualidad (versión breve) o de la SUSESO (versión completa). Dicha información deberá encontrarse disponible para la Superintendencia de Seguridad Social y para los organismos fiscalizadores regionales que así lo requieran. Independiente del formato del Cuestionario que el Comité seleccione, éste siempre deberá presentarse a los trabajadores sin las puntuaciones para evitar así cualquier tipo de inducción en las respuestas. El Cuestionario con puntuación solo debe manejarlo el equipo encargado del análisis de los resultados. Responder el

Cuestionario versión breve demanda entre 5 y 10 minutos, mientras que responder la versión completa requerirá entre 30 y 45 minutos. En cualquier caso, el tiempo dependerá del nivel de escolaridad de la persona. A menor nivel de escolaridad, necesitará más tiempo para responder. Manual del Método del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (2020).

2.2.16 Análisis de resultados

El Comité de Aplicación es el responsable del análisis de los datos, aunque puede ser asesorado por su respectiva mutualidad u organismo administrador o al asesor en prevención de riesgos con el que cuente la organización. En esta etapa del proceso se debe velar en todo momento por la confidencialidad en el manejo de los datos. Una vez obtenidos los puntajes y la prevalencia de riesgo, estos resultados deben ser puestos en conocimiento de los trabajadores del centro de trabajo y por las unidades de análisis previamente definidas. Durante el análisis de los resultados en ningún caso se podrán realizar acciones que puedan llevar a deducir la identificación de los participantes. Manual del Método del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 (2020).

2.2.17 Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación

Como ya se ha visto existen dos métodos del cuestionario SUSESO ISTAS 21, la investigación se realizara a través de la medición del Cuestionario Breve SUSESO/ISTAS21 que entrega un nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador, ver figura 2-8. El instrumento establece niveles de puntaje que se consideran riesgosos para cada dimensión 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”.

Figura 2-8. Relación entre los puntajes obtenidos en el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve.

2.2.17.1. Cálculo del nivel de riesgo psicosocial en el Centro de Trabajo

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) y

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. Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como “Riesgo Medio”

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.

Capitulo III

Aplicación del PVRPS y Propuestas de Mejoras

3.1 Población y Muestra

La población es la totalidad de elementos, individuos, entidades con características similares de las cuales se utilizarán como unidades de muestreo. La muestra es la parte de la población que se selecciona para la obtención de la información. En ella se realizará las mediciones u observaciones de las variables de estudio.

3.1.1 Población Objetivo

Todos los trabajadores de la Empresa SANIVAL SPA., Valparaíso.

3.1.2 Universo

El universo de la muestra es la totalidad de los trabajadores, correspondientes a 12 personas.

3.1.3 Muestra

La muestra corresponde al total de los cuestionarios válidamente respondidos, equivalentes a 12.

3.2 Método de Medición

3.2.1 Estrategia de recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la realización del cuestionario breve SUSESO ISTAS 21 de carácter anónimo. El que fue respondido por 12 personas de un universo de 12, correspondiente al 100% del total de personas. Por lo que según el Manual de uso del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versión Breve, corresponde a un nivel de aceptable (mayor a 70%). La participación de los trabajadores de la empresa SANIVAL SPA fue de carácter voluntario, cuya aplicación fue de manera grupal y personal, sin límite de tiempo. Explicando previamente los objetivos de esta, atendiendo dudas y objeciones que pudieran tener los trabajadores al momento de realizar el cuestionario.

Foto 3-1. Elaboración Propia. Día de la Difusión y Aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

3.2.2 Caso Pandemia en el País

Dada la situación por la que está pasando el país, por motivo de la pandemia del CORONAVIRUS (COVID 19), la difusión y sensibilización del cuestionario se realizó de manera virtual a través de la aplicación de ZOOM y se separó al personal en 4 grupos diferentes, los cuales estaban conformados por 3 personas cada grupo, a cada grupo se le

expuso una presentación con toda la información sobre el cuestionario SUSESO ISTAS 21 y se le dio el espacio para que expusieran todas sus preguntas acerca del tema y así poder aclarar todas las inquietudes que tuvieran. La toma del cuestionario también se realizó por la misma vía y con el mismo método, los trabajadores al finalizar de responder el cuestionario tenían que doblarlo y guardarlo en un sobre blanco y sin nombre, ya que se realiza de forma anónima, y la disposición a realizarlo fue voluntaria de todos los trabajadores.

A continuación se presentan unas fotografías del día en que se realizó la difusión y aplicación del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Foto 3-2. Elaboración Propia. Día de la Difusión y Aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

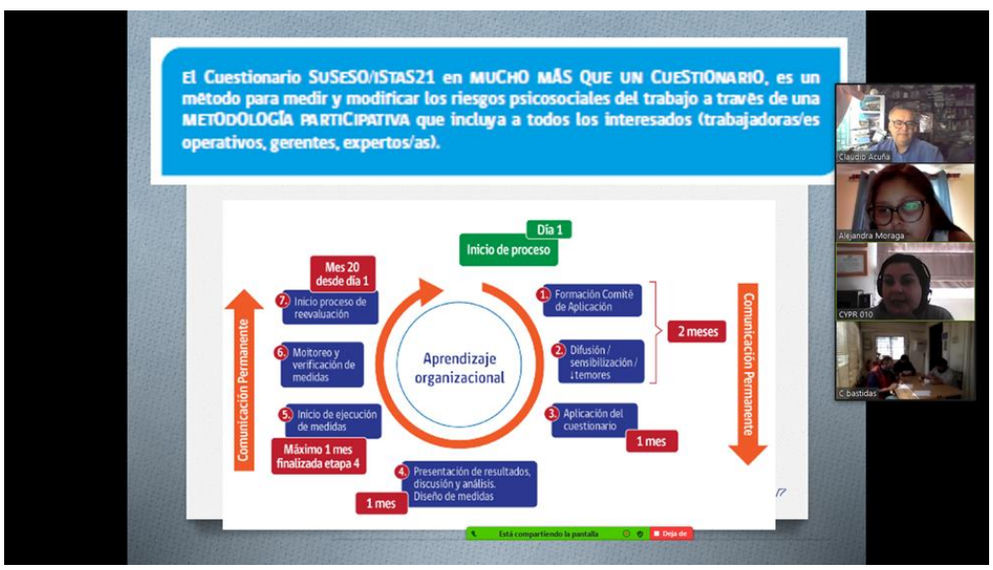

Foto 3-3. Elaboración Propia. Día de la Difusión y Aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Foto 3-4. Elaboración Propia. Día de la Difusión y Aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Foto 3-5. Elaboración Propia. Día de la Difusión y Aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

3.2.3 Resultados del Cuestionario

Para la tabulación, calculo e interpretación de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel, de manera que se pudieran obtener de manera más rápida los procesos que arrojan los resultados de la investigación, ver figura 3-9.

En la versión que se utilizó para el desarrollo de la investigación, el cálculo se hace directamente con las puntuaciones obtenidas de las encuestas realizadas por los trabajadores de la empresa SANIVAL SPA. Tal como se señaló en el Capítulo anterior, el Cuestionario SUSESO ISTAS 21, posee asignaciones de valores a cada respuesta de cada una de las veinte preguntas contempladas en este instrumento, las que se pueden apreciar en el Anexo C

Primeramente, a través de sus hojas de cálculo se realizó el ingreso de los datos obtenidos en las encuestas. Estos valores son las puntuaciones que el cuestionario SUSESO ISTAS 21 entrega por pregunta en cada una de las distintas dimensiones.

EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL																				
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE																				
(20 preguntas, 5 dimensiones)																				
ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
001	1	2	0	3	3	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0	0	2	0
002	0	1	0	0	2	2	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
003	0	0	0	0	1	3	1	2	2	0	1	1	0	1	1	4	0	0	1	0
004	3	2	3	1	4	2	3	0	0	1	0	2	3	0	2	0	4	4	0	0
005	1	4	1	0	3	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4	2	1	1	3
006	0	2	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0
007	1	2	0	1	4	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	2	1
008	0	2	1	0	2	1	0	0	0	1	0	2	2	0	1	0	0	0	1	0
009	1	2	0	2	4	0	2	1	0	0	0	4	1	0	0	0	0	1	1	2
010	2	4	3	2	4	1	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	4	2	1
011	1	1	2	2	4	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2	0	2	1
012	1	1	0	0	3	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0

Figura 3-9. Elaboración Propia. Evaluación con el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Una vez ingresados los datos se llevó a cabo la utilización de la formula suma, para sumar todos los números en un rango determinado de celdas.

Realizadas las sumatorias de las puntuaciones obtenidas de todas las preguntas pertenecientes a las distintas dimensiones de cada encuestado. Se realizó el cálculo con la “Función SI” de Microsoft Excel. Considerando las restricciones que se obtuvieron desde la tabla de intervalos de riesgos. Todo esto con el fin de determinar en qué tipo de riesgo se encontraba cada trabajador, siendo este alto, medio o bajo. Para dicha interpretación se utilizó la tabla de intervalos del Manual Breve SUSESO ISTAS 21.

La siguiente imagen figura 3-10 muestra el desarrollo de las encuestas tabuladas en Microsoft Excel. En donde la primera columna contiene el numero correlativo de los cuestionarios (no se identifica al trabajador), la segunda columna es el puntaje en exigencias psicológicas, luego se muestra el nivel de riesgo calculado para cada trabajador en esa dimensión. Posteriormente se explica lo mismo para cada una de las otras dimensiones: trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia.

	DIMENSIONES									
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	9	M	2	B	2	B	3	M	2	M
2	3	B	5	B	1	B	0	B	3	M
3	1	B	8	M	4	M	4	M	1	B
4	13	A	6	M	7	A	8	A	0	B
5	9	M	3	B	2	B	7	A	4	A
6	4	B	2	B	6	M	0	B	0	B
7	8	B	2	B	3	B	1	B	3	M
8	5	B	2	B	5	M	0	B	1	B
9	9	M	3	B	5	M	1	B	3	M
10	15	A	1	B	5	M	4	M	3	M
11	10	M	3	B	1	B	4	M	3	M
12	5	B	1	B	3	B	1	B	0	B

RESTRICCIONES	
EXIG. PSICOLÓGICAS	
R. ALTO	2
R. MEDIO	4
R. BAJO	94
TRABAJO ACTIVO	
R. ALTO	0
R. MEDIO	2
R. BAJO	98
APOYO SOCIAL	
R. ALTO	1
R. MEDIO	5
R. BAJO	94
COMPENSACIONES	
R. ALTO	2
R. MEDIO	4
R. BAJO	94
DOBLE PRESENCIA	
R. ALTO	1
R. MEDIO	6
R. BAJO	93

Figura 3-10. Elaboración Propia. Evaluación con el Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Finalmente se llevó a cabo el cálculo de porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo (alto, medio y bajo). Para culminar con la realización de un gráfico que demuestra de manera más amigable la interpretación de los resultados, ver figura 3-11.

En seguida se agrupan los trabajadores de cada nivel “A” (Riesgo alto), “M” (Riesgo medio) y “B” (Riesgo bajo), 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 en se llevó a cabo el estudio.

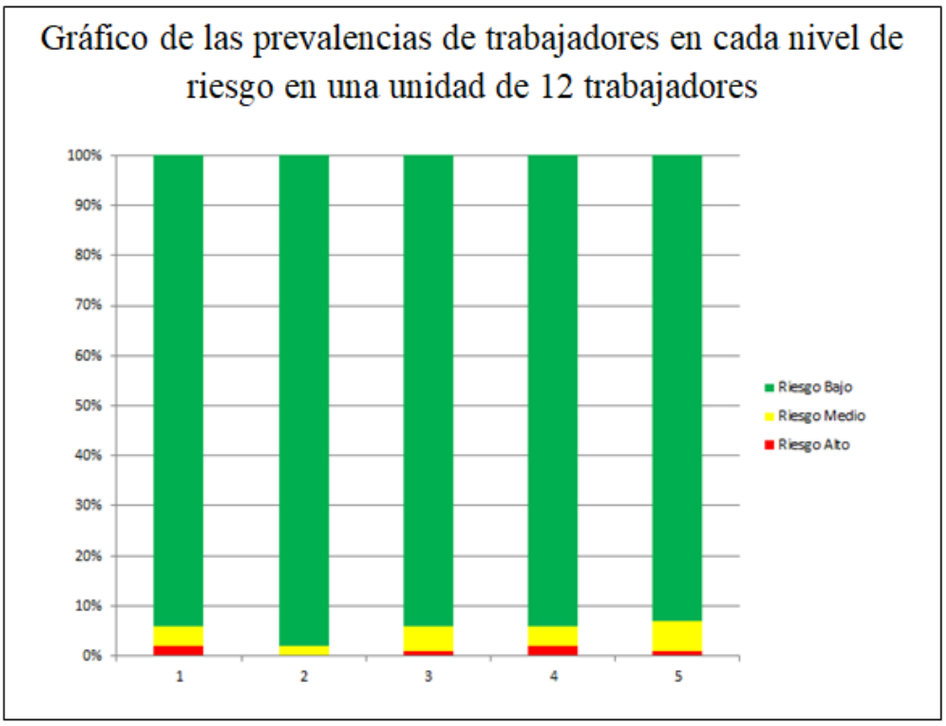

Figura 3-11. Elaboración Propia. Gráfico con los Resultados del Cuestionario SUSESO ISTAS 21.

3.2.4 Análisis

- Dimensión Exigencias Psicológicas

Un 2% de los trabajadores se encuentran bajo un riesgo alto, mientras que un 4% de ellos se encuentran en un nivel de riesgo medio. Y finalmente el 94% de las personas se encuentran en un nivel de riesgo bajo.

- Dimensión Trabajo Activo y desarrollo de Habilidades

Un 0% de la totalidad se encuentra en un nivel de riesgo Alto. Un 2% se encuentra en un nivel de riesgo medio y finalmente el 98% de las personas se encuentran en un nivel de riesgo bajo.

- Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

En la siguiente dimensión arrojo que el 1% de la muestra se encuentra en un nivel de riesgo alto. El 5% en riesgo medio y el 94% con riesgo bajo.

- Dimensión Compensaciones

En esta dimensión, concluye que el 2% de la muestra se encuentra en un nivel de riesgo alto, mientras que el 4% de ellos están en un nivel de riesgo medio. Y finalmente con un 94% los trabajadores con un nivel de riesgo bajo.

- Dimensión Doble Presencia

En esta última dimensión se muestra que el 1% de la muestra se encuentra en un nivel de riesgo alto. El 6% con un nivel de riesgo medio y finalmente el 93% con un nivel de riesgo bajo.

3.3 Propuestas de Mejoras

En virtud de los resultados obtenidos se proponen las siguientes medidas preventivas de mejora:

3.3.1 Exigencias Psicológicas

- ✓ Distribuir las cargas de trabajo de manera equitativa entre las personas y de acuerdo al perfil de cargo.
- ✓ Organizar las demandas de usuarios o clientes para que no sobrepase la capacitad de respuesta de la organización.
- ✓ Mejorar la calidad de las maquinas, equipos, herramientas y materiales que se utilizan.

- ✓ Proponer la inclusión de pausas de descanso en la jornada de trabajo
- ✓ Distribuir de manera consensuada trabajadores/as sin experiencia junto a otros con mayor experiencia que puedan ejercer un rol de tutores.

3.3.2 Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

- ✓ Establecer espacios de aprendizaje entre trabajadores/as con mayor y menor experiencia para desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos.
- ✓ Establecer instancias que permitan la participación de los trabajadores/as en aquellas decisiones que involucran su propio desempeño (ejemplo: círculos de calidad, coordinación de turnos, entre otros).
- ✓ Proponer la realización de reuniones periódicas para revisar de manera participativa las cargas de trabajo y adaptarlas cuando sea necesario.

3.3.3 Apoyo Social en la Empresa

- ✓ Disponer de los perfiles de cargo de manera pública y accesible para todos los miembros de la organización.
- ✓ Comunicar oportunamente las tareas y funciones que son responsabilidad de cada trabajador/a.
- ✓ Realizar inducción formal a todas las personas que ingresen a la organización, además de entregarles los perfiles de cargo correspondientes.
- ✓ Contar con los procedimientos de trabajo respectivos, para cada labor desarrollada por los trabajadores.
- ✓ Establecer políticas claras sobre no discriminación, trato justo, respeto y justicia organizacional.
- ✓ Generar espacios formales e informales que fomenten el compañerismo en conjunto de buenas prácticas organizacionales.

3.3.4 Compensaciones

- ✓ Contar con un sistema claro de evaluación por el que los trabajadores/as conozcan el resultado de su trabajo.

- ✓ Otorgar reconocimiento los trabajadores/as por su buen comportamiento y respeto a las normas de seguridad y salud laboral.
- ✓ Informar oportuna y periódicamente a los trabajadores/as sobre las decisiones importantes que puedan afectar su trabajo utilizando los medios adecuados y formales.

3.3.5 Doble Presencia

- ✓ Mantener la flexibilidad horaria de entrada y salida ante situaciones complejas que se le presentan a los trabajadores.
- ✓ Evitar cambios de jornada o de vacaciones a última hora.
- ✓ Facilitar el uso del celular en situaciones de emergencia doméstica, siempre que no altere su concentración en el desarrollo de sus tareas.

Conclusiones

Una vez concluido el estudio en las diferentes dimensiones psicosociales contempladas en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, cabe mencionar que en todas las dimensiones prevalecieron mayormente resultados de riesgo bajo a los cuales están expuestos los trabajadores de la empresa SANIVAL SPA. Por lo anterior se puede concluir que la empresa SANIVAL SPA., no se encuentra con riesgos psicosociales, por lo que de acuerdo a lo establecido en el citado Protocolo, se deberá realizar una revaluación en 4 años más, no obstante, se realizaron recomendaciones y propuestas de medidas preventivas para mantener este nivel de riesgo.

Con la actualización del Protocolo y Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, se facilitó la aplicación de estos instrumentos técnicos y legales, ya que se entrega más información al evaluador, pudiendo, orientar las propuestas de mejoras de forma más acertada; pero es importante destacar que el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 entrega respuestas subjetivas.

Tal como se ha expresado en distintas secciones de este trabajo, la pandemia de COVID 19 pudo haber influido en algunas respuestas de los trabajadores, pero es relevante señalar, que dada la naturaleza del trabajo realizado por los trabajadores de la empresa SANIVAL SPA, están acostumbrados a tomar los resguardos de higiene personal necesarios, por lo que la pandemia ha podido influir en cuanto al distanciamiento físico y social entre los trabajadores, por ejemplo durante el almuerzo y en otras actividades similares.

En virtud de los resultados obtenidos y las propuestas formuladas en este trabajo, la empresa SANIVAL SPA no realizaría mayores inversiones en relación a los riesgos psicosociales, ya que todas las dimensiones resultaron mayoritariamente con niveles de riesgo bajo, y la mayoría de las propuestas de mejoras se enfocaron a reorganizar actividades en base a la gestión administrativa de la empresa.

Bibliografía

1. Alvarado R, Pérez-Franco J, Saavedra N, Fuentealba C, Alarcón A, Marchetti N, Aranda W. Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Rev Med Chile 2012;140:1154-63. [consulta: 05 de enero 2021].

2. Código del trabajo, articulo 184 [en línea]. <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-propertyvalue-145784.html>. [consulta: 08 de enero 2021].

3. Biblioteca del Congreso Nacional | Ley Chile [en línea]. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1094869>. [consulta: 08 de enero 2021].

4. Biblioteca del Congreso Nacional | Ley Chile [en línea]. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1111248>. [consulta: 08 de enero 2021].

5. Factores psicosociales – Riesgos Laborales. (s. f.). Portal de los Riesgos Laborales de los trabajadores de la Enseñanza [en línea]. <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/#:%7E:text=El%20concepto%20de%20factores%20psicosociales,bienestar%20o%20a%20la%20salud%20(f%C3%ADsica%2C >. [consulta 10 de enero de 2021].

6. Ministerio de Salud. MINSAL. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2013) [en línea]. < https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf >. [consulta: 15 de enero 2021].

7. Moreno B, Báez C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas (2010) [en línea]. < https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>. [consulta: 05 de enero 2021].

8. Moreno B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales (2011) [en línea]. <file:///C:/Users/56987/Downloads/Art%C3%ADculo%20de%20Moreno%202011.pdf >. [consulta: 05 de enero 2021].

9. Ministerio de Salud. MINSAL. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2013) [en línea]. < https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf >. [consulta: 15 de enero 2021].

10. Organización Internacional del Trabajo OIT. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT / OMS. 1984. [consulta: 10 de enero 2021].

11. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 2016. [consulta: 10 de enero 2021].

12. Rojas Afonso, S. (2017, septiembre) Estrés en Profesiones de Riesgo [en línea]. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/6908/ESTRES%20EN%20PROFESIONES%20DE%20RIESGO.pdf;jsessionid=7A8C6205A358952D8D87372B342B2F9E?sequence=1>. [consulta: 15 de enero 2021].

13. Superintendencia de Seguridad Social – Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2017) [en línea]. <https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_09.pdf>. [consulta: 15 de enero 2021].

14. Superintendencia de Seguridad Social – Manual del Método de Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versiones Completa y Breves (2020) [en línea]. < https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf>. [consulta: 15 de enero 2021].

15. Superintendencia de Seguridad Social. SUSESO – ISTAS 21. Cuestionario de evaluación de riesgos Psicosociales en el trabajo. Manual de Uso. Superintendencia de Seguridad Social, Chile, 2009. [consulta: 15 de enero 2021].

Anexos

- **ANEXO A: Glosario Técnico**

CONCEPTO	DEFINICION
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 (4).
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 (5).
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

ANEXO B: Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versión Breve

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

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

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

A. Datos demográficos

1. Sexo

a) ☐ Hombre
b) ☐ Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

a) ☐ Menos de 26 años
b) ☐ Entre 26 y 35 años
c) ☐ Entre 36 y 45 años
d) ☐ Entre 46 y 55 años
e) ☐ Más de 55 años

B. Caracterización de su trabajo actual.

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		

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 C: 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