

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

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN CAJEROS Y ASISTENTES
DE VENTAS PARIS-MARINA ARAUCO

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

Alumno:

Mackarena Beatriz Ahumada Ponce

Profesor Guía:

Ing./ Sra. Leonor Cabello Arellano

NDICE

- RESÚMEN EJECUTIVO**
- INTRODUCCIÓN**
- OBJETIVO PRINCIPAL**
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- ALCANCE**
- JUSTIFICACIÓN**
- METODOLOGÍA**

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES DE PARÍS A.L Y DESCRIPCIONES DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL EN ESTUDIO

- 1.1 ANTECEDENTES GENERALES DE PARÍS A.L Y DESCRPCIONES DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL EN ESTUDIO
 - 1.1.1 Reseña histórica
 - 1.1.2 Imagen corporativa
 - 1.1.3 Ubicación
 - 1.1.4 Misión, Visión y Política de Calidad
 - 1.1.5 Organigramas
 - 1.1.6 Layout primer y segundo piso
- 1.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL
 - 1.2.1 Asistentes de Ventas
 - 1.2.2 Cajeros

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- 2. MARCO TEÓRICO
 - 2.1 RIESGOS PSICOSOCIALES; HISTORIA
 - 2.2 RIESGOS PSICOSOCIALES EN CHILE
 - 2.3 CUESTIONARIO ISTAS-21, VERSIÓN BREVE
 - 2.3.1 Medición del riesgo psicosocial laboral
 - 2.3.2 Objetivos del Protocolo
 - 2.3.3 Dimensiones y preguntas
 - 2.3.4 Evaluación de los Resultados

CAPÍTULO III: APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EN PARIS ADMINISTRADORA LIMITADA

- 3. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EN PARIS ADMINISTRADORA LIMITADA
 - 3.1 PRIMERA ETAPA; CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE EVALUADOR
 - 3.2 SEGUNDA ETAPA; DIFUNDIR EL PROTOCOLO Y SENSIBILIZAR A LOS TRABAJADORES
 - 3.3 TERCERA ETAPA; APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21

- 3.3.1 Primer día (Asistentes del Primer Nivel)
- 3.3.2 Segundo día (Asistente del Segundo Nivel)
- 3.3.3 Tercer día (Cajeros)
- 3.4 CUARTA ETAPA; ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21
- 3.4.1 Tabulación de los datos por cada trabajador
- 3.5 RESULTADOS OBTENIDOS POR GRUPOS
- 3.5.1 Grupo 1: Asistentes de Ventas del Primer nivel
- 3.5.2 Grupos 2: Asistentes de Ventas del Segundo Nivel
- 3.5.3 Grupo 3: Cajeros
- 3.6 RESULTADOS TOTAL

CAPÍTULO IV: DISEÑO DE MEDIDAS PREVENTIVAS

- 4. DISEÑO DE MEDIDAS PREVENTIVAS
- 4.1 TIPO DE INTERVENCIÓN SEGÚN EL MODELO GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES,
- 4.2 MEDIDAS PREVENTIVAS DE ACUERDO AL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
- 4.3 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
- 4.4 ANÁLISIS DEL RESULTADO TOTAL
- 4.5 ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES CRÍTICAS
- 4.5.1. Análisis de la dimensión crítica "apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo"
- 4.5.2. Análisis de la dimensión crítica "trabajo activo y desarrollo de habilidades"
- 4.8 PROPUESTAS DE MEDIDAS PREVENTIVAS
- 4.8.1 Propuesta preventiva para la dimensión "apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo"
- 4.8.2 Propuesta preventiva para la dimensión "trabajo activo y desarrollo de habilidades"
- 4.8.3 Propuesta preventiva para la dimensión "exigencias psicológicas"
- 4.8.4 Propuesta preventiva para la dimensión "compensaciones"
- 4.8.5 Propuesta preventiva para la dimensión "doble presencia"

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

- ANEXO A: TRÍPTICO PARA DIFUNDIR EL PROTOCOLO
- ANEXO B: CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE
- ANEXO C: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

ANEXO D: PASOS DE LA APLICACIÓN EL PROTOCOLO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

ANEXO E: INSTRUMENTO E EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EM EL TRABAJO

ANEXO F: CARTA GANTT DE LAS DIMENSIONES CRÍTICAS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1.Imagen corporativa de Paris Administradora Limitada

Figura 1-2. Ubicación geográfica de Paris Marina Arauco

Figura 1-3. Organigrama de la Gerencia de Paris Administradora Limitada

Figura 1-4. Organigrama de la Gerencia de Paris Marina Arauco

Figura 1-5. Organigrama de la Gerencia de Paris Marina Arauco

Figura 1-6. Diagrama de proceso de Paris Marina Arauco

Figura 1-7. Layout del Primer nivel de la tienda- Paris Marina Arauco

Figura 1-8. Layout del Segundo nivel de la tienda- Paris Marina Arauco

Figura 1-9. Turno de octubre 2016

Figura 1-10. Centro de Cajas

Figura 2-1. Estadística de licencias médicas

Figura 2-2. Flujograma del modelo de vigilancia

Figura 3-1. Tríptico de Factores Psicosociales para difundir y sensibilizar a los trabajadores (página 1)

Figura 3-2. Tríptico de Factores Psicosociales para difundir y sensibilizar a los trabajadores (página 2)

Figura 3-3. Explicación del mecanismo para Análisis de Resultados

Figura 3-4. Instrucciones para el ingreso de respuesta

Figura 3-5. Ingreso de respuesta a Excel

Figura 3-6. Mecanismo para el Análisis de Resultados

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1. Línea de tiempo de Paris Administradora Limitada

Tabla 1-2. Jornadas de trabajo

Tabla 1-3. Horario de verano e invierno

Tabla 1-4. Organización del personal primer nivel

Tabla 1-5. Organización del personal primer nivel

Tabla.1-6. Prácticas de Servicio Asistentes de venta

Tabla 1-7. Prácticas de servicio Cajeros

Tabla 2-1. Exigencias psicológicas en el trabajo

Tabla 2-2. Trabajo activo y de desarrollo de habilidades.

Tabla 2-3. Apoyo social y calidad de liderazgo

Tabla 2-4. Compensaciones

Tabla 2-5. Dimensión Doble presencia

Tabla 3-1. Conformación del Comité Evaluador

Tabla 3-2. Conversión de Respuestas

Tabla 3-3. Información acerca de los Cuestionarios contestado

Tabla 3-4. Dimensiones en riesgo según los Asistentes de ventas del Primer nivel

Tabla 3-5. Dimensiones en riesgo según los Asistentes de venta del Segundo nivel

Tabla 3-6. Dimensiones en riesgo según Cajeros

Tabla 3-7. Resultado de las dimensiones en riesgo del personal en estudio

Tabla 4-1. Medidas y recomendaciones establecidas en el Protocolo

Tabla 4-2. Definiciones de las dimensiones presente en el Instrumento

Tabla 4-3. Definiciones de las dimensiones presentes en el Instrumento

Tabla 4-4. Definiciones de las dimensiones presentes en el Instrumento

Tabla 4-5. Resumen de los resultados por dimensiones

Tabla 4-6. Medidas preventivas para la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo

Tabla 4-7. Carta Gantt basada en la dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Tabla 4-8. Medidas preventivas para la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

Tabla 4-9. Carta Gantt basada en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Tabla 4-10. Medidas preventivas para la dimensión exigencias psicológicas

Tabla 4-11. Medidas preventivas para la dimensión compensaciones

Tabla 4-12. Medida preventiva para la dimensión doble presencia

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3-1. Dimensiones en riesgo según Asistentes de ventas del Primer nivel

Gráfico 3-2. Dimensiones en riesgo según Asistentes de ventas del Segundo nivel

Gráfico 3-3. Dimensiones en riesgo según Cajeros

Gráfico 3-4. Dimensiones en riesgo del personal en estudio

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CARGA DE TRABAJO: Se refieren a un aspecto de la organización del trabajo que resulta de la cantidad de trabajo a realizar por unidad de tiempo, la demanda de esfuerzo físico y la demanda de esfuerzo psicológico (cognitivo, sensorial y emocional) implicada en la realización del trabajo.

CLIMA LABORAL: Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

COMITÉ EVALUADOR: Grupo de personas responsable de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la aplicación del instrumento.

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.

CRITICIDAD: Característica que se fundamenta entre otras variables, en el nivel del riesgo y en su importancia estratégica.

CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21: Es un instrumento que permite identificar y medir el riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral en Chile, fue validado por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

DEMANDAS PSICOLÓGICAS: Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.

DOBLE PRESENCIA: Preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

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.

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.

INCIDENCIA: Es el número de casos nuevos de una enfermedad en una población determinada y en un periodo determinado.

LAYOUT: Esquema de distribución de los elementos dentro un diseño.

MITIGAR: Son medidas tomadas con anticipación al desastre, con el ánimo de reducir o eliminar su impacto sobre la sociedad y Medio Ambiente.

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.

PREVALENCIA: Se denomina prevalencia a la proporción de individuos de un grupo o una población que presentan una característica o evento determinado en un momento o en un período determinado.

PROTOCOLO: Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo.

RETAIL: Es un sector económico que engloba a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios uniformes a grandes cantidades de clientes.

RIESGOS PSICOSOCIALES: Son condiciones de trabajo, derivadas de la organización, contenidos y tiempo del trabajo, para las que existen estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los y las trabajadores/as.

SUSCEPTIBLE: Persona que sufre cambios de sentimientos con facilidad, que es frágil emocionalmente y se dice que es sensible, demasiado delicada, que es fácil de ofenderse con cualquier pretexto.

SIGLAS Y SIMBOLOGÍA

ACHS:	Asociación Chilena de Seguridad
A.L:	Administradora Limitada
CENCOSUD:	Centros Comerciales Sudamericanos
CPHS:	Comité Paritario de Higiene y Seguridad
ENETS:	Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud
INSHT:	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
ISP:	Instituto de Salud Pública.
IST:	Instituto de Seguridad y Trabajo
ISTAS:	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud
MINSAL:	Ministerio de Salud de Chile
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
OMS:	Organización Mundial de la Salud
OAL:	Organismo Administrador de la Ley
COPSOQ:	Copenhagen Psychosocial Questionnaire (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen)
SEREMI:	Secretaria Regional Ministerial.
SUSESO:	Superintendencia de Seguridad Social

RESÚMEN EJECUTIVO

KEYWORD: EVALUACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES ASISTENTES DE VENTAS Y CAJEROS DE PARIS MARINA ARAUCO.-CUESTIONARIO ISTAS-21

El presente trabajo de título, corresponde a la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en Cajeros y Asistentes de Ventas, Paris Marina Arauco. Para dicha evaluación fue necesario implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. El objetivo general del Protocolo consiste en, identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización; sin embargo, este estudio se enfocará en dos cargos y no así, en el total del personal que laboran en la tienda, puesto que se buscará obtener resultados más puntuales y así conseguir las propuestas preventivas focalizadas a este grupo específico. No obstante a lo anterior, se cumplirá con todos los requisitos que exige el Protocolo para su implementación. Cabe mencionar, que para ello fue importante conocer las principales actividades de los Cajeros y Asistentes Ventas.

Para evaluar los riesgos psicosociales fue necesario comprender en profundidad el Protocolo y así mismo el Cuestionario SUSESO-Istas 21, para ello fue necesario conocer la historia de los factores de riesgos psicosociales, objetivos del Protocolo, dimensiones y preguntas, como se evalúan los resultados de la evaluación, entre otros temas.

El Protocolo se compone de siete etapas; la primera consiste en constituir el Comité evaluador; de este equipo nace la responsabilidad de aplicar el Cuestionario SUSESO-Istas 21, y además tiene la obligación de continuar con el proceso de gestión de los riesgos psicosociales. Posterior a la conformación del Comité, es necesario difundir y sensibilizar a los trabajadores acerca del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales; esta tarea se realiza a través de la confección de trípticos y charlas informativas sobre el Protocolo. Es de vital importancia entregar información a los trabajadores, puesto que ellos son los actores principales para descubrir si existen factores de riesgos psicosociales. Cabe señalar que en este punto se hace hincapié que responder el Cuestionario es un acto anónimo (nadie puede ser identificado), confidencial (responder es un acto secreto) y voluntario (el trabajador decide contestar o no el cuestionario).

En cuanto al Cuestionario SUSESO/Istas-21, mide 5 dimensiones presentadas en 20 preguntas. Corresponde a la tercera etapa del proceso de gestión de riesgos psicosociales.

Finalmente fueron respondidos 82 cuestionarios de una masa de 105 trabajadores lo que representó un 79% de participación, cumpliendo con el mínimo requerido para dar validez al proceso. Para ello se dividieron en 3 grupos; Asistentes del Primer nivel, Asistentes del Segundo Nivel y Cajeros, la finalidad de segregar los cuestionarios es la creación de acciones de mejoras para cada uno de los grupos.

El análisis de los resultados se realizó por cada grupo, para ello, fue necesario ingresar los datos obtenidos de los cuestionarios a un planilla Excel generado por la mutual de seguridad, y éste a su vez entregaba los resultados en una tabla que daba a conocer las 5 dimensiones y la categoría del riesgo (bajo, media y alta) y al mismo tiempo se expresan los resultados mediante gráficos de semáforo.

Los resultados que se obtuvieron tras implementar el cuestionario SUSESO-Istas 21 en la empresa Paris A. Ltda. fue que dos dimensiones alcanzaron y superaron el 50% mínimo; las dimensiones que se clasificaron en esta situación, corresponden a la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo con un porcentaje del 65% y trabajo activo y desarrollo de habilidades con un 55%. El resto de las dimensiones obtuvieron porcentajes que se distribuían entre situación de riesgo alto y medio, pero sin sobrepasar el 50%.

Finalmente, en virtud al análisis de los resultados obtenidos del cuestionario, se determinó que la situación de la empresa Paris A. Ltda. Marina Arauco, de Viña del Mar, se consideró como Riesgo Alto/ nivel 1. El protocolo exige para esta situación un plazo de 3 meses para que se realicen medidas correctivas y en el caso de que disminuya el nivel de riesgo se deberá reevaluar en un plazo de 2 años.

Por último, cabe destacar, que las propuestas de medidas preventivas se presentan para las 5 dimensiones, ya que, si no se controla el riesgo psicosocial en una situación de riesgo alto (que no supere el 50%) o riesgo medio, existe una alta probabilidad de que en otras evaluaciones se mantenga o en el peor de los casos aumente el nivel de riesgo.

INTRODUCCIÓN

El retail ha tenido una rápida evolución en los últimos años. Durante los ochenta y los noventa, la lucha de los retailers tenía como objetivo conseguir nuevas y mejores ubicaciones y aumentar su crecimiento. Con la llegada del siglo XXI el retail en Chile se encuentra evolucionando hacia la diferenciación, para captar y cautivar a sus compradores [1].

Para lograr el crecimiento económico, las grandes tiendas de retail establecen su enfoque en la calidad de atención que recibe el cliente, por lo cual la organización está comprometida en satisfacer de mejor manera sus requerimientos. Además se debe considerar que para llevar a cabo su objetivo, es necesario contratar a trabajadores (Asistentes de Ventas) que logren convencer y persuadir al cliente al elegir sus mercancías y productos.

Los objetivos del Ministerio de Salud para el año 2020, plantean disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del problema [2]. Por ello se hace necesario identificar y conocer dichos factores y su real incidencia en el ámbito laboral.

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional, como lo establece la OMS y MINSAL hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo, 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 [3].

Actualmente se aprobó la Ley N° 20.823, la cual se aplica a trabajadores del comercio o de servicios que atiendan directamente al público y cuya jornada de trabajo comprenda los días domingo y festivos; la ley establece un incremento del 30% de las horas que hayan sido trabajadas en día domingo, sobre el valor de la hora ordinaria de trabajo convenida en el contrato y además, otorga un descanso de siete domingos anuales, adicionales a los dos mensuales ya existentes, con el fin de favorecer la vida familiar [4].

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo se aprobó un 12 de Junio del 2013, posterior a esa fecha se determinó que la fiscalización se realizará inicialmente en tres actividades económicas; transporte, intermediación financiera y comercio (retail). Este instrumento fue elaborado por el Ministerio de Salud con el objetivo de medir la existencia y magnitud de elementos negativos en las empresas del país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de las personas [5].

Para el desarrollo del presente estudio, se aplicará el cuestionario SUCESO-ISTAS 21, el cual entregará información importante, que se utilizará con la finalidad de implementar medidas para mejorar la calidad de vida de los Cajeros y Asistentes de Ventas y además aumentar la productividad de la empresa.

OBJETIVO PRINCIPAL

Evaluar los factores psicosociales que se encuentran expuestos los Cajeros y Asistentes de Ventas en Paris - Marina Arauco.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Describir las principales fuentes de insatisfacción y los problemas percibidos como estresores por los propios trabajadores.
- b) Aplicar, analizar y evaluar el cuestionario SUSESO-Istas 21 versión breve que forma parte del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, a los cargos de Asistente de Ventas y Cajero con contrato indefinido.
- c) Diseñar medidas de control basado en la evaluación de los resultados obtenidos de los Cuestionarios, que permitan disminuir los riesgos psicosociales.

ALCANCE

Este estudio se realiza en la tienda Paris Marina Arauco, localizada en la ciudad Viña del Mar, Av. libertad 1390.

Los Asistentes de Ventas y Cajeros, son los que se relacionan directamente con el cliente, y se ven sometidos a cargas físicas y mentales para cumplir metas establecidas por la organización, sus tipos de jornadas y sistemas de turnos generan dificultades en el ámbito de la vida en familia.

La presente investigación está enfocado exclusivamente al personal dedicado a la atención del cliente, de vestuario femenino, masculino e infantil, y Cajeros; el personal a considerar deberá poseer contrato de trabajo indefinido (más de seis meses en la empresa). Y se incluirán todos los turnos. En Paris Administradora Limitada los turnos que existen son:

- FULL TIME: Jornada laboral de 45 horas de trabajo semanal. Turnos rotativos (cinco por dos).
- PARTIME: Jornada laboral de 30 horas de trabajo semanal. Turnos rotativos (cinco por dos).
- PEACK- TIME. Jornada laboral de 20 horas de trabajo. Sábado, domingo y festivos.

Se presentarán los resultados obtenidos en cada uno de los departamentos en la cual se realizará el cuestionario, para así obtener un diagnostico referencial, y junto con ello las medidas de control que se podrán adoptar para disminuir los factores de riesgos psicosociales en la empresa.

Hitos principales

- Formación del Comité Evaluador de gestión de factores psicosociales
- Confección de trípticos informativos para la sensibilización de los trabajadores, adjuntando elementos que se hayan utilizado
- Informe de resultados de la medición utilizando planilla oficial entregada por la mutual, que permita visualizar en qué nivel de riesgo se encuentra cada dimensión
- Medidas correctivas que se haya acordado realizar

Restricciones

- Coordinar el tiempo a emplear para la aplicación de los cuestionarios, debido a los cuatro sistemas de turnos de los trabajadores.
- La disposición de los trabajadores para realizar los cuestionarios.

Limitaciones

- El tiempo para realizar el estudio impide que se realice la medidas correctivas planteadas y una nueva evaluación, luego de efectuados los cambios.

Supuestos

- El tiempo que se utilizará en la implementación del protocolo no será extenso
- La Gerencia hará todo lo posible para facilitar la aplicación del cuestionario dentro del horario de trabajo
- Para una mayor participación de los trabajadores se tendrá una buena difusión de la información

Lo que incluye el estudio

- Aplicación del cuestionario SUSESO-Istas 21 versión breve
- Medios de difusión y sensibilización hacia los trabajadores
- Descripciones de actividades que realizan los cargos
- Los resultados obtenidos en la organización, incluyendo a cada uno de los grupos de análisis para así tener una referencia entre estas y los resultados finales

- Medidas de control que se podrán adoptar para disminuir los factores de riesgos psicosociales en la empresa, mediante carta Gantt.

Lo que no incluye el estudio

- Se consideraran a todos los cargos de Asistentes de Ventas y Cajeros excluyendo a los trabajadores que no posean contrato indefinido
- Esta evaluación excluye la aplicación del cuestionario SUSESO-Istas 21 versión completa
- No se realizara seguimiento, y en el caso de que se requiera una reevaluación del cuestionario Istas-21 versión breve, no formará parte del estudio.
- el estudio no incluye la implementación de las medidas de control en la empresa Paris Marina Arauco, y no considera el envío de resultados al Organismo Administrador de la Ley 16.744.

FUNDAMENTACIÓN

Los trabajadores que prestan servicios en organizaciones relacionadas con “horarios de mall”, están sometidos a jornadas extensas y turnos rotativos. Además a factores relacionados con los clientes. Otro de los componentes importantes es el clima laboral y el trato de los jefes hacia sus trabajadores, puede verse alterado entre otros factores por el cumplimiento de metas exigidas al personal.

Según la Organización Mundial para la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, “los riesgos psicosociales laborales son hechos, situaciones o contextos con una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador de forma importante” [6] Es por ello, que se crean evaluaciones que permitan medir y cuantificar los riesgos psicosociales dentro de una organización.

Se implementará el cuestionario Istas-21, versión breve, a una parte del personal de Paris y no a su totalidad, a pesar de que todo el personal (jefes de Ventas, jefes de piso, administrativos, guardias internos, entre otros) se encuentran bajo los mismos riesgos psicosociales; sin embargo, se busca obtener resultados referenciales en un sector (Cajeros y Asistentes de Ventas) que es el 35% del total del personal de Paris Marina Arauco, con el fin de generar medidas efectivas y personalizadas a estos cargos.

Los Asistentes de Ventas y Cajeros tienen distintas funciones, pero a pesar de ello, los dos se relacionan directamente con el cliente; el primero se encarga de asesorar al cliente en lo que necesite, mientras que el Cajero deberá hacer efectiva la compra del producto.

Debido a esto, el presente trabajo de título se basa en la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en Cajeros y Asistentes de Ventas en Paris Marina Arauco, para

así cuantificar los riesgos psicosociales que influyen en el bienestar físico y mental de estos cargos, generando en algunas ocasiones accidentes laborales y enfermedades profesionales (neurosis laboral), lo que va a significar alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores y afectando la productividad de la empresa.

Finalmente, según los resultados obtenidos, se espera mejorar el ambiente laboral, mediante la propuesta de medidas orientadas a la prevención de los factores de riesgos psicosociales y así de este modo permitir que el personal se desenvuelva en sistemas colaborativos, de confianza y tranquilidad, mediante iniciativas como capacitaciones, actividades de relajación y apoyo, en la búsqueda de mejorar los niveles de satisfacción de los trabajadores.

METODOLOGÍA

El presente estudio consiste en aplicar el cuestionario Ista 21 versión breve a los Cajeros y Asistente de Ventas en la empresa Paris Marina Arauco, de acuerdo y siguiendo los requisitos exigidos en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, con el fin de analizar los resultados y así establecer con exactitud patrones de comportamiento de los trabajadores. Para una mayor comprensión se divide en las siguientes etapas:

Primera Etapa:

En esta etapa se procede a conocer la organización y el personal en estudio; describiendo las funciones principales de los Cajeros y Asistentes de Ventas, como son sus jornadas de trabajo, sus principales obligaciones y bonos por cumplimiento de ciertas metas exigidas por la empresa.

Segunda Etapa:

Corresponde a la aplicación del cuestionario Ista 21, para ello se deberá realizar una serie de pasos establecidos por el "Manual de uso de Cuestionario SUSESO-Ista 21 versión breve".

En primer instancia se debe conocer el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y así mismo el cuestionario Ista 21 versión breve, en sus diferentes plataformas informativas del tema, ya sea por el Ministerio de Salud, la Superintendencia de Seguridad Social y Mutuales de seguridad, con el fin de entender las características y detalles para implementar el Protocolo. Junto con ello, se complementará con investigaciones sobre los factores psicosociales desde su historia, con referencias bibliográficas y web-gráficas.

Antes de comenzar a trabajar con el cuestionario se debe informar y sensibilizar a los trabajadores, por medios informativos, y esto es posible conseguirlo con la formación del Comité Evaluador.

Luego de realizar esta actividad, se deberá esperar por lo menos un mes y medio, en el cual se entregará e informará a los trabajadores sobre los objetivos del Protocolo. Se aplicará el Cuestionario Ista-21 a los cargos de Cajero y Asistente de Ventas, el cuestionario consiste en 20 preguntas de factores de riesgos psicosociales, que se agrupan en cinco dimensiones; exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, la forma de responder es a través de selección múltiples; siempre, la mayoría de las veces, algunas veces, sólo unas pocas veces y nunca. Cabe destacar, que se estipulará que el cuestionario es de carácter confidencial, voluntario y anónimo.

Posteriormente se cuantificarán los resultados obtenidos mediante una tabla de conversión de respuestas, para luego generar una evaluación, ingresando los valores obtenidos a un archivo Excel creado por la mutual; el formato utilizado para conocer la situación de los factores de riesgo psicosociales, es a través de tablas de porcentajes y gráficos.

Tercera Etapa:

Finalmente esta etapa comprende el diseño de las medidas preventivas en base a los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario Ista 21. Se investigarán medidas que permitan controlar los factores de riesgos psicosociales, para ello, se detallarán los tipos de intervenciones según el modelo general de prevención de riesgos, las medidas preventivas de acuerdo al Protocolo y además se describirán las dimensiones contenidas en el "Instrumento de Evaluación de Medidas para Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo". Luego, se analizarán las dimensiones críticas (más del 50% de las personas se ubican en una situación de riesgo alto) de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario. Por último se harán la generación de medidas de control que se adapten de mejor manera con la realidad de los cargos de Asistentes de Ventas y Cajeros de Paris Marina Arauco.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES GENERALES DE PARÍS A.L Y
DESCRIPCIONES DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL EN ESTUDIO

1.1 ANTECEDENTES GENERALES DE PARÍS A.L Y DESCRPCIONES DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL EN ESTUDIO

El presente capítulo trata de los antecedentes generales de París Administradora Limitada como es su historia, misión, visión, línea de tiempo, entre otros. Además las actividades que deben cumplir los Asistentes de Ventas y Cajeros; jornadas de trabajo, obligaciones y beneficios. La finalidad del capítulo será conocer la organización y el personal en estudio.

1.1.1 Reseña histórica

París (antes llamada Empresas Almacenes París S.A. o Almacenes París C.S.A.) es una cadena de grandes almacenes fundada en Santiago, Chile. Su sede central estaba ubicada en Avenida Libertador General Bernardo O'Higgins 815, en la comuna de Santiago; en la actualidad, comparte instalaciones con su matriz Cencosud en un edificio ubicado al costado del mall Alto Las Condes, en Avenida Kennedy 9001, Piso 4, Las Condes, Santiago.

La tienda fue fundada en 1900 por José María Couso, quien instaló la entonces Mueblería París. Sólo en 1950 la tienda cambiaría su nombre a Almacenes París, debido a la ampliación de su rubro de ventas. En 1970, creó la primera tarjeta de crédito de una multitienda, la Tarjeta París, paso que fue seguido inmediatamente por sus principales competidores, Ripley y Falabella. En 1990, producto de la quiebra de la tienda departamental Muricy, Almacenes París adquirió sus locales del Parque Arauco, Mall Plaza Vespucio y de Plaza Lyon en Providencia, y adquirió el edificio ubicado en Coyuncura con Las Bellotas, al cual se cambió su Casa Matriz, dejando el antiguo inmueble de la Alameda, bautizado como Torre París. En 1996, dejó de ser una empresa eminentemente familiar para convertirse en una sociedad anónima abierta. En su apertura en la Bolsa logró un aumento de capital de \$35 mil millones (100 millones de acciones) colocado exitosamente entre inversionistas institucionales y particulares.

En marzo de 2005 fue oficializada la compra de Empresas Almacenes Paris S.A. por parte de Cencosud S.A., por medio de un canje de acciones entre ambas sociedades. La adquisición de Paris significó la creación de dos nuevas divisiones empresariales dentro de Cencosud: la división de tiendas por departamento (para Paris) y la división de retail financiero (para Banco Paris Viajes Paris y Seguros Paris, entre otros).

Entre sus múltiples promociones, las más conocidas son Ventajas y Rebajas, los 5 días al rojo, 4 días Hogar, Tecno Paris y Deco Paris, su actual eslogan es " París, es mi tienda" y entre sus rostros publicitarios se encuentran Josefina Montané, Benjamin Vicuña, Tonka Tomicic y Martín Cárcamo. Fueron rostros además, las actrices Javiera Díaz de Valdés e Ignacia Allamand y la modelo Carolina Ardohain

“Pampita”. En el 2015 la modelo británica Cara Delevingne, es contratada por Cencosud como nuevo rostro de la marca Paris.

1.1.1.1 Línea del tiempo

Una línea del tiempo es una herramienta que se utiliza para registrar y ordenar datos cronológicos, destacando las fechas y los acontecimientos importantes (Tabla 1-1). Se visualiza que Paris Administradora Limitada, se ha desarrollado desde ser una mueblería hasta llegar ser una multitienda con 41 locales que se distribuyen entre Arica y Puerto Mont.

Tabla 1-1. Línea del tiempo Paris Administradora Limitada

Años	Acontecimientos importantes
1900	Don José María Cousó inaugura "Mueblería París".
1919	Retiro de don José María Couso, sus yernos forman la Cociedad "Landeo, Santos y Galmez". Incorporan tapicería, ropa de cama, colchones y alfombras.
1940	Inauguración primera etapa del edificio de Alameda con San Antonio
1949	Inauguración definitiva del edificio. Nace el departamento de vestuario y de "Mueblería" pasa a ser "Almacenes París".
1983	Inauguración Tienda Plaza Lyon, en Providencia
1990	Automatizaciones de la empresa
1991	Reapertura de tiendas bajo la marca Almacenes París en Plaza Vespucio y Mall Parque Arauco.
1995	Inauguración Plaza del Trébol (Concepción
1996	Creación Almacenes París Comercial S.A., sociedad matriz de la cadena hasta la compra por parte de Cencosud
1997	Creación Administradora de Créditos Comerciales S.A., sociedad encargada de emitir la Tarjeta Almacenes Paris
1998	Inauguración Barros Arana (Concepción), Plaza La Serena, tiendas virtuales Talca y Chillán y Muebles Roble (Chillán).
1999	Apertura tiendas Plaza Tobalaba, Marina Arauco en Viña del Mar, Nueva Mueblería París (Nordik), Centro de Distribución, Muebles La Serena. Además París se convierte en la primera cadena de tiendas por departamentos en Chile que lanza un portal de ventas por Internet.
2000	Reapertura de local de JC Penney en Alto Las Condes y nueva tienda en Temuco
2001	Llegada a Chillán al Mall Plaza El Roble y a Talca en formato Express.

2003	Nuevas aperturas en Calama, Talca, Los Ángeles, Villa Alemana (express), Antofagasta (express) y Huechuraba en el nuevo Mall Plaza Norte
2004	Llegada a Florida Center y compra de división de consumo del Banco Santander Santiago, Banco Santiago Express, que pasa a denominarse Banco París. Ese año se produce el cambio más grande que ha registrado la propiedad de la empresa donde los hermanos Juan Antonio, José Miguel y Luis Alberto Gálmez Puig se desvinculan de la propiedad de la empresa, permitiendo la entrada de Quiñenco, Consorcio y aumento de participación de don Jorge Gálmez, operación previa a la llegada de Cencosud a la empresa.
.2005	Fue oficializada la compra de Empresas Almacenes París S.A. por parte de Cencosud, holding perteneciente a Horst Paulmann, por medio de un canje de acciones entre ambas sociedades. La adquisición de París significó la creación de dos nuevas divisiones empresariales dentro de Cencosud: la división de tiendas por departamento (para París) y la división de retail financiero (para Banco París, Viajes París y Seguros París, entre otros, para los cuales se tuvo que invertir en tiempos de crisis)
2006 - 2008	Se inicia un fuerte proceso de expansión bajo el alero de Cencosud, destacándose las aperturas de Valparaíso, Rancagua y Temuco en centros comerciales manejados por el grupo, además de Antofagasta, Iquique, Curicó y Puerto Montt.
2010 - 2011	Aperturas en Copiapó, Arica, Arauco Estación, Arauco San Antonio, Ñuñoa y San Bernardo.
2013 y 2014	Cencosud inicio la apertura de sus primeras tiendas Paris en Perú donde su plan es abrir 12 tiendas

Fuente: Gerente de Ventas, Paris-Marina Arauco.

1.1.2 Imagen corporativa

Paris Administradora Ltda., ha modificado su logo (Figura 1-1) y la razón social; sin embargo, ha mantenido su nombre.

Según Menéndez ^[2] menciona que “la utilización de la imagen corporativa es un elemento esencial para el éxito de una empresa. Aquellas que no lo consideran así, corren el riesgo de perder su reputación e, incluso, a desaparecer”.

Es por ello que Paris ha tenido que actualizar su eslogan;

- 1984 “Un mundo mejor”
- 1989: “...y punto”
- 1996 “Más de lo que más te gusta”
- 2004 “Simplemente irresistible”
- 2008 “Te quiero así”

- 2010 "Es mi tienda"
- 2017 "Cerca de ti".

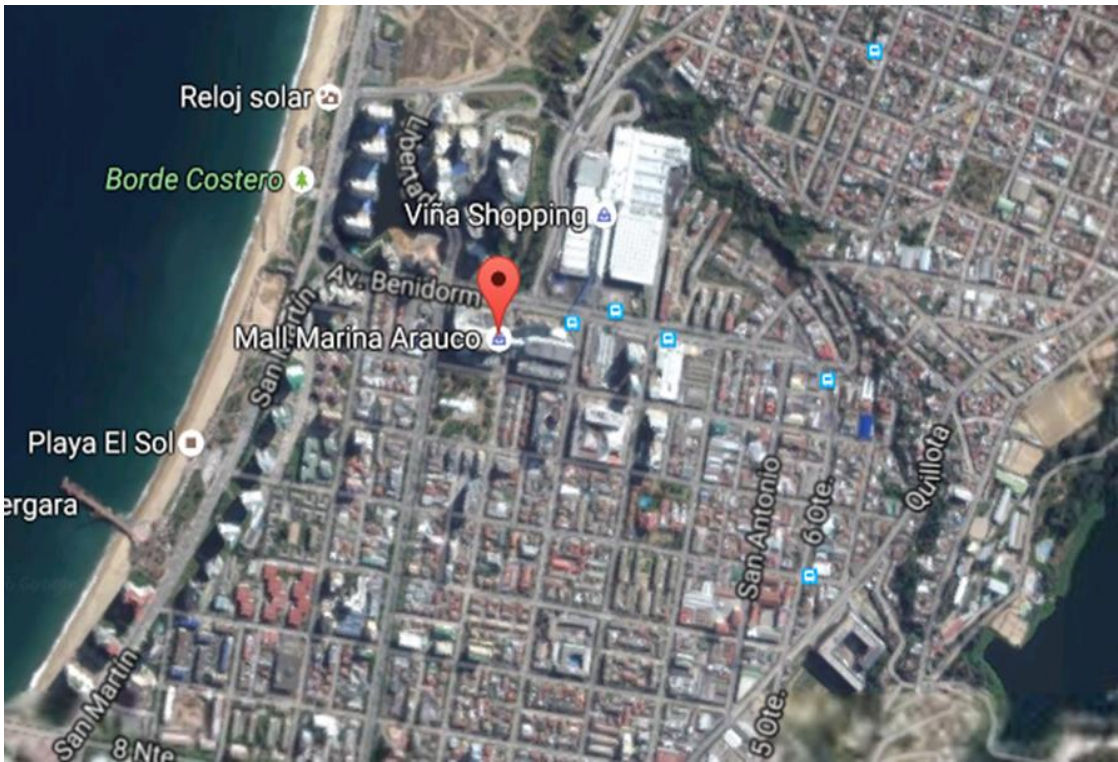


Fuente: www.google.cl

Figura 1-1. Imagen corporativa de Paris Administradora Limitada

1.1.3 Ubicación

Paris Administradora Limitada se ubica en distintas regiones a lo largo del país, sin embargo el estudio se enfocará en la tienda Paris Marina Arauco, localizada en la ciudad Viña del Mar, Av. Libertad 1390. Figura 1-2.



Fuente: Google maps

Figura 1-2. Ubicación geográfica de Paris-Marina Arauco

1.1.4 Misión, Visión y Política de Calidad

1.1.4.1 Misión

"Entregar a la comunidad un servicio de excelencia que cumpla con los más altos niveles de exigencia, procurando establecer y asegurar una alianza permanente con los objetivos de nuestros accionistas, clientes, operadores, colaboradores y proveedores, garantizando así el crecimiento y rentabilidad de nuestra organización".

1.1.4.2 Visión

"Ofrecer a nuestros clientes una oportunidad de satisfacción de sus necesidades de consumo conveniente y moderna, brindando la mejor experiencia de compra. Además, ser la tienda retaile más rentable y prestigiosa, en base a la excelencia en nuestra calidad de servicio".

1.1.4.3 Política de Calidad

"Nuestro compromiso de excelencia se fundamenta en la práctica de los siguientes principios:

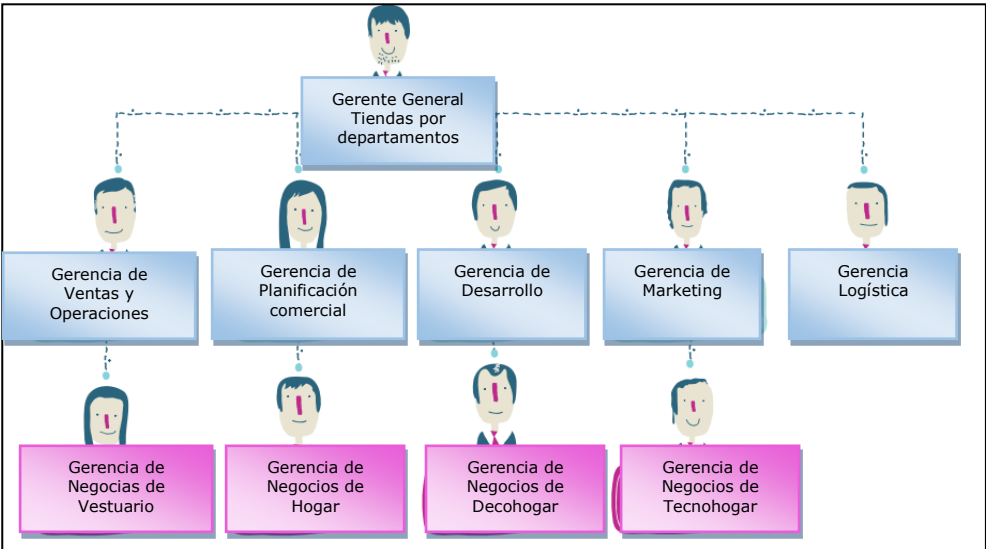
- Ética intachable: Es primordial que todo nuestro accionar se fundamente en la verdad, la autenticidad y la honestidad profesional.
- Coherencia: Absoluta ante todos los clientes.
- Efectividad: Cada acción realizada debe generar resultados, amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos.
- Creatividad e Innovación: El liderazgo se obtiene solamente cuando se es capaz de ser el primero en producir los cambios.
- Trabajo en Equipo y Lealtad: Para el logro de los objetivos, es fundamental trabajar como un engranaje donde cada uno es importante para el otro y es aporte para los objetivos globales".

1.1.5 Organigramas

Se presentan dos organigramas, el primero representa la Gerencia General de Paris Administradora Ltda. y el segundo corresponde específicamente a la tienda Paris Marina Arauco Viña del Mar.

1.1.5.1 Organigrama de la Gerencia de Paris A.L

A continuación se presenta el organigrama Figura 1-3 de la Gerencia de Paris, conformado por 10 gerencias.



Fuente: Reporte de sostenibilidad 2013

Figura 1-3. Organigrama de la Gerencia de Paris Administradora Limitada

1.1.5.2 Organigrama de Paris Marina Arauco, Viña del Mar

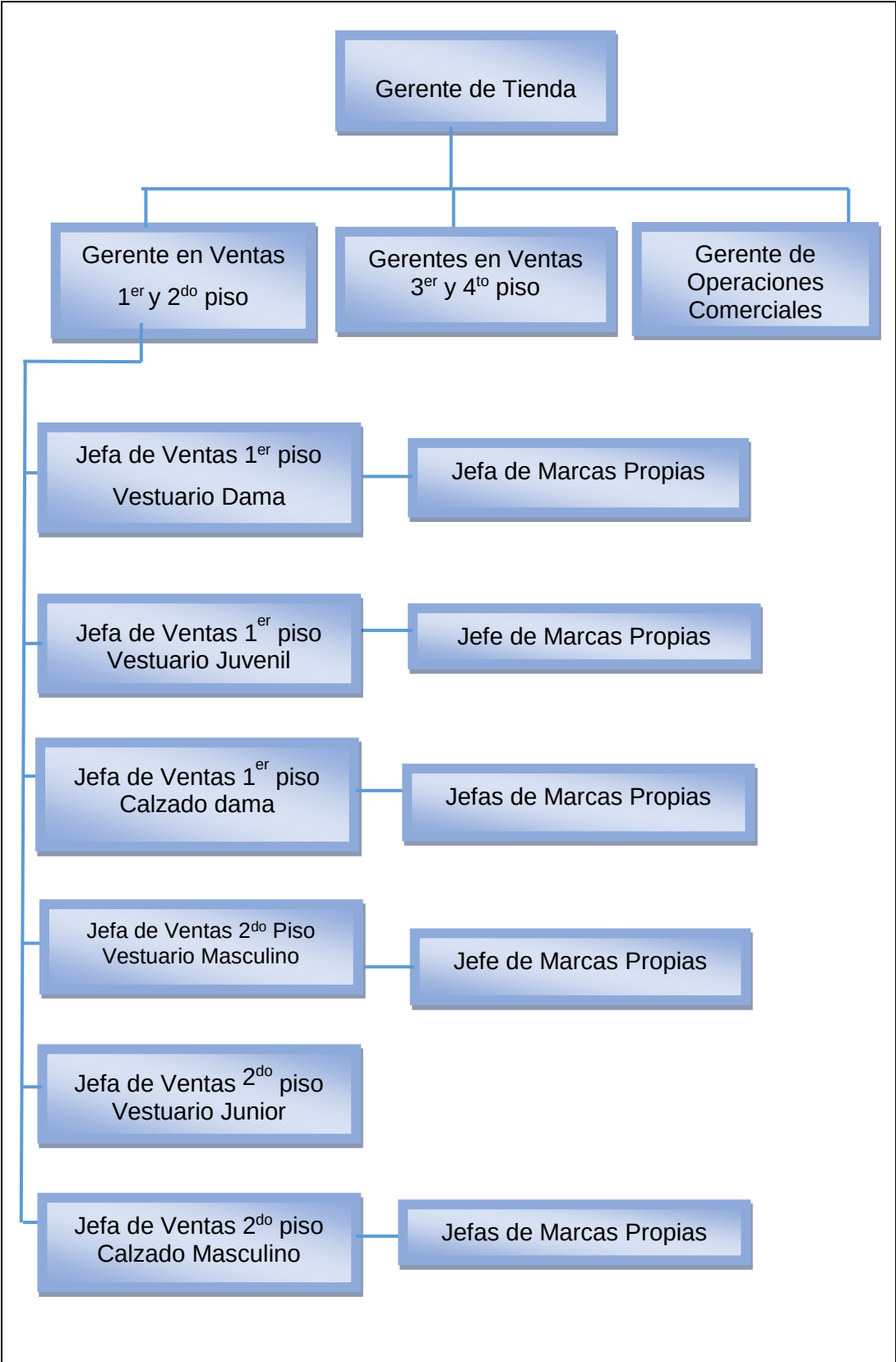
A continuación en la Figura 1-4 se conoce el organigrama del primer y segundo nivel de la tienda Paris Marina Arauco. Y en la Figura 1-5 se muestra el organigrama del tercer y cuarto piso de la tienda.

Cabe destacar que la línea de mando de Paris tiene una estructura vertical, compuesta por 4 eslabones. Quien lidera la cadena es el Gerente de Tienda, seguido de éste, se encuentran 2 Gerentes de Ventas y un Gerente de Operaciones Comerciales, en el tercer eslabón están los Jefes de Ventas, los cuales se ubican en los distintos pisos de la tienda dependiendo del departamento asignado, a su vez ellos son apoyados por los Jefes de Marcas propias o también conocidos como “Anfitriones”, en ellos, en primer instancia recae la responsabilidad de resolver situaciones imprevistas, en el caso de que un cliente requiera la presencia de un jefe.

1.1.6 Layout primer y segundo piso

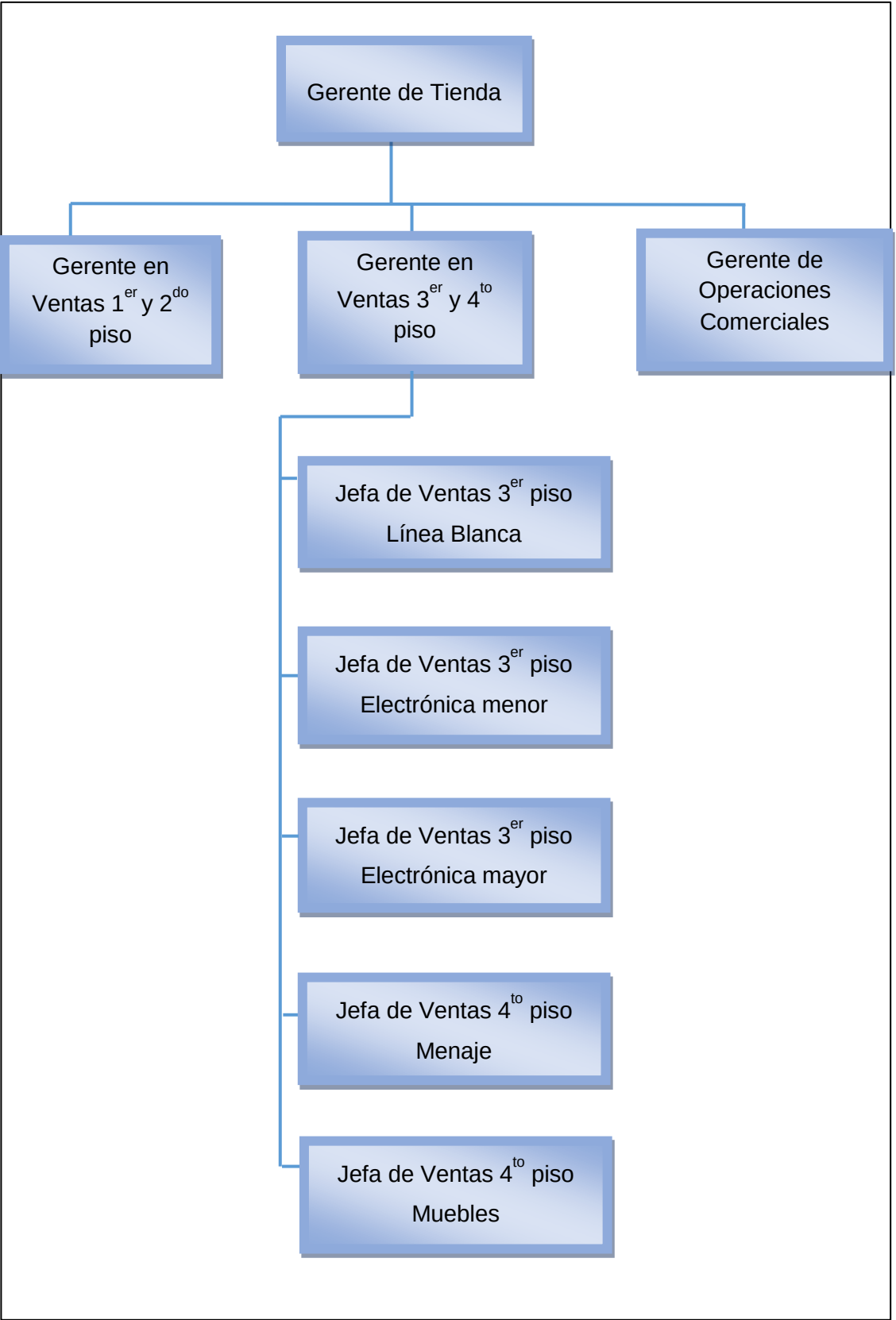
Los Cajeros y Asistentes de Ventas que serán evaluados, se ubican en el primer y segundo nivel de la tienda Paris Marina Arauco. Por ello, en la siguiente Figura 1-6, se entrega el layout del primer nivel de la tienda y en la Figura 1-7, el segundo nivel de la tienda. Respecto a la primera Figura 1-6, se visualiza el color rosado, éste indica las “marcas propias”, las que son exclusivas de Paris Marina Arauco, y los encargados de atender son los Asistentes de Ventas, por lo tanto son las marcas que serán evaluadas en este estudio. Por otro lado se encuentran las “marcas externas”, que son representadas por promotores, y estas no están consideradas en el estudio. Además en la Figura se indican los Centros de Cajas; cada

Centro está compuesto por tres terminales de cajas, en consecuencia en cada Centro se deben ubicar tres Cajeros. En total en el primer piso se ubican 7 Centros de Cajas.



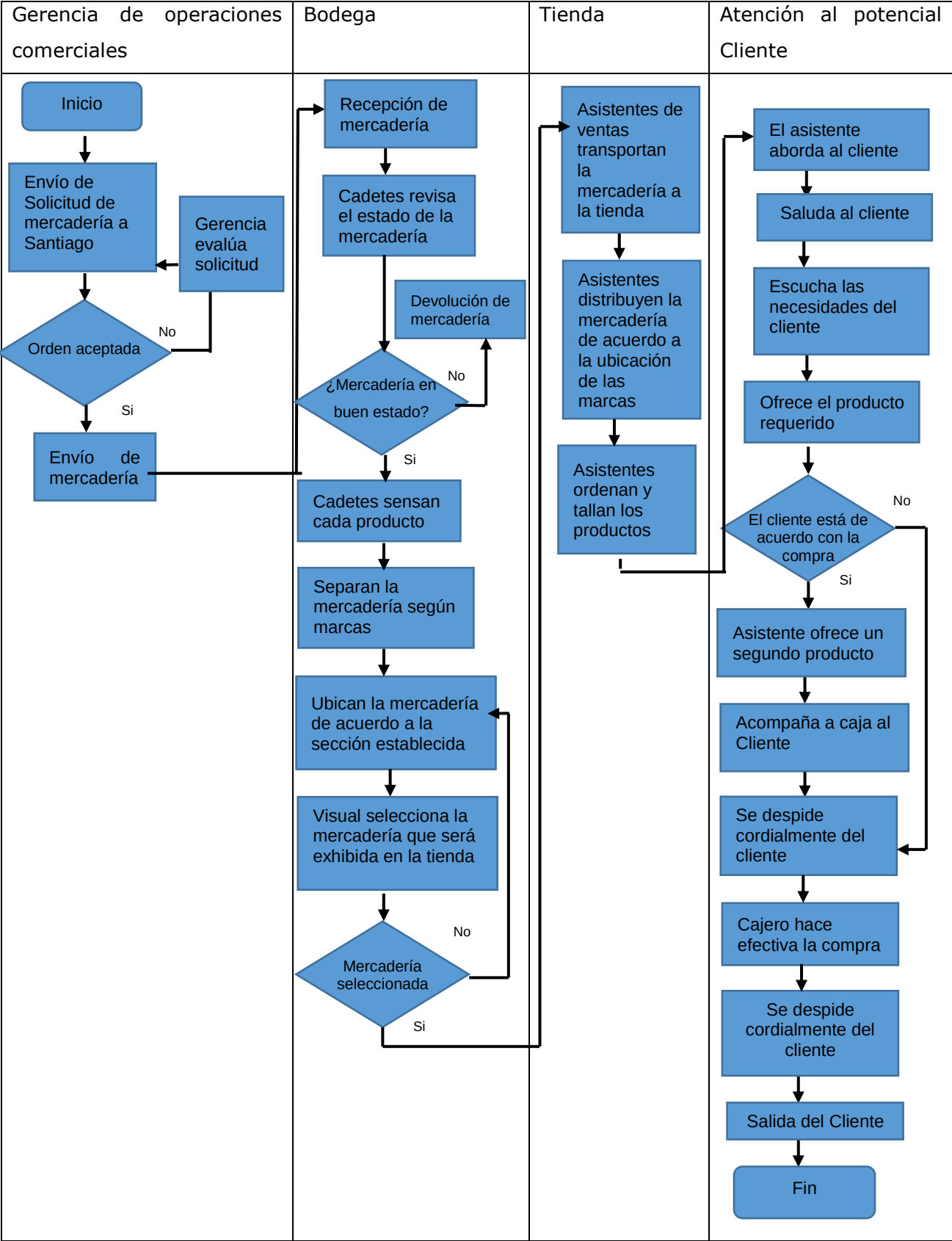
Fuentes: Paris Marina Arauco- Viña del Mar

Figura 1-4. Organigrama de la Gerencia de Paris Marina Arauco



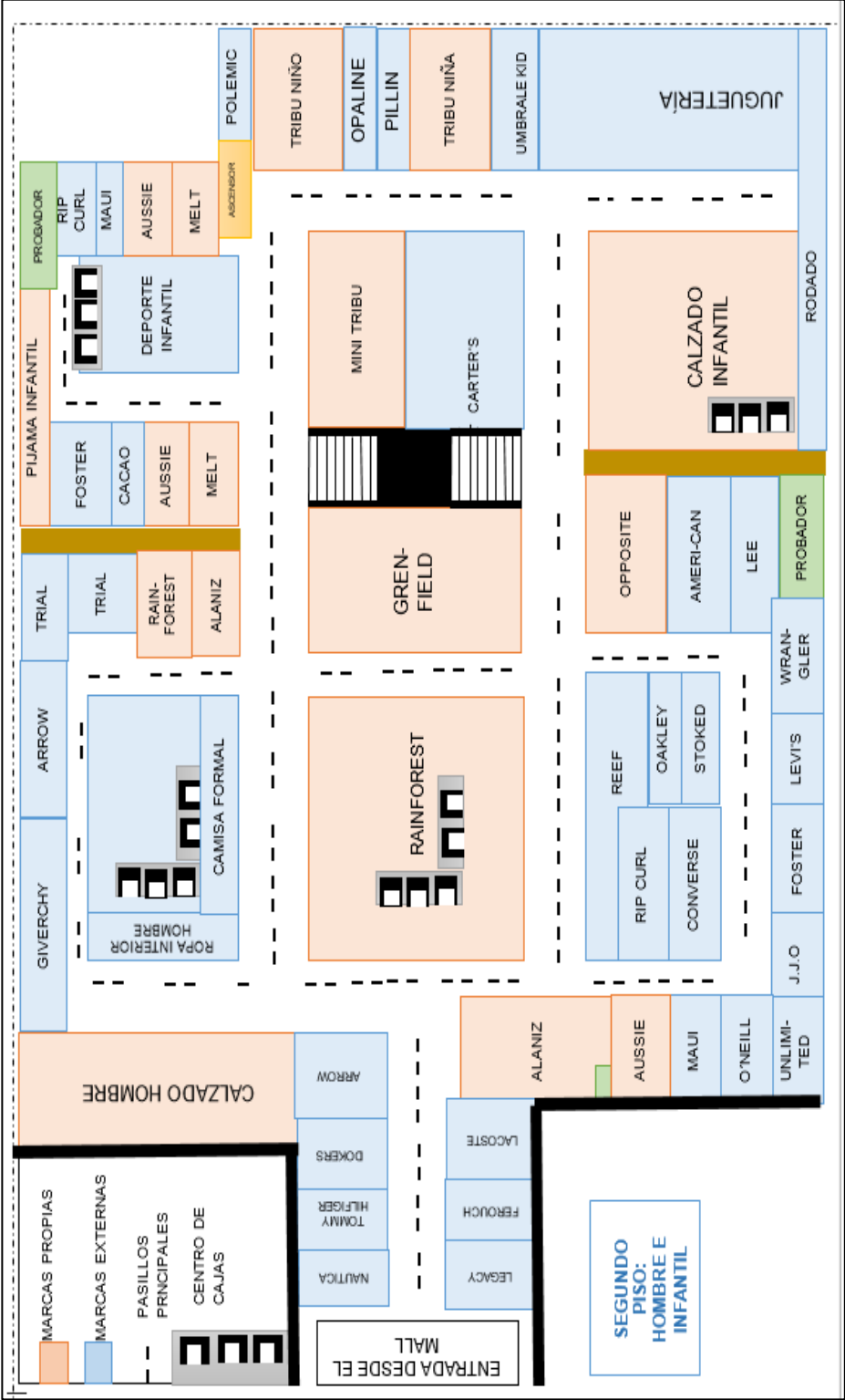
Fuente Paris-Marina Arauco-Viña del Mar

Figura 1-5. Organigrama de la Gerencia de Paris Marina Arauco



Fuente: Elaboración propia

Figura 1-6. Diagrama de proceso de Paris Marina Arauo



Fuente: Elaboración propia

Figura 1-8. Layout del Segundo nivel de la tienda- Paris Marina Arauco

1.2 **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL**

1.2.1 Asistentes de Ventas

Un Asistente de Ventas es la persona responsable de coordinar distintas actividades para hacer efectiva la venta. Dentro de las funciones más importantes es asesorar y orientar al potencial cliente, además en forma paralela debe preocuparse de mantener ordenado el departamento asignado.

1.2.1.1 Jornadas de trabajo

La Tabla 1-2, presenta los tipos de jornadas y horarios que deben a cumplir los Asistentes de Ventas y Cajeros de Paris Administradora Limitada.

Tabla 1-2. Jornadas de trabajo

Tipo de Jornada	Hora/semana	Turnos	Días/semanas	Hora de colación
Full time	45	Rotativos	5 días	1,5
Partime	30	Rotativos	5 días	1,5
Peak time	20	Sábado, domingo y *festivos	2 días	1

Fuente: Elaboración propia, basado en las jornada de Paris Marina Arauco

En Paris Administradora Limitada existen dos horarios; invierno (de Abril hasta Noviembre) y verano (de Diciembre hasta Marzo), sus diferencias se basan en la hora de término de jornada, puesto que en el horario de invierno el cierre de la tienda normal es a las 21:00 horas, mientras que en verano se extiende hasta las 21:30 horas. Es necesario aclarar este punto, debido a que esta modificación altera los tipos de jornadas Partime y Full time, creando distintos turnos de entrada y salida; según se indica en la Tabla 1-3. Es importante mencionar que el horario de entrada y salida especificado en la tabla, dependerá de los turnos asignados mensualmente.

Tabla 1-3. Horario de verano e invierno

	Horario verano		Horario invierno	
Tipos de Jornada	Entrada; domingo a jueves/ viernes y sábado	Salida; domingo a jueves/ viernes y sábado	Entrada; domingo a jueves/ viernes y sábado	Salida; domingo a jueves/ viernes y sábado
Full time	10:45/11:15	21:15/21:45	10:45/11:15	22:15/22:45
Partime	15:00/15:25	21:15/21:45	15:00/15:25	22:15/22:45
Peak time	10:45	21:15/21:45	10:45	22:15/22:45

Fuente: Elaboración propia, basado en el horario de Paris Marina Arauco

En la Figura 1-8, se puede visualizar los cuatro turnos que establece Paris, se encuentran denominados con letras, A-B-C-D; el color amarillo indica el primer turno, que son los días en que el trabajador inicia su jornada a las 10:45 horas y su salida es a la 21:15 horas, las casillas de color verde establecen el segundo turno, en donde los trabajadores deberán permanecer hasta el cierre de la tienda, pero su ingreso es a las 11:15 horas Los cuadros blancos que en su interior aparece la letra "L", indican los días libres o de descanso. En forma especial se presenta el color rosado que da a conocer la devolución de los 7 domingos anuales, según la Ley N°20.823. Por último aparece el día 23 marcado de color rojo, lo que indica la elección municipal en donde Paris está obligado a cerrar. Cabe señalar que el calendario presentado en la figura corresponde al mes en donde se llevó a cabo la aplicación del Cuestionario SUSESO-Istas 21 versión breve.

PARIS ASMINISTRADORA LMITADA- Paris Marina Arauco

ANEXO CONTRATO TURNO OCTUBRE 2016

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																							
	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L																							
A	1	L	L	1	1	1	2	1	L	L	1	1	1	1	L	L	1	1	1	L	L	2	L	1	L	1	1	2	1	L	L																							
B	1	L	1	1	1	1	1	L	L	1	1	L	L	L	2	1	1	L	L	1	2	1	L	L	1	1	1	2	1	L	2																							
C	L	L	1	1	L	L	L	2	1	1	L	1	1	2	1	L	L	1	1	1	2	2	L	1	1	1	1	1	L	L	1																							
D	2	1	1	L	1	1	2	1	L	L	1	1	1	2	1	L	1	1	1	1	1	L	L	1	1	1	L	L	2	1	1																							
																								L	ELECCIÓN																													
HORARIOS								L	COMPENSADO 10/10																																													
1	10:45 a 21:15																							PART TIME																														
2	11:15 a 21:45																							PEAK TIME																														
L	DEVOLUCIÓN 7 DOMINGO																							DOMINGO-JUEVES				VIERNES Y SABADO																										
																								SABADO				DOMINGO																										
																								15:15-21:15				15:45-21:45																										
																								10:45 a 21:45				10:45 a 21:15																										
																																1 HR COLAC.				1 HR COLAC.																		

Fuente: Recurso Humano de Paris Marina Arauco

Figura 1-9. Turno de octubre 2016

1.2.1.2 Organización de los Asistentes de Ventas

Los Asistentes de Ventas se distribuyen en el primer y segundo piso de la tienda, y están asignados por departamentos. Cada Departamento tiene distintas metas que deben cumplir, por consiguiente la remuneración de los trabajadores será diferentes.

A continuación se presenta la Tabla 1-4 “Organización del personal primer nivel” y la Tabla 1-5 “Organización del personal segundo nivel”, en la que se detalla la cantidad de Departamentos que existen y el número de Asistentes de Ventas en cada uno de ellos.

Cabe mencionar, que los asistentes son distribuidos en los diferentes departamentos según como lo estime el Jefe de Ventas o Anfitrión encargado.

Tabla 1-4. Organización del personal primer nivel

PRIMER NIVEL; MUJER		
Departamento Dama		Nº de Asistentes de Ventas
1	Alaniz	14
2	Greenfield	
3	Rainforest	
4	Viaressa	
5	Marítimo	
Departamento Juvenil		Nº de Asistentes de Ventas
6	Oposite	10
7	Aussie	
Calzado Dama		Nº de Asistentes de Ventas
Calzado Dama		7
Total		31

Fuente: Elaboración propia, basado en la cantidad de trabajadores

Tabla 1-5. Organización del personal segundo nivel

SEGUNDO NIVEL; HOMBRE		
Departamento Masculino		Nº de Asistentes de Ventas
1	Alaniz	5
2	Greenfield	
3	Rainforest	
Departamento Juvenil Masculino		Nº de Asistentes de Ventas
6	Oposite	5
7	Aussie	
Calzado Masculino		Nº de Asistentes de Ventas
Calzado Masculino		3
Departamento Junior		
8	Tribu	4
9	Aussie	4
10	Melt	2
Total		23

Fuente: Elaboración propia, basado en la cantidad de trabajadores

1.2.1.3 Obligaciones principales de los Asistentes de Ventas

Los asistentes deben cumplir con distintas funciones, entre las más importantes se tienen:

- Asesoramiento y orientación a los potenciales clientes: La orientación al cliente es un elemento imprescindible para que exista la empresa, es por ello, que los Asistentes de Ventas deben preocuparse en primera instancia de cumplir con esta función. El asistente debe aconsejar al cliente en todo lo que sea necesario, por ejemplo, saber las tendencias actuales, colores que sean combinables, colores neutros, entre otros, con el fin de concretar la venta.
- Reposición permanente de estantes y góndolas: La reposición de mercadería generalmente se realiza en la mañana, por los asistentes, ellos son los encargados de verificar que en su departamento no falten tallas, en ocasiones son acompañados por los Jefes de Ventas. Dentro del equipo se coordinan para elegir quien tendrá la

función de ir a bodega para cargar la mercadería. El traslado se puede ser de dos formas; subir la mercadería por medio del monta-carga o por las escaleras. Luego se debe trasladar manualmente la carga, hasta llegar al departamento correspondiente. En conjunto con el equipo de trabajo se debe de distribuir la ropa según su ubicación establecida.

- Servicio de empaque de los productos comercializados: Los Asistentes de Ventas realizan esta función sólo en fechas determinadas, donde exista un mayor flujo de clientes, como son; día de la mamá, día del papá, navidad, ventas nocturnas, día del fans, entre otras. El empaque de productos lo efectúan los cajeros, pero cuando exista una fila extensa de clientes, el Jefe de Ventas designará a un asistente para hacer más expedita la compra.
- Cumplir prácticas de servicio: Para dirigirse a los potenciales clientes, se deben realizar prácticas, las que consisten en; abordar al cliente, saludar y mencionar el nombre del asistente, luego de atender los requerimientos de éste, se debe ofrecer un segundo producto, lo que se conoce como “venta cruzada”, y finalmente se debe despedir del cliente. Estas cinco prácticas (Tabla 1-6.), son de vital importancia, puesto que de ello depende un bono.
- Otras funciones: Existen otras funciones que debe cumplir el Asistente de Ventas, como son; orden y limpieza del Departamento, mantener el probador ordenado y además ubicar la ropa que los clientes dejan en el probador y/o muebles de la tienda.

Tabla.1-6. Prácticas de Servicio Asistentes de venta

	Abordar: El Asistente de Ventas se tiene que acercar al cliente.
---	--

	Saludar al cliente: Se debe mencionar su nombre, y a continuación preguntar si requiere que lo atiendan: <i>-“Hola mi nombre es Viviana, le puedo ayudar en algo”.</i>
	Ofrecer el producto: El cliente incognito busca un producto específico, y el Asistente debe indicar el lugar.
	Venta cruzada: Para obtener el bono, es necesario ofrecer un segundo producto, que pueda combinar con la prenda que se está llevando. <i>“-Además le puedo ofrecer un pantalón que puede usar con su blusa”.</i>

	Despedirse del cliente: Es la última práctica, en la que se debe despedir del cliente y agradecer su presencia en París. -“<i>Gracias por venir a París</i>”.
---	--

Fuente: Elaboración propia

1.2.1.4 Bonos por cumplimiento

Los Asistentes de Ventas recibirán retribuciones por sus servicios, según 3 modalidades.

- Bono por cumplimiento de metas grupales de ventas: Mensualmente la empresa pagará un bono al Departamento que cumpla la meta respecto a la venta, ésta se determina en base al año anterior. Por ejemplo, si en el año 2015 en el mes de octubre se vendió \$ 1.000.000, para el año 2016 en el mes de octubre, la meta establecida será multiplicada por el IVA 19%; quedando \$1.900.000 y así sucesivamente para los próximos años. Para que se efectúe el bono, se debe alcanzar desde un 80% de meta, continuando con el ejemplo anterior, si la meta es \$1.900.000, se cancelará el bono a los Asistentes, si cumplen el 80% de la meta, que equivale a \$1.520.000.
- Bono por cumplimiento de metas grupales de ventas con tarjeta CENCOSUD: Mensualmente la empresa pagará un bono al Departamento que cumpla la meta con tarjeta CENCOSUD, que se determina en base al año anterior, de la misma forma que se mencionó en anterior punto.
- Bono por calidad de servicio: El propósito de este bono es incentivar el cumplimiento colectivo de las prácticas de servicio. Para ello la empresa contrata a un “cliente incognito”, que tiene la función de evaluar la calidad en la atención al cliente según las prácticas de servicio que realizan los Asistentes. Para generar el pago de este bono, la empresa establecerá dos evaluaciones al mes; se evalúan por Departamentos, a dos Asistentes de Ventas, en distintos días. Es necesario que se mencionen todas las prácticas de servicio, para así obtener el bono.

1.2.2 Cajeros

El término cajero¹, que procede del vocablo latino *capsarius*, se utiliza para nombrar al sujeto que, en un establecimiento comercial, tiene a su cargo el manejo de una caja (la máquina o el sitio donde se guarda el dinero).

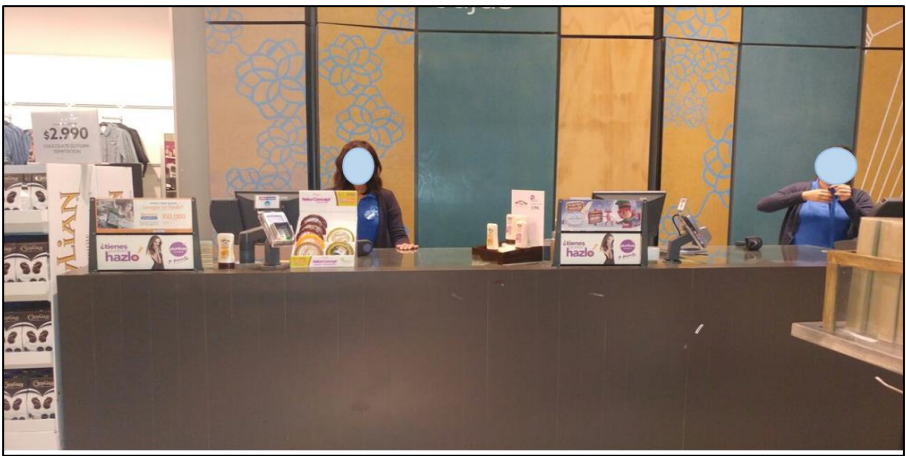
Dentro de las principales funciones de un cajero es, hacer efectiva la compra, avisar al cliente cuando tiene un comprobante de descuento, ofrecer avances en efectivo, entre otras.

1.2.2.1 Organización del personal

Los Cajeros de Paris Administradora Limitada, se ubican en el primer, segundo y cuarto nivel de la tienda. Su distribución depende de la Jefa de cajas, quien debe realizar una lista previa con los nombres de los Cajeros y sus respectivos terminales de cajas. Esta lista se ubica anticipada, antes de la apertura de la tienda en la entrada del personal, el motivo es que los cajeros estén en conocimiento de su lugar de trabajo y no pierdan tiempo en ubicar a la jefa para que le señale su punto.

En el primer piso, existen 6 centro de cajas, pero cada centro tiene en general 3 terminales de cajas, por lo que en total deben estar 18 Cajeros en el primer nivel. En el segundo piso, se tienen 4 centros de cajas, y al igual que el primer piso está compuesta por tres terminales de cajas, lo que da un total de 12 Cajeros. Por ultimo está el cuarto nivel que tiene solo un punto de caja y está compuesta por un terminal de caja, principalmente esta caja se usa para realizar avances en efectivo y venta de artículos. En total existen 4 cajeros, de los cuales 38 poseen contrato indefinido.

A continuación en la Figura 1-9 se da a conocer un centro de cajas, que cuenta con tres terminales de cajas



Fuente: Tienda Paris S.A

Figura 1-10. Centro de Cajas

¹ Fuente: <http://definicion.de/cajero/> .2016

1.2.2.2 Obligaciones principales de los Cajeros

Los cajeros controlan la entrada y salida de dinero que se produce, por los productos que comercializa Paris A.L. Cumplen con distintas funciones entre las más importantes se tienen:

- Contacto directo con el cliente: La responsabilidad principal del cajero es realizar el cobro de los productos a los clientes.
- Ejercer el resguardo y control de la caja asignada: Custodiar el dinero que se le entrega al comienzo de la jornada, en el puesto de trabajo.
- Derivar a la persona que corresponda, los conflictos planteados por el cliente: En caso de presentase un conflicto con el cliente, se debe acudir a un Jefe, para ser expedita la comunicación se hace uso de la radio que se ubica en el lugar de puesto trabajo del cajero.
- Cumplir las prácticas de servicio: Para dirigirse a los clientes, se deben realizar prácticas, Tabla 1-7, las que consiste en saludar con el nombre, solicitar la tarjeta CENCOSUD, preguntar si requiere un avance en efectivo y despedirse del cliente.

Tabla 1-7. Prácticas de servicio Cajeros

	Saludar con el nombre.
	Sonreír y mirar a los ojos.
	Solicitar la tarjeta CENCOSUD.
	Ofrecer avance en efectivo.
	Despedirse del cliente.

Fuente: Elaboración propia, tienda Paris-Marina Arauco

1.2.2.3 Bonos por cumplimiento

Los Cajeros recibirán retribuciones por sus servicios, según la siguiente modalidad.

- Bono por calidad de servicio: Mensualmente Paris A.L. pagará a los Cajeros un bono por calidad de servicio, cuyo propósito es incentivar el cumplimiento colectivo

de las prácticas. Para hacer efectivo el bono se realizará una medición al mes por Centro de cajas (Centro de caja es un conjunto de 2 o más cajas en un mismo punto de atención), para todos los Centros de caja de la tienda.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se dará a conocer la historia de los factores que generan un riesgo psicosocial en el mundo como también en Chile, además se detallará el Protocolo Ista 21, versión breve.

2.1 RIESGOS PSICOSOCIALES; HISTORIA

El estrés, en la actualidad es un término bastante conocido, y sin duda es uno de los grandes desafíos en la vida moderna; las personas están sometidas a distintos escenarios donde puede surgir el estrés, ya sea en ámbito personal, familiar, laboral, ambiental entre otros.

Los riesgos laborales han ido cambiando a lo largo de toda la historia. El mismo concepto de riesgo laboral supone un logro porque durante mucho tiempo ha carecido de sentido. El trabajador carecía de cualquier derecho; su trabajo era su vida y su obligación, se le mantenía para que trabajara, y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era su suerte. Objetivo del trabajo era obtener unos resultados en el menor tiempo, al margen de los costes, especialmente de los humanos [7].

En 1966 se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense ^[3] (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos) un informe especial titulado "Protecting the Health of Eighty Million Workers — A National Goal for Occupational Health". El informe se elaboró para orientar los programas de salud en el trabajo. Entre otras muchas observaciones se señalaba que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, y puede generar posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares, y los factores que contribuían a esa situación se indicaban, el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo [8].

Treinta años después los autores Steve y Lawrence, mencionaron que el informe estaba muy acertado en sus predicciones. "El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa". Además explicaban que la aparición de estos fenómenos es comprensible si se tiene en cuenta las exigencias del trabajo moderno [9].

En un estudio de 1991 sobre los Estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que "la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos" (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 1992) [10].

Por otro lado la Asamblea Mundial de la Salud se realizó en 1974, con el fin de documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo.

En esta asamblea se consideró los factores que podrían dañar la salud del trabajador, por lo que demandó la elaboración de un programa para el estudio de esos factores y la salud mental [11].

La Organización Internacional del Trabajo (1986), dio a conocer el primer documento oficial e internacional, en donde se definieron los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro" [12]. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.

Los autores Kalimo, El-Batawi (1988) reiteraron e insistieron en el mismo planteamiento, "los factores psicosociales se originan en las condiciones organizacionales del trabajo y están mediados por la percepción y la experiencia de los trabajadores" [13]. Las condiciones organizacionales son el punto de origen de los factores y sus repercusiones pueden ser tanto positivas como negativas.

Posteriormente Marrero, Román y Salomón (2014) manifestaron que el estrés laboral es considerado como una "respuesta nociva que ocurre cuando las exigencias del trabajo rebasan las capacidades y los recursos del trabajador, llegando a convertirse en uno de los principales efectos negativos del trabajo y se constituye un riesgo psicosocial laboral" [15].

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define "como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador" [16].

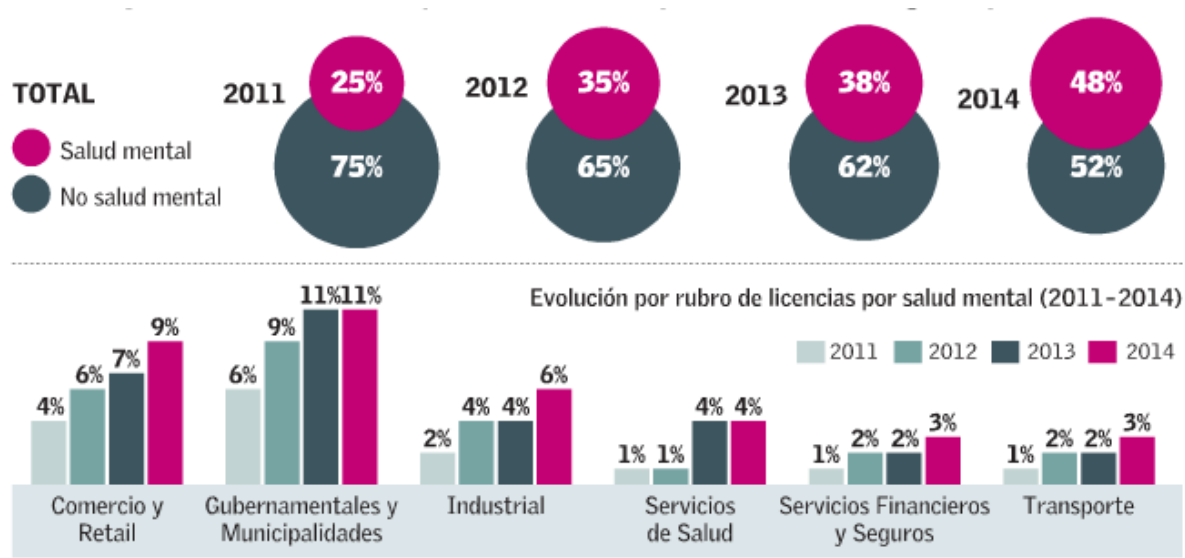
El Director General de la OIT (2016) menciona que "el estrés laboral afecta a los trabajadores de todas las profesiones, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. Puede tener efectos muy nocivos no sólo para la salud de los trabajadores sino también, con demasiada frecuencia, para el bienestar de sus familias" [17].

2.2 RIESGOS PSICOSOCIALES EN CHILE

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), define los Riesgo Psicosocial como "características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización y una relación laboral con su propia cultura del trabajo" [18].

En la actualidad las patologías mentales de origen laboral han aumentado en el país, según cifras del Ministerio de Salud. Daniela Campos, psicóloga de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), asegura que el trabajador que está de cara

al cliente es el más afectado por este tipo de enfermedades, liderado por los trabajadores del gobierno y el comercio [19]. En la siguiente Figura 2-1 se presenta los porcentajes de licencias médicas por enfermedades profesionales entregadas por el ACHS.



Fuente: Asociación Chilena de seguridad (ACHS)

Figura 2-1. Estadística de licencias médicas

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reporta a nivel mundial cerca de mil millones de personas con trastornos neurológicos, dato que corresponde al 15% de la población mundial (de cada 100 personas enfermas en el mundo al menos 15 poseen alguna enfermedad neurológica). Los trastornos neurológicos pueden producir discapacidad física (motora), sensorial visual, sensorial auditiva, cognitiva (intelectual), mental y discapacidad múltiple [20].

En Chile, la encuesta ENETS (MINSAL, ENETS 2009-2010) revela que los principales síntomas que los chilenos asocian al trabajo son: sensación continua de cansancio, dolores de cabeza, problemas para dormir y sentirse tenso o irritable, todos ellos, síntomas de estrés [21]. “El estrés en el trabajo es un importante mediador de patología, y es consecuencia principalmente de la forma que adopta la organización laboral” (Leka & Jain 2010; North et al. 1996) [22].

En año 2013, la Secretaria Regional Ministerial de Salud hace referencia a los factores psicosociales 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(a) y sus condiciones de trabajo” [23]. Es importante destacar que este factor de riesgo, no es fácil de detectar, puesto que muchos creen que existen tipos de personas que son más susceptibles a “estresarse” por distintos motivos personales.

La neurosis laboral es una enfermedad profesional, concepto que aparece en Chile en el año 1968 y que ha sido normado desde entonces mediante la Ley N° 16.744 "Accidente del trabajo y enfermedades profesionales". En el Artículo 19 (N° 13) del D.S. 109 "Calificación y evaluación de los accidentes laborales y enfermedades profesionales", indica que las neurosis profesionales como enfermedad "pueden adquirir distintas formas de presentación clínica, tales como: trastornos de adaptación, cuadros de ansiedad, depresión reactiva, trastorno de somatización y dolor crónico", y a su vez establece como trabajos desencadenantes de neurosis profesionales a "todos los trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica excesiva y se compruebe relación de causa- efecto" [24].

La Dra. Carmen Betancur Moreno, publicó en la revista HSEC (2013), las múltiples causas que pueden generar esta enfermedad profesional "se encuentran la sobrecarga de horas de trabajo, la exigencia física que imponen los turnos de noche y la falta de sueño en algunos casos, y el hostigamiento laboral o estrés derivado de un ambiente de trabajo tenso y/o desagradable al que el trabajador no es capaz de dar respuestas, ya sea por razones propias o derivadas del medio laboral" [25].

En abril del año 2015, se publicó la ley N°20.823 que modifica al Código del Trabajo en cuanto a la jornada laboral de los trabajadores del sector comercial; establece cual "fuere la jornada de trabajo en la que se desempeñen, las horas ordinarias trabajadas en día domingo deberán ser remuneradas con un recargo de, a lo menos, un 30%, calculado sobre el sueldo convenido para la jornada ordinaria". Además que conforme al artículo 38 del Código del Trabajo tienen dos días de descanso al mes en día domingo, esta ley otorga siete días domingos adicionales en el año calendario de vigencia del contrato del trabajo. De esta manera, a los 22 días domingo de los cuales ya contaban, pasarán a tener 29 domingos al año [26].

2.3 CUESTIONARIO ISTAS-21, VERSIÓN BREVE

Mediante Resolución Exenta N° 336, fue aprobado un 12 de junio del 2013 el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo, con el fin de ser un instrumento que entregue una serie de pasos para valorar, medir y evaluar los riesgos psicosociales que se presentan en una organización. El 1 de septiembre del 2013 se implementó el Protocolo para ciertos rubros; Comercio (Retail), Transporte e Intermediación Financiera, tuvo una duración de dos años este proceso. El 1 de septiembre del 2015 se comenzó a fiscalizar a todas las empresas de los diversos sectores económicos del país.

Paris Administradora Limitada cuenta con distintos instrumentos que permiten conocer la percepción de sus trabajadores, como por ejemplo, la encuesta de clima laboral, la evaluación realizada por los trabajadores a sus jefes directos, entrevistas con los jefes directos, entre otros. Con el fin de mejorar el clima laboral.

El Cuestionario SUSESO-Istas 21, es un instrumento que permite identificar y medir el riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral en Chile, fue validado por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en español, denominada Istas-21. El origen de este documento fue en el año 2000 por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca mediante el *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), más tarde fue traducido en España en el año 2005. Estos hechos fueron determinantes para crear la versión del cuestionario Istas 21 en Chile.

Considerando lo anterior se adaptaron las preguntas para generar la versión chilena, que demostró ser un instrumento válido y confiable. Es aplicable a las distintas actividades económicas y productivas del país, no mide estrés individual ni permite hacer diagnóstico de patología psiquiátrica.

En Chile se validaron dos versiones, la versión completa y breve;

- El Cuestionario SUSESO-Istas 21 - Versión Breve: Corresponde a la versión abreviada del instrumento. Está construido para ser aplicado como filtro inicial o tamizaje y permite establecer una estimación general de los niveles de riesgo psicosocial laboral y su seguimiento en el tiempo. Puede aplicarse en centros de trabajo de cualquier tamaño, incluidos aquellos con menos de 25 trabajadores. Se compone de 20 preguntas.
- El Cuestionario SUSESO-Istas 21 - Versión Completa: Corresponde a la versión íntegra de este instrumento. Está diseñado para ser aplicado principalmente como herramienta de investigación y prevención en salud ocupacional. Sus propiedades psicométricas impiden que sea aplicado en organizaciones o centros de trabajo con menos de 25 trabajadores. Contiene 21 ítems y 91 sub-ítems (preguntas).

2.3.1 Medición del riesgo psicosocial laboral

Paris Administradora Limitada, es la encargada de aplicar el Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve, para evaluar el riesgo psicosocial, se debe seguir normas y metodología que establece la Superintendencia de Seguridad Social. Los resultados de esta evaluación según el Protocolo deberán ser puestos en conocimiento del Organismo Administrador del Seguro de la Ley 16.744, quien deberá informar de forma anual a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud y a la Superintendencia de Seguridad Social.

2.3.2 Objetivos del Protocolo

Es importante mencionar que los objetivos del Protocolo de Vigilancia, deben estar a disposición de los trabajadores y en especial de los Asistentes de Ventas y

Cajeros, puesto que, estos cargos serán evaluados. Por consiguiente se dará a conocer esta información través de trípticos y afiches.

El objetivo general del Protocolo es “identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización”.

Los objetivos específicos son cuatro:

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

2.3.3 Dimensiones y preguntas

Las dimensiones que establece el Protocolo son 5, las cuales se desarrollan en 20 preguntas con 5 posibles respuestas; siempre, la mayoría de las veces, algunas veces; sólo unas pocas veces y ninguna. El cuestionario permite evaluar los factores psicosociales dentro de la organización, a continuación se desglosara cada una de las dimensiones con sus respectivas preguntas.

2.3.3.1 Dimensión exigencias psicológicas en el trabajo

Esta dimensión permite medir a través de sus cinco preguntas la percepción de los trabajadores respecto al desgaste emocional provocado por la realización del trabajo. En la Tabla 2-1 especifica la dimensión, sub-dimensión y las preguntas respectivamente.

Tabla 2-1. Exigencias psicológicas en el trabajo

Dimensión: Exigencias psicológicas en el trabajo			
Nº	Sub-dimensión;	² Definición de acuerdo al ISL	Preguntas
1	Cuantitativas	<i>"Es la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo"</i>	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?

² Dimensiones Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, ISL, 2013.

2	Cognitivas	<i>"Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez".</i>	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?
3	Emocionales	<i>"Afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas"</i>	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?
4	Esconder emociones	<i>"Afectan tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador/a esconde al público, a sus colegas y jefaturas.</i>	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?
5	Sensoriales	<i>Se dan cuando el trabajo requiere mucha concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión.</i>	¿Su trabajo requiere atención constante?

Fuente: Elaboración propia

2.3.3.2 Dimensión trabajo activo y de desarrollo de habilidades

En la Tabla 2-2 se observa la dimensión número 2 del cuestionario “Trabajo activo y de desarrollo de habilidades”, está compuesta por 5 sub-dimensiones, y para cada una de ella existen 5 preguntas.

Tabla 2-2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades			
Nº	Sub-dimensión	³ Definición de acuerdo al ISL	Preguntas
6	Influencia en el trabajo	<i>"Es tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.)"</i>	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

³ Dimensiones Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, ISL, 2013.

7	Posibilidades de desarrollo en el trabajo:	"Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona."	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?
8	Control sobre los tiempos de trabajo	"Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre el tiempo de trabajo y de descanso, etc."	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?
9	Sentido del trabajo	"El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos).	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?
10	Integración en la empresa	Se concentra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo.	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?

Fuente: Elaboración propia

2.3.3.3 Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo

Existe una estrecha relación entre el trato, la motivación entregada por el jefe a su personal a cargo y la productividad, desde ese punto de vista es necesario que exista un compromiso de las partes, con el fin de evitar un riesgo psicosocial y así aumentar el bienestar de los trabajadores. En la Tabla 2-3, indican las preguntas con su respectiva sub-dimensión.

Tabla 2-3. Apoyo social y calidad de liderazgo

Dimensión: apoyo social y calidad de liderazgo			
Nº	Sub-dimensión	⁴ Definición de acuerdo al ISL	Preguntas

⁴ Dimensiones Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, ISL, 2013.

11	Claridad de rol	<i>"Definición de las tareas a realizar, de los objetivos y del margen de autonomía."</i>	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
12	Conflicto de rol	<i>"Trata de las exigencias contradictorias cuando las exigencias de lo que hay que hacer entran en conflicto (ético) con las normas y valores personales generando conflictos de carácter profesional o ético."</i>	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?
13	Calidad de liderazgo	<i>"El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores. La calidad de la dirección exhibe una clara relación con la salud de los trabajadores, especialmente la salud mental."</i>	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?
14	Calidad de la relación con superiores	<i>"Se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna"</i>	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?
15	Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo	<i>Se refiere al hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.</i>	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

Fuente: Elaboración propia

2.3.3.4 Dimensión compensaciones

Jack Welch destacado empresario y escritor estadounidense que fue presidente General Electric, compañía más grande del mundo, menciona en su libro Triunfar que; "los líderes capacitan a sus empleados para que hagan correctamente su función, y los motivan y reconocen; reconocen los logros de su equipo y los celebran en grande" [27].

El reconocimiento y la valoración en la realización del trabajo, son aspectos importantes para el trabajador que deben ser considerados para cumplir los objetivos de la empresa, además permiten reforzar comportamientos y acciones positivas que

desea la empresa. Esta dimensión se detalla en la Tabla 2-4; contiene 3 sub-dimensiones y 3 preguntas respectivamente.

Tabla 2-4. Compensaciones

Dimensión: Compensaciones			
Nº	Sub-dimensión	⁵ Definición de acuerdo al ISL	Preguntas
16	Inseguridad respecto del contrato de trabajo	"Incluye la inseguridad de las condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional."	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?
17	Inseguridad respecto de las características del trabajo	"Se refiere específicamente a la estabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.".	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?
18	Estima	"Incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. Representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado."	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.

Fuente: Elaboración propia

2.3.3.5 Dimensión doble presencia

Esta dimensión (Tabla 2-5), hace referencia a asumir dos cargos, el laboral y el doméstico en forma paralela. Este caso, mayoritariamente lo cumple la mujer, generando una doble presión. Lo ideal es que la organización permite la compatibilización de ambas tareas.

⁵ Dimensiones Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, ISL, 2013.

Tabla 2-5. Dimensión Doble presencia

Dimensión: Doble presencia			
Nº	Sub-dimensión	⁶ Definición de acuerdo al ISL	Preguntas
19	Carga de tareas domésticas	"Se refiere a la cantidad de trabajos domésticos y/o familiar que depende del trabajador (a)."	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?
20	Preocupación por tareas domésticas	"Corresponde a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a)."	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

Fuente: Elaboración propia

2.3.4 Evaluación de los Resultados

Para la evaluación de los resultados del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales se establecen 5 posibles resultados, dependiendo si las dimensiones se encuentran en estado de riesgos, estas son; "sin riesgo", "riesgo medio", "riesgo alto/ nivel 1", "riesgo alto / nivel 2", "riesgo alto / nivel 3".

Cada trabajador de manera individual obtiene un resultado (puntaje), en relación a las preguntas de las dimensiones del cuestionario. Se considera dimensión en riesgo, cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron puntajes altos en las preguntas de aquella dimensión. Por ejemplo, si 6 de 10 trabajadores responden con puntajes altos en las preguntas de la dimensión "Exigencias Psicológicas", se determina que esta dimensión está en riesgo. Para establecer la situación de riesgo alto / nivel 1, riesgo alto / nivel 2, riesgo alto / nivel 3, se requiere de 1 o más dimensiones en estado de riesgo.

Por lo tanto, de acuerdo al Protocolo de Vigilancia, el nivel de riesgo obtenido en la medición establecerá las acciones y plazos que se deben cumplir, lo cual se resume a continuación:

2.3.4.1 Sin riesgo

Se presenta cuando las 5 dimensiones medidas obtuvieron un nivel de riesgo bajo, por lo que no existe la obligación de generar planes correctivos. Sin embargo, se debe reevaluar dentro de 2 años, utilizando el Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve.

⁶ Dimensiones Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, ISL, 2013.

2.3.4.2 Riesgo Medio

Ocurre si existen dimensiones con resultados en nivel de riesgo moderado, y en ningún caso se presenta una dimensión con riesgos alto. De acuerdo al Flujograma del modelo de vigilancia (Figura 2-2), se debe incorporar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. Y además se reevaluará dentro de un 1 año.

2.3.4.3 Riesgo Alto / nivel 1

En el caso que se presente 1 o más dimensiones con puntajes alto, el instrumento establecerá 3 tipos de riesgos altos, que serán identificados por niveles.

El riesgo alto/ nivel 1, se clasifica de esta forma si existe 1 o 2 dimensiones con puntajes altos. Frente a esta situación la empresa deberá realizar medidas correctivas con el fin de mejorar las condiciones percibidas por los trabajadores. Para ello se enfocarán en la dimensión que está en riesgo y contarán con un plazo de 3 meses para realizar dichas medidas, además se deberá informar a su Organismo Administrador y así en conjunto generar medidas de control. Luego de transcurrir 6 meses se realizará una reevaluación, utilizando nuevamente el Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve. En el caso de que disminuya el nivel de riesgo se deberá reevaluar en un plazo de 2 años; pero si la situación se mantiene o aumenta el nivel de riesgo, se deberá actuar como si se obtuviera una situación de "Riesgo Alto Nivel 3.

2.3.4.4 Riesgo Alto / nivel 2

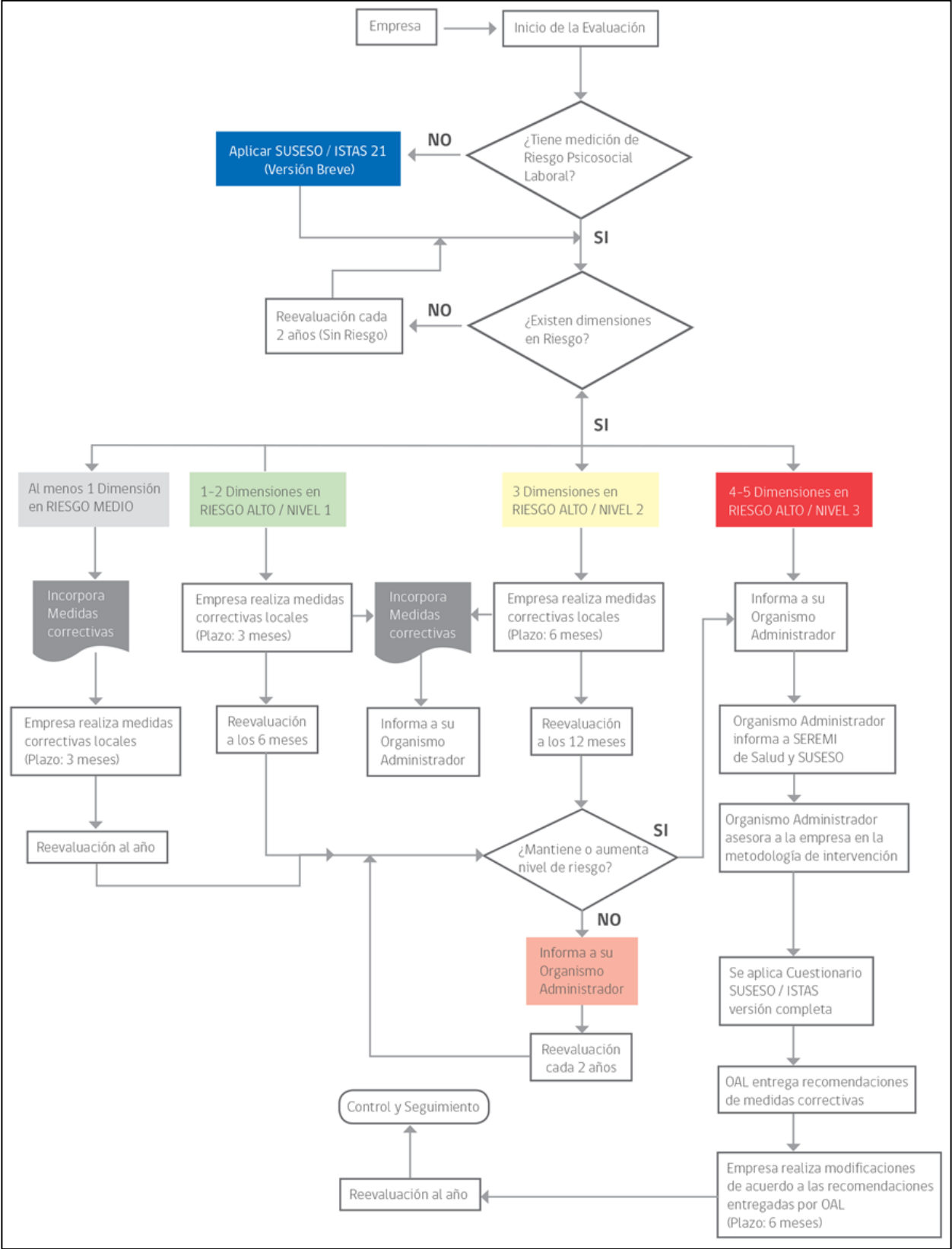
Si los resultados finales establecen que existen 3 dimensiones con puntajes elevados, la empresa deberá informar al Organismo Administrador e incorporar las medidas correctivas, considerando las dimensiones con riesgo alto. Para implementar dichas medidas contará con un plazo de 6 meses y se deberá evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve, en una plazo de 12 meses.

2.3.4.5 Riesgo Alto / nivel 3

Esta situación se presenta si 4 o todas las dimensiones están en riesgo alto, es decir más del 50% de los trabajadores se sienten disconforme con las condiciones laborales de la organización. En este caso se deberá informar al OAL, y éste a su vez tendrá la obligación de informar a dos autoridades, Secretaria Regional Ministerial y a la Superintendencia de Seguridad Social.

La organización deberá informar a su Organismo Administrador de la Ley 16.744, quien se encarga de asesorar y capacitar a la empresa, además lo instruirá para ser incorporado al programa de vigilancia.

Al ser el riesgo más elevado se deberá aplicar el Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión completa, que contiene 91 preguntas y abarca 20 dimensiones. Luego de aplicar el Cuestionario, la empresa en conjunto con su mutual entregarán las medidas correctivas, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores en un plazo no mayor a 6 meses. Por último se volverá a reevaluar en un año.



Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (SUSESO)

Figura 2-2. Flujograma del modelo de vigilancia

CAPÍTULO III: APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EN PARIS
ADMINISTRADORA LIMITADA

3. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EN PARIS ADMINISTRADORA LIMITADA

La gestión de riesgos psicosociales esta normada por la Superintendencia de Seguridad Social, para ello establece una metodología que permite la correcta implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales y además promueve la mejora continua. Este proceso esta asesorado por el Organismo Administrador de la Ley 16.744.

En total existen 7 etapas fundamentales que se deben cumplir para llevar a cabo el Protocolo, estas son:

- Constitución del Comité Evaluador
- Difundir y sensibilizar a los trabajadores
- Aplicar el Cuestionario SUSESO-Istas21, versión breve o larga, dependiendo de la situación
- Análisis de resultado, y junto con ello el diseño de las medidas
- Implementación de medidas
- Monitoreos de medidas
- Reevaluación

Para efecto del presente estudio, sólo se realizara hasta la etapa 4, que es el análisis de resultados y el diseño de las medidas preventivas.

3.1 PRIMERA ETAPA; CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE EVALUADOR

Etapla inicial y fundamental del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. Paris Administradora Limitada realizó el Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve, en dos oportunidades, por lo tanto contaba con la formación de un Comité evaluador ya informado sobre las actividades establecidas para implementar el Protocolo.

El Comité evaluador es el responsable de aplicar el Cuestionario, sin embargo debe de estar asesorado durante todo el proceso por la respectiva mutualidad. El comité tiene que cumplir ciertas funciones entre las cuales son:

- Difusión del Protocolo
- Aplicación de la encuesta
- Análisis de los resultados
- Retroalimentación a la organización
- Generación de planes de mejora

Para obtener un óptimo proceso, el Comité evaluador (Tabla 3-1) debe fijar reuniones periódicas, con el fin de establecer fechas importantes para que den

comienzo a la implementación del Protocolo, cada decisión deber estar por escrito en actas que podrían ser fiscalizadas por la SUSESO.

El Protocolo estipula que para la conformación del Comité Evaluador debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo un número de diez. Y este, debe estar compuesto según un orden jerárquico; en primera lugar debe contar con un representante de la empresa del área administrativa, un Experto en Prevención de riesgo, un representante del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, un representante de los trabajadores que puede ser el sindicato y por último se puede completar la formación del Comité con dos trabajadores, el primero elegido al azar y el segundo que tenga interés de participar en la implementación del Protocolo Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

Tabla 3-1. Conformación del Comité Evaluador

N°	Cargos	Representante
1	Gerente en Ventas del 1 ^{er} y 2 ^{do} nivel	Gerencia
2	Prevencionista de Riesgos	Asesor de Paris Marina Arauco
3	Cajero de la tienda	Representante del Comité Paritario
4	Asistente de Ventas	Representante de los trabajadores

Fuente: Elaboración propia, en base a requerimientos solicitados por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

3.2 SEGUNDA ETAPA; DIFUNDIR EL PROTOCOLO Y SENSIBILIZAR A LOS TRABAJADORES

Entregar información a los trabajadores acerca del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, es de vital importancia, puesto que ellos son los actores principales en la detección de la presencia de factores de riesgos psicosociales en la organización a través del Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve.

Es fundamental motivar y concientizar a los cargos de Asistentes de Ventas y Cajeros, para que participen de la evaluación. Para esta etapa se cuenta con un 1 mes, en donde se difundirá el Protocolo, a través de la confección de trípticos informativo y charlas informativas. Es necesario explicar a los trabajadores que responder el cuestionario es un acto anónimo, voluntario y confidencial, y que serán utilizados para mejorar las condiciones laborales según su percepción y así mejorar la calidad de vida de la empresa.

Entre los puntos más importantes que se abordan en estos medios informativos son:

- La finalidad de realizar la medición
- Los objetivos del Protocolo

- El Cuestionario es voluntario y de carácter confidencial
- Cómo se llevara a cabo el proceso
- Las dimensiones del Cuestionario

En la figura 3-1 (primera hoja del tríptico), Anexo A, se da a conocer; el por qué se mide los factores psicosociales, dimensiones del Protocolo, los beneficios que conlleva evaluar estos factores de riesgos y la importancia de realizar una adecuada y certera evaluación. En la figura 3-2 (segunda hoja del tríptico), Anexo B, se detallan aspectos como; qué son los factores psicosociales, cómo se evalúan, características básicas del cuestionario y cómo se llevara a cabo el proceso

Para ello se agendarán 3 reuniones, 2 reuniones se realizarán en el primer nivel, participaran los Asistentes de Ventas de todos los Departamentos de Dama, Juvenil y Calzado Dama, se tiene como objetivo explicar la finalidad del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales y lo relevante que tiene su colaboración en el proceso de responder el Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve. La segunda reunión será dirigida a los Cajeros en donde también se busca motivar a los trabajadores en la participación del proceso, enfatizando en la importancia de medir estos factores de riesgos y así mejorar sus condiciones laborales. Por último se realizará una reunión en el segundo piso de la tienda, invitando a los Departamentos de Hombre, Infantil y Calzado hombre.

Cabe mencionar que el lugar donde se entregará la información será en cada piso (se designa un punto de encuentro), y para ello se cuenta con 15 minutos antes de la apertura de la tienda. Además se entregaran un total de 50 trípticos informativos a los cargos de Asistentes de Ventas y Cajeros, durante las mencionadas reuniones se contarán con la presencia del respectivo Jefe Ventas y/o “Anfitrión”, en el caso de los Asistentes de Ventas, y respecto a los Cajeros, deberá estar el Jefe de Cajas.

¿Cuáles son las 5 dimensiones que mide el Cuestionario?

1. Exigencias psicológicas en el trabajo: cantidad de trabajo, tipo de tareas a realizar, necesidad de esconder emociones, etc.

2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades: posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo, entre otros.

3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo: claridad y conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, sentimiento de grupo dentro de la empresa, etc.

4. Compensaciones y estima: inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros.

5. Doble presencia: influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo y carga de trabajo doméstico.

¿Qué beneficios tiene Evaluar Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo?

- Promover ambientes laborales saludables. Aumentar productividad, satisfacción y compromiso laboral.
- Desarrollar las habilidades profesionales de los trabajadores.

- Disminuir índices de ausentismo laboral. Promover buenas prácticas organizacionales.
- Disminuir los índices de siniestralidad en las organizaciones.

¿Por qué es importante una medición adecuada y certera?

Una medición adecuada y certera en los factores de riesgos psicosociales y los impactos que estos tienen en los miembros de la organización, permitirá disminuir las enfermedades físicas y psíquicas en los trabajadores, pero también, perfeccionar los procesos y enriquecer las relaciones personales dentro de la organización, mejorando así la calidad de vida en la empresa.

"Lo que no sabe, no se puede mejorar, participa de la encuesta, tu opinión es importante"

PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

¡PARTICIPA, PREVEN!

Es un instrumento aprobado por el Ministerio de Salud, en el año 2013, permite medir la existencia y magnitud de factores relacionados con los riesgos psicosociales en la organización. Se realiza esta evaluación porque estos factores poseen el potencial para provocar un daño somático o psíquico en el trabajador. El fin es generar y planificar acciones en busca de disminuir la incidencia y prevalencia de problemas de salud mental en los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia, en base a trípticos realizados por mutuales de seguridad

Figura 3-1. Tríptico de Factores Psicosociales para difundir y sensibilizar a los trabajadores (página 1)

¿Qué son los factores psicosociales?

Son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los que tienen la capacidad de afectar en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo, afectando además, el buen funcionamiento de las organizaciones.



Objetivos de Protocolo

- 1) Medir la existencia y magnitud de factores relacionados con riesgo psicosocial en las organizaciones.
- 2) Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc., con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.

3) Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores(as) de una organización.

4) Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

¿Cómo se evalúan los Factores de Riesgo Psicosocial?

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, establece que la evaluación se debe hacer utilizando el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, versión breve, siguiendo las normas y metodología que establece la Superintendencia de Seguridad Social.

Este Instrumento se encuentra validado en Chile y es el único Protocolo que mide los Factores de Riesgos Psicosociales y es exigido por la SEREMI de salud.

¿Cómo se llevará a cabo el proceso?

Este cuestionario consta con de **20 preguntas**, de selección múltiple, estas son.

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Algunas veces
- Nunca

Para responder elija **sólo una respuesta** para cada pregunta. Debe responder todas las preguntas.
En cuanto al tiempo de duración del Cuestionario se dispondrá de 15 minutos aproximadamente.



Característica básica del Cuestionario

ANONIMATO: nadie puede ser identificado a través del cuestionario.

CONFIDENCIALIDAD: responder es un acto secreto

VOLUNTARIO: Tú decides si contestas el cuestionario



Fuente: Elaboración propia, en base a trípticos realizados por mutuales de seguridad

Figura 3-2. Tríptico de Factores Psicosociales para difundir y sensibilizar a los trabajadores (página 2)

3.3 **TERCERA ETAPA; APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21**

El principal instrumento es el Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve, que tiene como objetivo determinar la percepción de los Asistentes de Ventas y Cajeros en relación a los factores de riesgos psicosociales que se presentan en la organización. Como se ha mencionado en el desarrollo del estudio, consiste en 20 preguntas, que están representadas en 5 dimensiones, y estas a su vez en sub-dimensiones.

Es importante señalar que para considerar aceptable el proceso se necesita una participación mayor al 70%, y sobre el 85% es óptima, según el Manual de uso del Cuestionario SUSESO-Istas 21, creado por la Superintendencia de Seguridad Social.

Para la aplicación del Cuestionario se debe coordinar varios aspectos; en primera instancia, las fechas ideales para entregar los Cuestionarios a los trabajadores, elegir el espacio físico para que ellos respondan con tranquilidad, el número de trabajadores que ocuparan la sala. Cuando se determinen las soluciones a estas interrogantes, se dará inicio a la tercera etapa del proceso de Evaluación de los Riesgos Psicosociales.

Se debe destacar durante todo el proceso a los trabajadores que, el Cuestionario es voluntario; la persona decide si contesta el cuestionario, anónimo; nadie puede ser identificado a través de éste y confidencial; responder es un acto

secreto. El fin de plantear estas características del Cuestionario es conseguir que las respuestas serán honestas y lo más sinceras posibles, obteniendo así resultados verídicos, que aporten a mejorar el ambiente laboral. Se busca en este proceso educar a los trabajadores sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, y enfatizando en que participar de la encuesta es entregar una opinión sobre la organización con el fin de beneficiar su ambiente de trabajo, mejorar las condiciones laborales, y que finalmente repercute en la calidad de vida.

Se necesitaron de tres días para llevar a cabo el proceso, en donde se recolectaron 82 Cuestionarios.

3.3.1 Primer día (Asistentes del Primer Nivel)

El primer día se citó a reunión en una sala que dispuso la Gerencia, ubicado en el cuarto nivel, al Departamento de Juvenil, Dama y Calzado, en donde se explica cómo se llevará a cabo el proceso. De acuerdo a lo mencionado en el punto anterior, los trabajadores fueron informados de la existencia del Cuestionario y sus principales características mediante el tríptico. Sin embargo se refuerza el contenido de este material y se resalta lo importante que es la participación de cada uno de ellos. Posterior a la reunión, se hace entrega de los Cuestionarios a cada persona dispuesta a contestarlo. La forma de recibir el Cuestionario contestado por los trabajadores es confidencial, por lo que se utilizó una caja de zapato como urna. Para dar finalizado el proceso, se agradece la participación y colaboración a los participantes, informando que más adelante se le darán a conocer los resultados. En total se recolectaron 26 Cuestionarios.

3.3.2 Segundo día (Asistente del Segundo Nivel)

Se citó a reunión al Departamento Masculino, Calzado varón e Infantil, en donde se repitió la misma acción que en los anteriores departamentos; se hace entrega del Cuestionario enfatizando en los puntos más importantes y motivando para que participen del proceso. En este caso se recogieron 23 Cuestionarios.

3.3.3 Tercer día (Cajeros)

Finalmente fue el turno de los Cajeros, quienes participaron del proceso. El lugar de encuentro fue en la misma sala que se utilizó con los Asistentes de ventas, sin embargo, se realizaron dos evaluaciones en el mismo día pero a distintas horas; antes de comenzar la jornada y en la tarde, puesto que dificulta el proceso normal de la tienda si la mayoría de los Cajeros no se ubican en su punto antes de la apertura de la tienda. Por lo que se hicieron dos grupos de 15 Cajeros durante la mañana y 16 Cajeros en la tarde. Al igual que en las anteriores evaluaciones se inició con la explicación del Protocolo, los puntos más relevantes. Además se le incentiva a formar

parte del proceso, ya que de esta manera se podrá generar planes para mejorar el ambiente laboral.

3.4 CUARTA ETAPA; ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

En total se recolectaron 82 cuestionarios, los que se dividieron en 3 grupos; Asistentes del Primer nivel, Asistentes del Segundo Nivel y Cajeros, la finalidad de segregar los cuestionarios es crear acciones de mejoras para cada grupo.

La medición permitirá obtener los niveles de riesgo a los que están expuestos los trabajadores por cada una de las 5 dimensiones del instrumento. Los resultados se presentan en un formato de "semáforo", distinguiendo los niveles de riesgos que van desde la categoría "sin riesgo" hasta "riesgo alto tipo 3".

Cuando más del 50% de los trabajadores obtienen un puntaje de "riesgo alto", se considera que la dimensión estudiada está "en riesgo alto", por lo tanto es una dimensión que debe intervenir a través de medidas preventivas que bajen el nivel de riesgo.

3.4.1 Tabulación de los datos por cada trabajador

Para realizar la medición de los resultados se generaron tres planillas Excel denominados "Análisis de Resultados Evaluación de Riesgos Psicosocial, SUSESO-Istas 21", este Excel esta creado por el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST), y se puede descargar desde su página. Esta planilla está compuesta por tres pasos, que se encuentran separadas en distintas hojas dentro del mismo documento Excel;

3.4.1.1 Primer paso "Instrucciones"

La incorporación de resultados del Cuestionario a la planilla Excel, se da a conocer en la Figura 3-3; esta indica que, en primera instancia los trabajadores deben de responder el Cuestionario. Posterior a ello, con cada Cuestionario y la "Tabla de Conversión de Resultados" se realiza el ingreso de respuesta.

Las "Instrucciones" corresponde a la primera hoja de la planilla, Figura 3-4, su función es entregar indicaciones para completar las planillas de Excel;



Fuente: Elaboración propia, basado en la Planilla Excel creada por el IST

Figura 3-3. Explicación del mecanismo para Análisis de Resultados

INSTRUCCIONES DE LLENADO

→ En la hoja "Ingreso Respuestas" incorpore los resultados de la aplicación del Cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve.

→ Cada fila corresponde a las respuestas de un trabajador.

→ Para un correcto cálculo de las puntuaciones, las filas que no se utilicen deben ser eliminadas. Esta planilla entrega 100 casos, si en su organización hay 80 trabajadores que respondieron el cuestionario, se deben eliminar las 20 filas no utilizadas.

→ En el caso que más de 100 trabajadores respondan esta encuesta, se deben incorporar nuevas filas por cada trabajador tanto en la hoja "Ingreso de Respuestas" como en la hoja "Puntaje Dimensiones".

Fuente: Planilla creada por el IST

Figura 3-4. Instrucciones para el ingreso de respuesta

La “Tabla de Conversión de Respuestas” (Tabla 3-2); ésta establece puntaje por cada pregunta, según las 5 opciones de respuesta (siempre, mayoría de las veces, algunas veces, sólo unas pocas veces y nunca). los valores que se ingresan a la planilla Excel van del “0”, que corresponde a una puntuación baja, hasta el número “4” que es la puntuación más alta.

Tabla 3-2. Conversión de Respuestas

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	0	1	2	3	4
2	4	3	2	1	0
3	4	3	2	1	0
4	4	3	2	1	0
5	4	3	2	1	0
6	0	1	2	3	4
7	0	1	2	3	4
8	0	1	2	3	4
9	0	1	2	3	4
10	0	1	2	3	4
11	0	1	2	3	4
12	4	3	2	1	0
13	0	1	2	3	4
14	0	1	2	3	4
15	0	1	2	3	4
16	4	3	2	1	0
17	4	3	2	1	0
18	0	1	2	3	4
19	4	3	2	1	0
20	4	3	2	1	0

Fuente: Planilla creada por el IST

3.4.1.2 Segundo paso “Ingreso de datos”

Es la segunda hoja de la planilla, Figura 3-5, en ella se presenta una tabla simple que posee 20 filas, que indican la cantidad de preguntas del cuestionario y 100 columnas que representan la cantidad de trabajadores que han respondido el cuestionario. Cabe señalar que se pueden agregar o quitar columnas dependiendo de la cantidad de trabajadores que cuente una organización. Para completar la tabla se debe tener los Cuestionarios contestados por los trabajadores y la “Tabla de Conversión de Respuestas”.

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																				
002																				
003																				
004																				
005																				
006																				
007																				
008																				
009																				
010																				
011																				
012																				
013																				
014																				
015																				
016																				
017																				
018																				
019																				
020																				
021																				
022																				
023																				
024																				
025																				
026																				
027																				
028																				
029																				
030																				

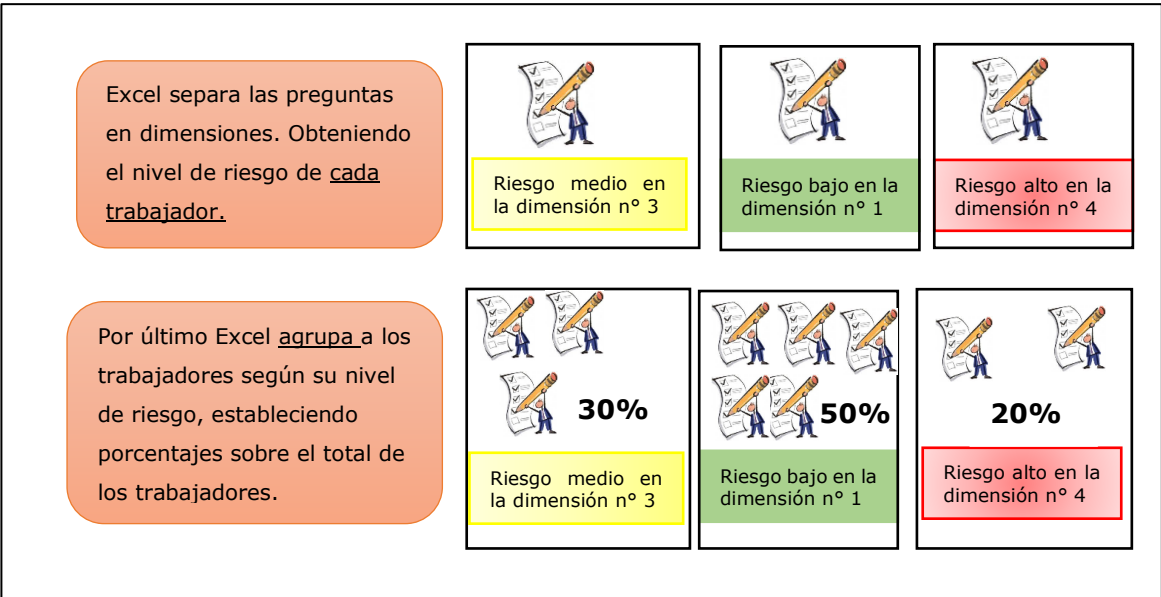
Fuente: Planilla creada por el IST

Figura 3-5. Ingreso de respuesta a Excel

3.4.1.3 Tercer paso “Resultados”

Como se ha mencionado en el desarrollo del estudio, si más del 50% de los trabajadores obtienen un puntaje de “riesgo alto” en alguna de las dimensiones, se considerará que existe un factor de riesgo psicosocial. Para concluir con esta aseveración se da a conocer la Figura 3-6, que detalla el mecanismo utilizado; las preguntas que componen el cuestionario forman las dimensiones, por ejemplo, la

“dimensión exigencias psicológicas” está compuesta por las pregunta 1, 2, 3, 4 y 5. Por lo que el Protocolo basa su resultado en niveles de riesgo por cada dimensión (alto, medio o bajo) y en función de cada trabajador. Por último se agrupa a los trabajadores de cada nivel, estableciendo así porcentajes sobre el total de los trabajadores. Realizando de esta manera el análisis de resultados



Fuente: Elaboración propia basado en la Planilla Excel creada por el IST

Figura 3-6.Mecanismo para el Análisis de Resultados

Es importante actuar también, en el caso de que se presente una dimensión con un alto porcentaje en nivel de “riesgo medio”, puesto que tienen una alta probabilidad de que se conviertan en “riesgo alto”. Lograr intervenir en estos casos es de vital importancia para que el proceso del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales sea el más óptimo y efectivo, y así generar un bienestar universal dentro de la organización.

3.5 **RESULTADOS OBTENIDOS POR GRUPOS**

La evaluación mediante en Cuestionario SUSESO-Istas 21, permite visualizar y priorizar las necesidades de intervención de acuerdo a los resultados obtenidos. Para la aplicación del Instrumento y acorde al alcance del presente estudio, se evaluaron los cargos de Cajeros y Asistentes de ventas. Para ello, se dividieron en tres grupos;

- Grupo 1 Asistente del primer nivel
- Grupo 2: Asistente del segundo nivel

- Grupo 3 Cajeros

La finalidad de dicha separación es obtener resultados en cada uno de los cargos y departamentos, para así conseguir un diagnostico referencial. Cabe destacar que, las funciones de los Cajeros y de los Asistentes de ventas son distintas, y los Asistentes del primer nivel y del segundo, están compuestos por distintas jefaturas y sus funciones están dirigidos a diferentes clientes.

En la presente tabla (Tabla 3-3), se conoce la cantidad de trabajadores que participaron en el proceso de la aplicación del Cuestionario Ista 21, y en forma paralela el porcentaje de representatividad según el grupo.

Tabla 3-3. Información acerca de los Cuestionarios contestado

Grupo	Cargo/nivel	Cantidad de Trabajadores	Porcentaje de representatividad
Grupo 1	Asistentes del 1 ^{er} nivel	26	84%
Grupo 2	Asistentes de 2 ^{do} nivel	18	78%
Grupo 3	Cajeros	38	75%
Total de Trabajadores		82	Promedio:79%

Fuente: Elaboración propia, basado en los cuestionarios contestados

A continuación se presenta el análisis de los resultados por grupos, en relación a los factores de riesgos psicosociales que están expuestos los Cajeros, Asistentes de Ventas del primer y segundo nivel de Paris Marina Arauco de Viña del Mar.

3.5.1 Grupo 1: Asistentes de Ventas del Primer nivel

Los Asistentes de Ventas del Primer nivel, están distribuidos en el Mundo Mujer, que se compone por 3 Departamentos; Vestuario Dama, Vestuario Juvenil y Calzado Dama. En total existen 31 Asistentes de ventas, que poseen un contrato indefinido, esto quiere decir, que tienen más de 6 meses ejerciendo sus funciones en la tienda, de los cuales 26 Asistentes respondieron el Cuestionario SUSESO-Ista 21, versión breve. Esto significa que el 83,8 % del total de Asistentes del Primer nivel fueron evaluados.

En la Tabla 3-4, se visualiza los porcentajes de dimensiones en riesgos. En relación a la percepción de los Asistentes se establece; que existen 2 dimensiones en “riesgo alto”, que son la dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades (dimensión 2) y Apoyo Social en la Empresa (dimensión 3), éstas con un porcentaje de un 77% y 65% respectivamente. Respecto a la dimensión Doble Presencia (dimensión 5) se destaca la cifra 46% ubicada en “riesgo alto”, a pesar de que no se

considera como una dimensión en “riesgo alto” por no superar el 50%, de igual forma se debe intervenir, ya que es una dimensión con altas posibilidades de generar un riesgo psicosocial a los Asistentes. Por último las dimensiones Exigencias Psicológicas (dimensión 1) y Compensaciones (dimensión 4), presentan valores en “riesgo medio” con un 46%, lo que significa que también se deben generar acciones preventivas.

Tabla 3-4. Dimensiones en riesgo según los Asistentes de ventas del Primer nivel

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
	1	2	3	4	5
Riesgo Alto	11,5	76,9	65,4	30,8	46,2
Riesgo Medio	46,2	23,1	23,1	46,2	42,3
Riesgo Bajo	42,3	0	11,5	23,1	11,5

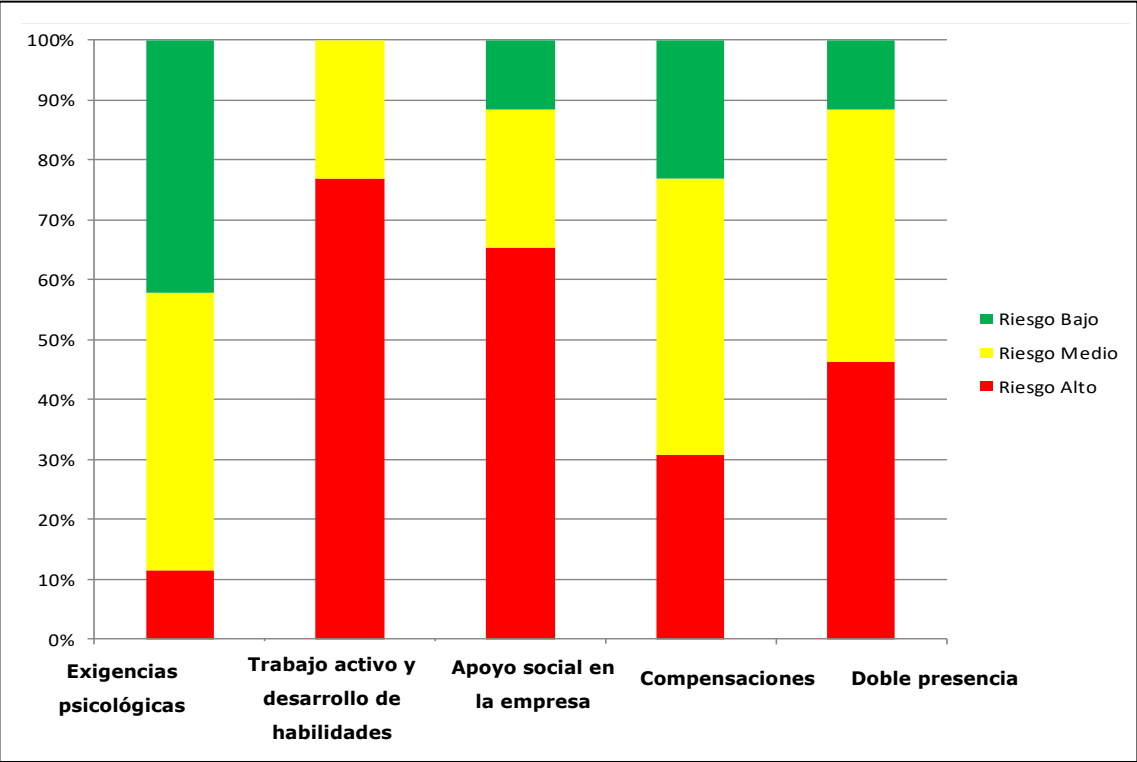
Fuente: Excel creado por el Instituto de Salud del Trabajo

En la gráfica en formato de “semáforo” (Gráfico 3-1), es el reflejo de los resultados obtenidos en la tabla anterior, indican los niveles de riesgo por dimensiones. En éste, se da a conocer 3 colores; verde para el “riesgo bajo”, amarillo para el “riesgo medio” y rojo para el “riesgo alto”. Al analizar la gráfica se determina que los colores predominantes son el rojo y el amarillo. En el centro se muestra la dimensión 2 y 3 (trabajo activo y desarrollo de habilidades y la dimensión apoyo social en la empresa), en el cual el color rojo es notoriamente sobrepasado en un 50%, estableciéndose una situación de “riesgo alto” en ambas dimensiones, por lo tanto se debe actuar para evitar riesgo psicosociales que pueda afectar a los trabajador. En cuanto a la dimensión 5 (doble presencia), se destacan dos colores, el rojo y el amarillo, por lo que se convierte en una dimensión preocupante. Mientras que la dimensiones 1 y 4 (exigencias psicológicas y compensaciones), es el color amarillo que prevalece, a pesar de establecerse como un “riesgo medio” se deben tomar medidas, puesto que son dimensiones que se pueden transformar en situación de riesgo alto si no existe un control.

3.5.2 Grupo 2: Asistentes de Ventas del Segundo Nivel

En este nivel esta todo lo relacionado con Vestuario Hombre, Infantil y juguetería. A diferencia del primer nivel, en éste se ubican menos Asistentes de ventas. En total se encuentran 23 Asistentes de Ventas, ubicados en dos departamentos; vestuario masculino e infantil. Se evaluaron a 18 Asistentes quienes respondieron el cuestionario, por lo que se establece un 78% de participación en el

proceso. A continuación en la Tabla 3-5 se presenta el análisis de los resultados obtenidos por los Asistentes de ventas del segundo nivel En ella se aprecia que la dimensión de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, se ubica en “riesgo alto” (dimensión 3) con un porcentaje del 78%, lo cual es muy elevado y alarmante. En cuanto a la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades (dimensión 2), su porcentaje se establecen en “riesgo medio” con un 50%. Por último la dimensión Exigencias Psicológicas (dimensión 1) y la dimensión Doble Presencia (dimensión 5) se pude observar que los colores predominantes son el amarillo y verde, siendo este último sobre pasado por muy poco.



Fuente: Excel creado por el Instituto de Salud del Trabajo

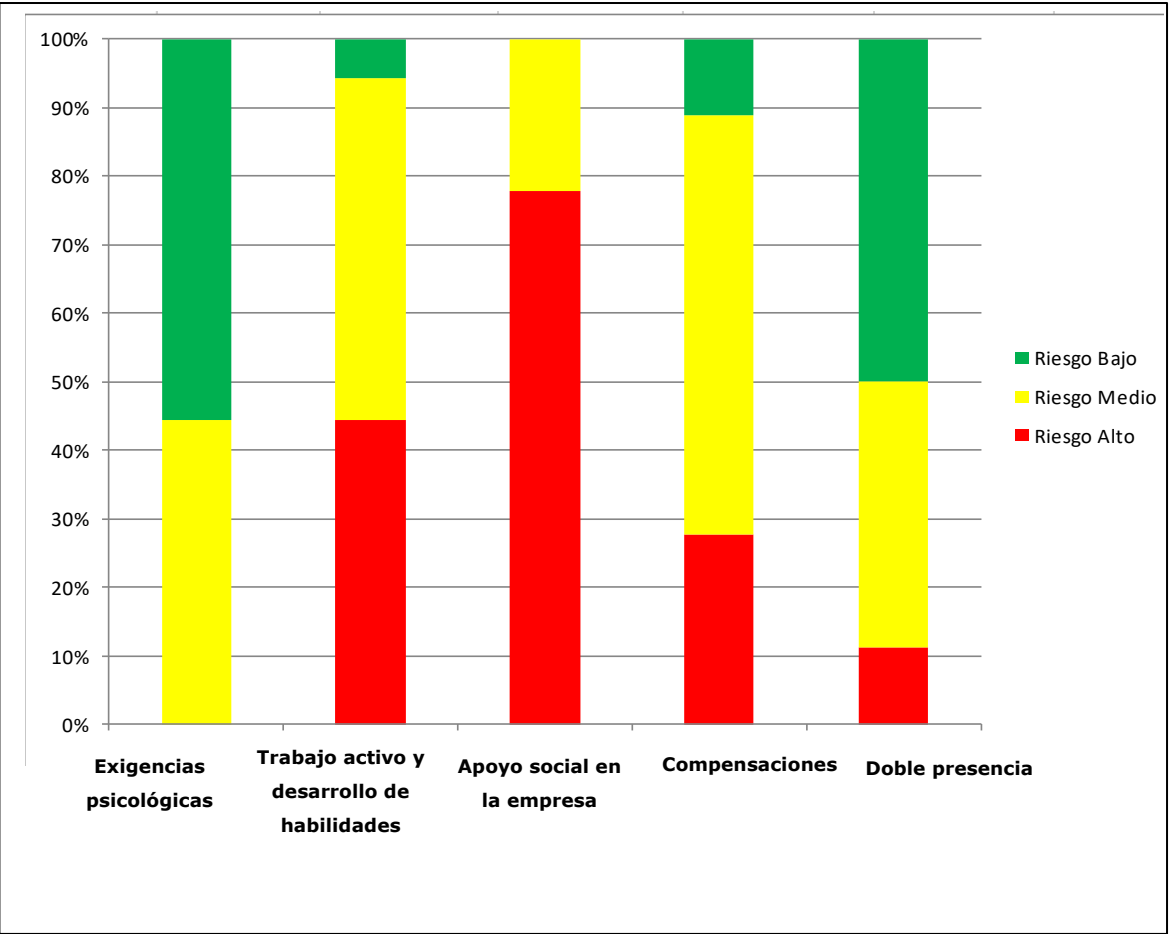
Gráfico 3-1. Dimensiones en riesgo según Asistentes de ventas del Primer nivel

Tabla 3-5. Dimensiones en riesgo según los Asistentes de venta del Segundo nivel

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
	1	2	3	4	5
Riesgo Alto	0	44,4	77,8	27,8	11,1
Riesgo Medio	44,4	50	22,2	61,1	38,9
Riesgo Bajo	55,6	5,6	0	11,1	50

Fuente: Excel creado por el Instituto de Salud del Trabajo

El Gráfico 3-2, relaciona los resultados obtenidos de la tabla anterior. Se puede apreciar que en la tercera dimensión (Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo) el color rojo está muy cerca del 80%, por lo que se deben realizar medidas urgentes para revertir esta situación. Continuando con el color rojo, se puede considerar que la dimensión 2 (Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades), también es una dimensión critica a pesar de no superar el 50%. En cambio en la dimensión 1 y 2 (exigencias psicológicas y doble presencia) el color predominante es el verde, por lo que presenta un riesgo bajo.



Fuente: Excel creado por el Instituto de Salud del Trabajo

Gráfico 3-2. Dimensiones en riesgo según Asistentes de ventas del Segundo nivel

3.5.3 Grupo 3: Cajeros

Los Cajeros están ubicados en el primer, segundo y cuarto nivel. Estos, no cuentan con un puesto establecido, si no, que deben rotar de acuerdo a un calendario que es generado por la Jefa de Cajas. En total existen 51 Cajeros con contrato indefinido, de los cuales se evaluaron a 38 Cajeros, lo que representa un 75% del total. A continuación en la Tabla 3-6, se puede conocer los porcentajes obtenidos por los Cajeros en relación a las 5 dimensiones; se observa que existen dos dimensiones

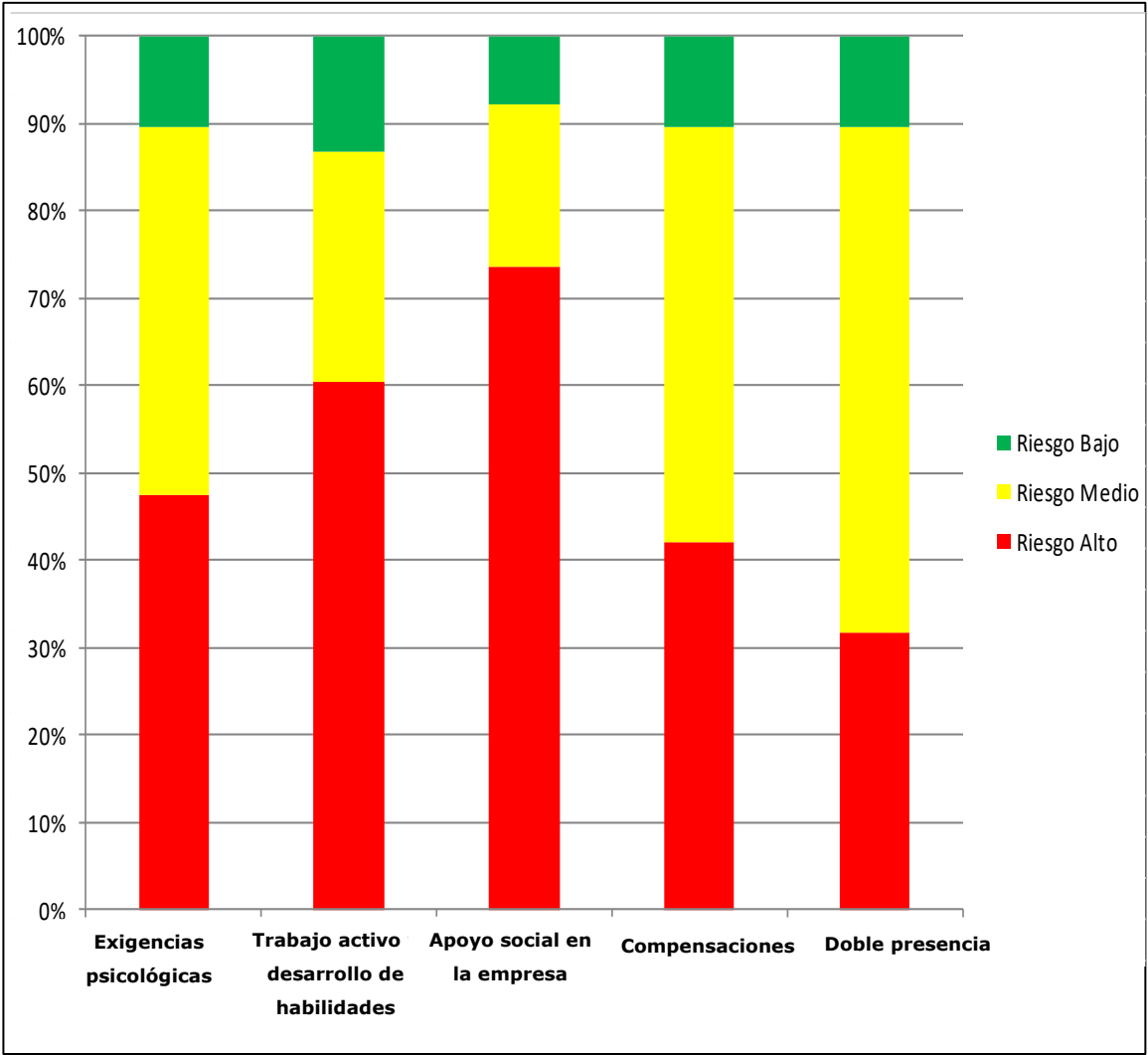
que sobrepasan el 50%, y por lo tanto se clasifican como "Riesgo Alto", estas corresponden a la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo (dimensión 3) con un 74% y la Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades (dimensión 2) con un 61%. En cuanto a la dimensión exigencias psicológicas (dimensión 1) que obtuvo un 47%, no se considera de alto riesgo por no superar el 50%, sin embargo es una dimensión altamente preocupante. La dimensión Doble Presencia (dimensión 5) obtiene la categoría de "Riesgo Medio" con un 60%. Por último Compensaciones (dimensión 4) presenta un porcentaje de un 47% en situación de "Riesgo Medio".

Por otra parte, el gráfico tipo semáforo (Gráfico 3-3), se da a conocer los mismos resultados que en la tabla anterior. Se puede observar que la dimensión 2 y 3 (apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo y la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades), se nota claramente que se destaca el color rojo, superando el 50% en ambas dimensiones, lo que indica que existe un factor de riesgo psicosocial que está afectando a más del 50% de los Cajeros, por lo tanto se debe actuar mediante medidas que permitan revertir esta situación. En cuanto a la dimensión 1 (exigencias psicológicas), que a pesar de no superar el 50%, está al límite de convertirse en una tercera dimensión de riesgo alto con un 47%. Respecto a la dimensión 4 (compensaciones) y la dimensión 5 (doble presencia) el color que predominante es el amarillo.

Tabla 3-6. Dimensiones en riesgo según Cajeros

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
	1	2	3	4	5
Riesgo Alto	47,4	60,5	73,7	42,1	31,6
Riesgo Medio	42,1	26,3	18,4	47,4	57,9
Riesgo Bajo	10,5	13,2	7,9	10,5	10,5

Fuente: Excel creado por el Instituto de Salud del Trabajo



Fuente: Excel creado por el Instituto de Salud del Trabajo

Gráfico 3-3. Dimensiones en riesgo según Cajeros

3.6 RESULTADOS TOTAL

El resultado total se obtuvo de los 82 cuestionarios contestados de forma correcta. En primera instancia, se analizaron los resultados por cada grupo (Cajeros, Asistente de ventas del primer y segundo nivel), obteniendo resultados referenciales, y en base a estos, se generó el resultado final. De acuerdo al Manual de uso del Cuestionario SUSESO-Istas 21, revisado por la Superintendencia de Seguridad Social indica que, se considera aceptable si la participación total de los trabajadores supera el 70%, y sobre el 85% como óptima. Para el presente informe se evaluaron cargos específicos, y no así el total de los trabajadores de la tienda; sin embargo, la base del cálculo para la representatividad del estudio se hizo en base a la cantidad de trabajadores de los cargos ya mencionados, dando un 79%, por lo que el estudio se considera aceptable.

En la Tabla 3-7 se destacan dos dimensiones que superan el 50% de “riesgo alto”, estas son; dimensión 2 (trabajo activo y desarrollo de habilidades) y la

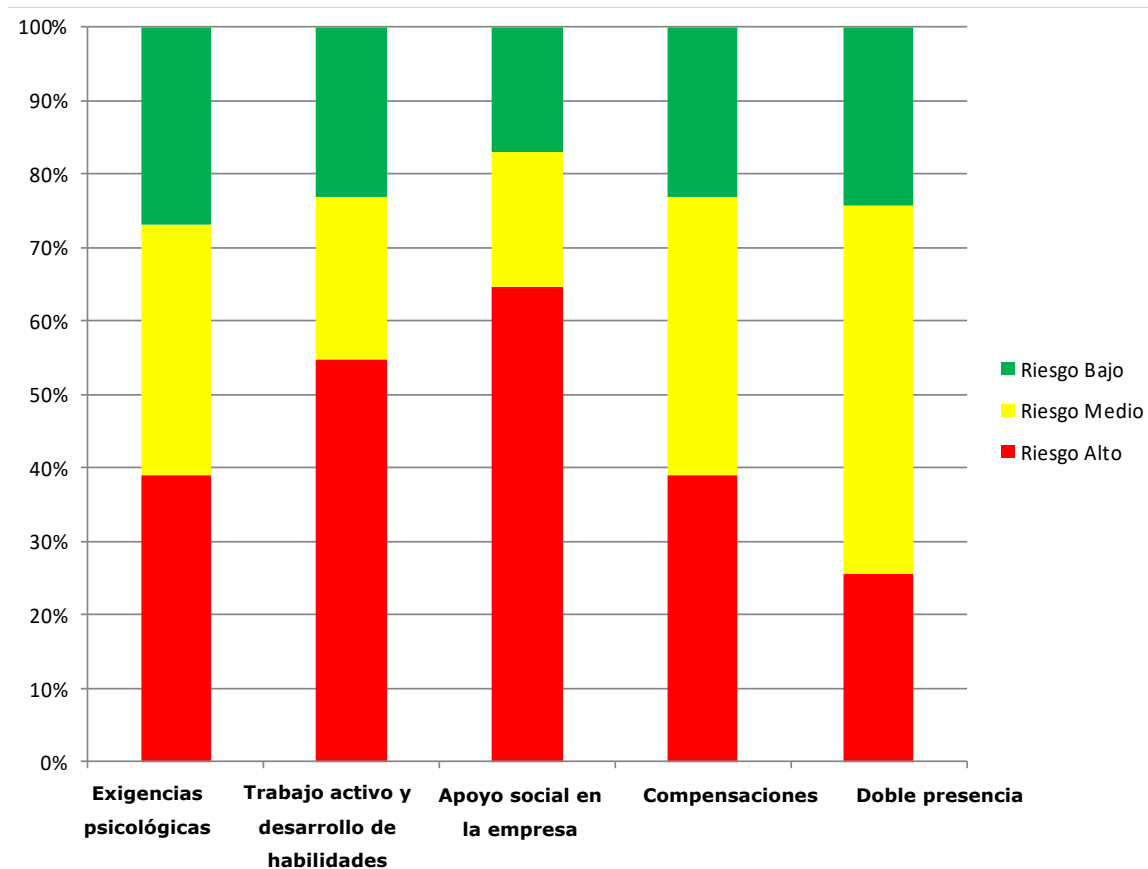
dimensión 3 (apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo), con un 55% y un 65% respectivamente, por lo que se debe actuar con medidas que permitan disminuir estos valores. La dimensión 1 y 4 (compensaciones y exigencias psicológicas), sus porcentajes se reparten en las tres situaciones de riesgo (bajo, medio y alto), sin embargo se puede visualizar en la Tabla que el “Riesgo Alto” obtiene una pequeña diferencia entre las otras categorías, con un porcentaje de un 39% en ambas dimensiones. Mientras que la última dimensión (doble presencia), se ubica en una categoría de “Riesgo Medio” con un 50%.

Tabla 3-7. Resultado de las dimensiones en riesgo del personal en estudio

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
	1	2	3	4	5
Riesgo Alto	39	54,9	64,6	39	25,6
Riesgo Medio	34,1	22	18,3	37,8	50
Riesgo Bajo	26,8	23,2	17,1	23,2	24,4

Fuente: Excel creado por el Instituto de Salud del Trabajo

En la siguiente gráfica de semáforo (Gráfico 3-4), se pueden visualizar los resultados obtenidos en la anterior tabla; existen dos dimensiones, barra 2 y 3, en donde prevalece el color rojo, superando notablemente el 50%. Se puede apreciar además, que las columnas 1 y 4 tienen una distribución de colores más equitativa de los riesgos. En tanto, en la última dimensión se destaca el color amarillo respecto a los otros.



Fuente: Excel creado por el Instituto de Salud del Trabajo

Gráfico 3-4. Dimensiones en riesgo del personal en estudio

Según los resultados por cada grupo se relaciona las dimensiones con los tres niveles de riesgos (alto, medio y bajo); se presentan resultados preocupantes referentes a las dimensiones de trabajo activo y desarrollo de habilidades junto con la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, siendo los tres grupos quienes obtuvieron riesgo alto, es decir, los trabajadores en general no tienen la claridad de sus responsabilidades y no sienten que su labor sea importante para la empresa, puesto, que no pueden influir en su trabajo y no tiene oportunidad de desarrollarse.

Respecto a los resultados obtenidos en la dimensión de exigencias psicológicas se puede analizar que los grupos de Asistentes de Ventas primer y segundo nivel presentaron valores bajos, interpretando que en el trabajo en general no se toman decisiones difíciles y no requieren una atención constante en su labor. Mientras que en el grupo de Cajeros esta dimensión obtuvo un valor alto, debido a la distinta responsabilidad que implica su cargo, puesto que deben estar atentos a la venta del producto.

En relación a la dimensión de compensación los tres grupos presentan valores altos en riesgo medio, lo que significa que los trabajadores perciben un bajo

reconocimientos en cuanto a sus labores y una preocupación en la estabilidad en el trabajo. A pesar de que no existe un riesgo alto, se debe realizar medidas correctivas para disminuir los valores en esta dimensión.

En cuanto a la dimensión de doble presencia se percibe un porcentaje alto en los grupos de Asistentes del Primer nivel y Cajeros, esto coincide ya que la mayor parte de estos grupos son de sexo femenino, por lo tanto existe una mayor preocupación en tareas domésticas generando una doble presión. En cambio los Asistentes de segundo nivel (vestuario hombre y niño) obtuvieron un porcentaje bajo frente a esta dimensión.

CAPÍTULO IV: DISEÑO DE MEDIDAS PREVENTIVAS

4. DISEÑO DE MEDIDAS PREVENTIVAS

El cuarto y último capítulo trata sobre los antecedentes que se deben considerar para realizar el diseño de medidas preventivas y así controlar los factores de riesgos psicosociales que se detectaron a través de la aplicación del Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve.

A continuación se abordarán previamente 3 temas con el fin de guiar y diseñar las medidas preventivas para los Asistentes de Ventas y Cajeros;

- Tipos de intervención según el modelo general de Prevención de Riesgos
- Medidas Preventivas de acuerdo al Protocolo
- Instrumento de evaluación de medidas para prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Posterior a ello, se analizarán las dimensiones críticas, y finalmente se realizaran propuestas preventivas para las 5 dimensiones de riesgos.

4.1 TIPO DE INTERVENCIÓN SEGÚN EL MODELO GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2013), menciona un Modelo de prevención en salud general de riesgos psicosociales, y de acuerdo a este se identifican 3 tipos de intervenciones:

- *Intervención primaria:* Es aquella intervención orientada a la empresa, con la finalidad de cambiar y erradicar los puntos de estrés que afectan a los individuos de manera negativa (Cooper y Cartwright, 1997). Su propósito es entregar información y prevención orientado a mejorar la salud laboral, enfocándose en la fuente de problemas (Ej.: condiciones laborales, diseño del puesto de trabajo, estilos de administración/liderazgo y la organización del trabajo). Por otra parte, con esa información elaborar estrategias y políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos y, de modo que, generen niveles altos de estrés.
- *Intervención secundaria:* Permite la detección temprana sobre los grupos de riesgo, con la finalidad de tratar de disminuir los daños producidos por los riesgos psicosociales (Tetrick y Quick, 2003). Su objetivo es descubrir la existencia de estrés y sus causas, enfocándose en las respuestas (conductuales) de los trabajadores.
- *Intervención terciaria:* Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores.

De acuerdo al Colegio Oficial de Psicólogos de España (1998), la “intervención Psicosocial es todas aquellas actuaciones encaminadas a reducir o prevenir situaciones de riesgo social y personal, ya sea mediante la implantación de medidas para la solución de problemas concretos que afectan a individuos, a grupos o a comunidades, o mediante la promoción de una mejor calidad de vida”. La intervención comienza con la evaluación de los riesgos psicosociales, la implementación de las medidas preventivas y los seguimientos de éstas, para efecto del presente estudio sólo se van a proponer medidas preventivas, no su implementación.

Para la tienda Paris- Marina Arauco, de acuerdo a los cargos evaluados la intervención que corresponde es el tipo secundaria, debido a que hubo una detección temprana de los riesgos psicosociales, y además no existe evidencia formal de alguna enfermedad mental que haya afectado a un trabajador.

4.2 MEDIDAS PREVENTIVAS DE ACUERDO AL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

El Protocolo establece una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo (Tabla 4-1) presentes en los ambientes de trabajo.

Tabla 4-1. Medidas y recomendaciones establecidas en el Protocolo

	Medida	Como se puede realizar
a)	Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los superiores en la realización de las tareas.	Potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.
b)	Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades	A través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
c)	Promocionar la autonomía de los trabajadores y las	Potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los

	trabajadoras en la realización de tareas	métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
d)	Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo	Garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.
e)	Fomentar la claridad y la transparencia organizativa	Definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.
f)	Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.)	Evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador o la trabajadora. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.
g)	Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo	Para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
h)	Establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable	Cambiando la cultura de mando. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
i)	Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral	Introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada, de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia

Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

4.3 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Este instrumento validado por el Instituto de Salud Pública de Chile, está definido en el “Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo” como un instrumento que mide la exposición a riesgos psicosociales. Su objetivo es evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo adoptadas o gestionadas por la empresa, detectando las principales dimensiones de riesgo y entregando a su vez, sugerencias para la intervención.

El instrumento define detalladamente 16 dimensiones, y establece 169 preguntas relacionadas a las gestiones que realiza o no. Y de ahí nace la importancia de conocer el Instrumento, debido a que con esta información se realizaran las medidas preventivas.

A continuación se presentarán 3 Tablas, que darán a conocer las 5 dimensiones del Cuestionario SUSESO-Istas 21 y su relación con las dimensiones presentes en el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, de acuerdo a las definiciones establecidas en la última. La Tabla 4-2, como prioridad, se abordan las dos dimensiones en la cual se obtuvo un “Riesgo Alto” (Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo y la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades). En la segunda tabla (Tabla 4-3), se analizan las dimensiones que obtuvieron un alto porcentaje en situación de riesgo alto, pero no superaron el 50%, (Exigencias Psicológicas y Compensaciones). Por último se detalla en la Tabla 4-4, la dimensión Doble Presencia, que obtuvo una situación de “Riesgo Medio”. Cabe mencionar que el número al costado de la tabla indica el orden de las dimensiones presentes en el Instrumento y la columna siguiente se refiere a las dimensiones definidas según el Instituto de Seguridad Pública (ISP).

A pesar de que dos dimensiones se clasificaron como “Riesgos Alto, se entregaran medidas preventivas para todas las dimensiones, puesto que los porcentajes más altos se distribuían entre una situación de “Riesgo Medio” y una situación de “Riesgo Alto”, por lo tanto, si no se controla el riesgo psicosocial, existe una alta probabilidad de que en otras evaluaciones se mantenga o en el peor de los casos aumente el nivel de riesgo.

Tabla 4-2. Definiciones de las dimensiones presente en el Instrumento

Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo		
Nº	Dimensión ISP	Definición
16	Claridad del rol	Se refiere a las medidas formales implementadas para la información sobre el rol del trabajador, a nivel laboral u

		organizacional, haciendo que este tenga claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tarea.
14	Información y comunicación	Si existen canales de comunicación y mecanismos de consulta para que los trabajadores se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se comuniquen entre ellos y con los mandos superiores.
11	Apoyo social de los superiores	Son las acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores, para facilitar la solución de problemas planteados por los trabajadores, frente a temas laborales y extra laborales
12	Apoyo social de los compañeros de trabajo	Se refiere a las interacciones y recursos, formales o informales que facilitan el apoyo de los compañeros de trabajo para la solución de problemas, laborales y extra laborales.
Trabajo activo y desarrollo de habilidades		
13	Libertad para la toma de decisiones	Se refiere en qué medida la organización del trabajo permite ejercer un control sobre la tarea, los ritmos y métodos de trabajo, así como la posibilidad de organizar y planificar la tarea, por parte del trabajador.
14	Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo.	Estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa, generando conocimientos acordes a los requerimientos del propio cargo y del desarrollo personal; además de potenciar el desarrollo de nuevos recursos en los empleados.

Fuente: "Instrumento de Evaluación de medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" por el ISP

Tabla 4-3. Definiciones de las dimensiones presentes en el Instrumento

Exigencias psicológicas en el trabajo		
Nº	Dimensión ISP	Definición
9	Carga de trabajo.	Se refieren a un aspecto de la organización del trabajo que resulta de la cantidad de trabajo a realizar por unidad de tiempo, la demanda de esfuerzo físico y la demanda de esfuerzo psicológico (cognitivo, sensorial y emocional) implicada en la realización del trabajo.
Compensaciones		
10	Reconocimiento en el Trabajo	Son las medidas formales y actividades informales habituales, existentes para recompensar el esfuerzo de

		trabajadores y trabajadoras; pudiendo ser medidas salariales, afectivas y promocionales, entre otras.
1	Estabilidad en del empleo	Se refiere a la situación de la empresa en materias de contrato, mantención de empleos, remuneración y despidos.

Fuente: "Instrumento de Evaluación de medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" por el ISP

Tabla 4-4. Definiciones de las dimensiones presentes en el Instrumento

Doble presencia		
Nº	Dimensión ISP	Definición
9	Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar.	Acciones programadas por parte de la empresa, que faciliten a trabajadores y trabajadoras, la compatibilidad de las obligaciones laborales con las obligaciones familiares y domésticas.

Fuente: "Instrumento de Evaluación de medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" por el ISP

4.4 **ANÁLISIS DEL RESULTADO TOTAL**

El resultado total de Paris Administradora Limitada, de acuerdo a los cargos específicos evaluados, corresponde a una situación de Riesgo Alto/ nivel 1 (clasificación basada en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, respecto a la cantidad de dimensiones en riesgos), puesto que existe más de 1 dimensión en riesgo alto. Para estas dimensiones se deberán realizar medidas correctivas, con el fin de mejorar las condiciones percibidas por los trabajadores.

El Protocolo exige un plazo de 3 meses para que se realice una intervención, posterior a la aplicación de dichas medidas, se debe cumplir 6 meses para realizar un reevaluación, con el fin de corroborar si las medidas locales implementadas son efectivas, y por lo tanto permiten disminuir el nivel de riesgo, utilizando nuevamente el Cuestionario SUSESO-Istas 21, versión breve.

En el caso de que disminuya el nivel de riesgo se deberá reevaluar en un plazo de 2 años; pero si la situación se mantiene o aumenta el nivel de riesgo, se deberá actuar como si se obtuviera una situación de "Riesgo Alto Nivel 3; corresponde al riesgo más alto según la clasificación del Protocolo, para este caso la organización debe informar al Organismo Administrador y éste a su vez a la SEREMI de Salud y a la SUSESO, posterior, se deberá aplicar el Cuestionario SUSESO-Istas 21 versión completa.

A continuación en la Tabla 4-5 se detalla los resultados obtenidos por cada dimensión y sub dimensión, con sus respectivos porcentajes. En ella se establecen 3

colores; el color rosado indica que su mayor porcentaje lo obtuvo en una situación de riesgo alto, sin embargo no supera el 50%, el color rojo señala que la dimensión está en situación de "Riesgo Alto", y por último el color amarillo indica que la dimensión clasifica en un "Riesgo Medio".

Tabla 4-5. Resumen de los resultados por dimensiones

N°	Dimensiones	Sub dimensiones	%	Situación de riesgo
1	Exigencias Psicológicas	Cuantitativas.	39%	Riesgo Alto
		Cognitivas		
		Emocionales		
		Esconder emociones		
		Sensoriales		
		Claridad de rol		
2	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	55%	Riesgo Alto
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo:		
		Control sobre los tiempos de trabajo		
		Sentido del trabajo		
		Integración en la empresa		
3	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Claridad de rol	65%	Riesgo Alto
		Conflicto de rol		
		Calidad de liderazgo		
		Calidad de la relación con superiores		
		Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo		
4	Compensaciones	Inseguridad respecto del contrato de trabajo	39%	Riesgo Alto
		Inseguridad respecto de las características del trabajo		
		Estima		
5	Doble presencia	Carga de tareas domésticas	50%	Riesgo Medio
		Preocupación por tareas domésticas		

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos

4.5 ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES CRÍTICAS

Basado en los resultados obtenidos en la Evaluación de los Riesgos Psicosociales, se determinaron dos dimensiones que presentan una mayor criticidad; la primera corresponde a la dimensión Apoyo social en la empresa y Calidad de liderazgo, representa la dimensión más crítica, con un porcentaje de un 65%, esto quiere decir que de un total de 82 trabajadores, 53 de ellos se ubican en una situación de "Riesgo Alto". Respecto a la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades, es la segunda dimensión que se encuentra en una situación de "Riesgo Alto", en la cual se establece que el 55% de los trabajadores evaluados tienen una percepción negativa frente a esta dimensión. A continuación se presentaran dos análisis que corresponden a las dimensiones antes mencionadas; en estos puntos se conocerán de forma más minuciosa cada dimensión, a través de los resultados obtenidos, las preguntas que conforman estas y sus respectivas sub dimensiones.

4.5.1. Análisis de la dimensión crítica "apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo"

La dimensión está formada por dos conceptos "apoyo social en la empresa" y "calidad de liderazgo", que hace referencia a la claridad del rol y conflicto del rol, como sub dimensiones; en este caso Paris A.L., cumple con definir las obligaciones o tareas que deben realizar los Cajeros y Asistentes de ventas, según los resultados obtenidos de las preguntas si el trabajador sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad y si considera que estas tareas debiese ser otra manera, estas fueron contestadas con valores que tendían a 1 y 2 (intermedios), por lo que se puede inferir que los trabajadores están en conocimiento de sus obligaciones y responsabilidades, pero de igual forma se debe generar instancia para aclarar dudas de sus tareas y también invitar a que los trabajadores propongan ideas para mejorar estas.

En cuanto a la "calidad del liderazgo", los resultados de los trabajadores fueron contestados con valores negativos 3 y 4 (alto) afectando la dimensión. Existen 3 preguntas que componen este concepto; la primera pregunta permite evaluar el desempeño de la jefatura inmediata, en relación a su capacidad para resolver conflictos, la segunda pregunta se refiere si el trabajador recibe de sus superiores información adecuada, o si éste le presta ayuda y apoyo oportuno frente a distintas situaciones. Por último este concepto se relaciona con la pregunta si existe ayuda entre los trabajadores. Es fundamental promover una buena relación entre los compañeros de trabajo, ya que, de esta forma se genera un clima laboral cordial, repercutiendo positivamente en el personal de trabajo, incluso en la productividad.

El liderazgo es un tema importante dentro de cualquier organización, para ello, es necesario transformar jefes a líderes, que cuenten con la capacidad de inspirar e influir de manera positiva en un equipo, motivando y promoviendo la cooperación de los trabajadores, con el fin de cumplir un objetivo en común. De acuerdo a este

punto, la Dirección de Paris realiza rotaciones continuamente de las jefaturas, generando cambios y estilos distintos de liderazgo en los departamentos.

4.5.2. Análisis de la dimensión crítica "trabajo activo y desarrollo de habilidades"

Esta se compone de 5 sub dimensiones, que se relacionan directamente con las cinco formuladas en el Cuestionario: la primera pregunta se refiere a la influencia que tiene el trabajador sobre la cantidad de trabajo asignado; al ser una tienda retail, la cantidad de trabajo va a depender de los eventos que se generen en Paris, como el día de la mamá, ventas nocturnas, ventas fans, entre otros, estas situaciones generan la llegada de un mayor flujo de clientes, y por lo tanto va a existir una mayor carga de trabajo. La segunda pregunta permite saber si el trabajador tiene la posibilidad de aprender cosas nuevas en el trabajo, en este punto se debe destacar la importancia de capacitar al personal, puesto que el recurso humano es el motor de una empresa, por lo que es significativo permitir mejorar al trabajador en cuanto a los conocimientos, habilidades y actitudes, además capacitar presenta beneficios para la empresa, como impactar positivamente en el incremento de la productividad y calidad de trabajo. Respecto a la tercera pregunta de esta dimensión, hace referencia si el trabajador puede dejar su labor por un momento para conversar con un compañero (control sobre los tiempos de trabajo), es importante la posibilidad de interrumpir momentáneamente la tarea, ya sea para un descanso breve o para atender obligaciones personales. La penúltima pregunta que compone esta dimensión, permite conocer que tan importante es la tarea para el trabajador (sentido del trabajo), esta pregunta tiene una estrecha relación con la posibilidad que tiene el trabajador de aprender cosas nuevas, y este tema se puede abordar mediante la capacitación, ya que permitirá motivar al trabajador para realizar de mejor manera su tarea. La última sub dimensión es la integración en la empresa, es decir, si el trabajador se siente valorado por la organización.

4.8 PROPUESTAS DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Proponer el diseño de medidas preventivas corresponde a la cuarta etapa del proceso de gestión de riesgos psicosociales, que se debe realizar posterior al análisis de resultados cuantitativos, su finalidad es disminuir la incidencia y prevalencia de riesgos psicosociales presentes en la organización, con el propósito de favorecer la salud de los trabajadores y mejorar el ambiente laboral.

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario SUSES- Ista 21 en donde se evaluaron los factores de riesgos psicosociales presentes en Paris Marina Arauco, Viña del Mar. En la que se registraron 82 Cuestionarios perfectamente contestados, alcanzando una representatividad de un 79% de los cargos evaluados, y de acuerdo a las dimensiones en riesgo determinadas por la

misma evaluación, se presentan medidas preventivas para todas las dimensiones, debido a que los resultados se ubican en situaciones de "Riesgo Alto" y "Riesgo Medio" por lo tanto, si no se controla el riesgo psicosocial, existe una alta probabilidad de que aumenten las dimensiones en situación de "Riesgo Alto" , y esto puede afectar la salud mental de los trabajadores.

Estas medidas se basaron en las recomendaciones entregadas por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y las dimensiones del Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP antes mencionados.

El orden de las dimensiones con sus respectivas medidas preventivas depende de su situación de riesgo, es decir, van desde la dimensión que obtuvo mayor criticidad a la menor.

4.8.1 Propuesta preventiva para la dimensión "apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo"

Las medidas preventivas (Tabla 4-6) estarán orientas a las sub dimensiones establecidas en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo que forman la dimensión, por lo tanto se crearan actividades en base a estas, con su respectivo indicador y meta.

Tabla 4-6. Medidas preventivas para la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo				
Sub dimensión	Objetivos	Actividades	Indicadores	Metas
Claridad del rol	Generar perfiles o actualizar cargos, en donde se entregue información sobre el rol de los trabajadores.	Entregar trípticos informativos respecto a los cargos de Asistentes de Ventas y Cajeros, (anual).	Cantidad de trabajadores/trípticos informativos entregados.	100%
Conflicto de rol	Organizar reuniones entre jefe inmediato y trabajadores, con el fin de proponer	Coordinar reuniones cada dos meses, con el fin de	Nº de reuniones realizadas/Nº de reuniones planificadas.	100%

	ideas sobre cómo mejorar las tareas, o aclarar consulta respecto a sus responsabilidades.	proponer ideas para mejorar las tareas o aclarar consulta.		
Calidad de liderazgo	Instruir a los mandos superiores (entrenamiento formal) sobre el liderazgo y la importancia que tiene éste para influir positivamente en un equipo de trabajo.	Capacitar a los mandos superiores sobre el liderazgo, anual.	Nº, de capacitaciones realizadas/Nº de capacitaciones planificadas.	100%
Calidad de la relación con superiores	Crear un equipo dedicado a la solución de problemas que se puedan suscitar en la empresa. El encargado del equipo debe pertenecer a la dirección. -Para cumplir con lo anterior: Establecer un mecanismo en el cual se reciban quejas o ideas que permitan mejorar el clima laboral (buzón)	Coordinar reuniones del equipo cada dos meses, dedicadas a la solución de problemas generado en la organización.	Nº reuniones realizadas por el equipo /Nº reuniones planificadas.	<100%
Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo	Instruir a los trabajadores sobre la importancia de la comunicación y fortalecimiento del trabajo en equipo, fomentando la	Realizar talleres o actividades de comunicación y fortalecimiento del trabajo	Cantidad de trabajadores que realiza el taller/ cantidad total de trabajadores.	<80%

	construcción de un entorno laboral saludable.	en equipo, mensual.		
--	---	---------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia, basado en las medidas establecidas en el Protocolo y del ISP

Es importante establecer un plazo para realizar dichas actividades, es por ello que se entrega una Carta Gantt (Tabla 4-7), con el fin de planificar y programar las actividades mencionada en la tabla anterior. El periodo que se establece es de tres meses (plazo establecido por el Protocolo según la situación de riesgo). Estas actividades se basan en las cinco sub dimensiones de la dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, además se determina un indicador para cada actividad y un respectivo responsable. En el lado derecho de la Carta Gantt indica la semana en la que se debe realizar cada actividad. Se puede visualizar que todas estas acciones están establecidas para el mes de marzo, y esto es debido a la necesidad de actuar oportunamente para disminuir el nivel de riesgo de esta dimensión crítica.

Tabla 4-7. Carta Gantt basada en la dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo			2017											
			Marzo				Abril				Mayo			
Actividades	Indicador	Responsable	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Entregar trípticos informativos respecto a los cargos de Asistentes de Ventas y Cajeros, (anual)	Cantidad de trabajadores/hojas informativas sobre el perfil de cargo entregadas (<100%)	Recurso Humano			X									
Coordinar reuniones cada dos meses, con el fin de proponer ideas para mejorar las tareas o aclarar consulta.	Nºreuniones realizadas/Nº reuniones planificadas(<100%)	Jefe de venta		X								X		
Capacitar a los mandos superiores sobre el liderazgo, anual.	Nº de capacitaciones realizadas/Nº de capacitaciones planificada (100%)	Gerencia	X											
Coordinar reuniones cada dos meses, dedicadas a la solución de problemas generado en la organización.	Nº reuniones realizadas /Nº reuniones planificadas (<80%)	Gerente de ventas del primer nivel			X								X	
Realizar talleres de comunicación y fortalecimiento del trabajo en equipo, mensual	Nº talleres realizados/ Nº talleres planificados (<80%)	Gerencia				X				X				X

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos a partir del Cuestionario SUSESO-Istas

4.8.2 Propuesta preventiva para la dimensión “trabajo activo y desarrollo de habilidades”

A continuación en la Tabla 4-8, se indican las medidas preventivas que estarán orientadas a mejorar las relaciones entre trabajador y jefe inmediato, además se busca promover el desarrollo de habilidades a través de las capacitaciones que permitan aumentar el nivel de satisfacción del trabajador.

Tabla 4-8. Medidas preventivas para la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

Trabajo activo y desarrollo de habilidades				
Sub dimensión	Objetivos	Actividades	Indicadores	Metas
Influencia en el trabajo	Realizar reuniones personalizadas con cada trabajador, enfocadas en entregar mejoras a las tareas asignadas.	Realizar reuniones personalizadas con cada trabajador. Para ello el encargado será el jefe inmediato, cada dos meses	Cantidad de trabajadores que participaron en la reunión/ cantidad total trabajadores .	<80%
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Instruir a los Cajeros (entrenamiento formal) sobre cómo actuar frente a situaciones conflictivas.	Realizar capacitación a todos los Cajeros sobre cómo actuar frente a situaciones conflictivas, (1 vez al año).	Cantidad de trabajadores capacitados/ cantidad total trabajadores	<80%
	Instruir a los Asistentes de ventas (entrenamiento formal) sobre técnicas para asesorar a los potenciales clientes.	Capacitar a los Asistentes de ventas, sobre técnicas para asesorar a potenciales clientes, 1 vez al año.	Cantidad de trabajadores capacitados/ cantidad total trabajadores	<80%

Sentido del trabajo	Establecer actividades recreativas que permitan fortalecer el apoyo social de la empresa, por ejemplo técnicas de relajación, ejercicios de respiración, zumba, entre otros.	Realizar 1 actividades recreativas, mensualmente, que permitan fortalecer el apoyo social de la empresa.	Nº actividades realizadas /Nº actividades planificadas	<90%
Integración en la empresa	Crear un reconocimiento formal para premiar al trabajador que obtenga un buen desempeño en sus funciones.	Coordinar reuniones para implementar un reconocimiento formal que permita premiar a trabajadores que obtenga un buen desempeño en sus funciones, 1 vez al año.	Nº reuniones realizadas por la gerencia para iniciar la medida /Nº reuniones planificadas (	<90%
	Generar una medida formal en la que los trabajadores evalúen el desempeño de la empresa y de su jefe inmediato.	Implementar una encuesta en donde los trabajadores evalúen el desempeño de la empresa y de su jefe inmediato, 1 vez al año.	Nº de encuestas /cantidad de trabajadores	80%.

Fuente: Elaboración propia, basado en las medidas establecidas en el Protocolo y del ISP

En la Tabla 4-9 se da a conocer la Carta Gantt con el fin de planificar y programar las actividades mencionada en la tabla anterior. Al igual que en la anterior dimensión se establece un periodo de tres meses. Estas actividades se basan en las cinco sub dimensiones que componen la dimensión trabajo activo y desarrollo de liderazgo. Y también en esta Carta Gantt se determinara un indicador para cada actividad y un respectivo responsable. A diferencia de la anterior dimensión (apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo), las actividades están establecidas para el mes de abril.

Tabla 4-9. Carta Gantt basada en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Trabajo activo y desarrollo de habilidades			2017											
			Marzo				Abril				Mayo			
Actividades	Indicador	Responsable	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Realizar reuniones personalizadas con cada trabajador. Para ello el encargado será el jefe inmediato, cada dos meses.	Cantidad de trabajador que participo en la reunión/ cantidad total trabajadores, (mensual).	Jefe de ventas						X						
Realizar capacitación a todos los Cajeros sobre cómo actuar frente a situaciones conflictivas, 1 vez al año.	Cantidad de trabajador capacitado/ cantidad total trabajadores. Anual.	Gerencia					X							
Capacitar a los Asistentes de ventas, sobre técnicas para asesorar a potenciales clientes, 1 vez al año.	Cantidad de trabajador capacitado/ cantidad total trabajadores. Anual.	Gerencia					X							
Realizar 1 actividades recreativas, mensualmente, que permitan fortalecer el apoyo social de la empresa.	Nº actividades realizadas /Nº actividades planificadas.	Gerente de ventas del primer nivel							X				X	
Coordinar reuniones para implementar un reconocimiento formal que permita premiar a trabajadores que obtenga un buen desempeño en sus funciones, 1 vez al año	Nº reuniones realizadas por la Gerencia para iniciar la medida /Nº reuniones planificadas.	Gerencia							X					
Implementar una encuesta en donde los trabajadores evalúen el desempeño de la empresa y de su jefe inmediato, 1 vez al año.	Nº de encuestas realizadas /cantidad de trabajadores.	Gerente de ventas						X						

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos a partir del Cuestionario SUSESO-Istas

4.8.3 Propuesta preventiva para la dimensión “exigencias psicológicas

Esta dimensión no obtuvo un porcentaje que superara el 50% en “Riesgo Alto”; sin embargo, sus resultados se distribuían entre niveles de riesgos medio y alto, por lo tanto esta dimensión es altamente preocupante. En el caso de no realizar acciones para controlar el riesgo, aumenta la posibilidad de convertirse en la tercera dimensión en riesgo; por este motivo, es necesario proponer medidas que permitan disminuir su nivel de riesgo. Se utilizara la misma modalidad que en las anteriores dimensiones (estableciendo medida preventiva, actividades, indicadores y las respectivas metas). En esta dimensión no se dará a conocer la Carta Gantt, ya que los figuras presentadas en los anteriores puntos, son sólo para las dimensiones que se clasificaron como situación de “Riesgo Alto”.

Las medidas preventivas apreciadas en la Tabla 4-10, se relacionan con las dimensiones presentadas en el “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo” del ISP (punto 4.3).

Tabla 4-10. Medidas preventivas para la dimensión exigencias psicológicas

Exigencias psicológicas				
Dimensión del ISP	Objetivos	Actividad	Indicador	Meta
Carga de trabajo	Evaluar la carga mental que están sometidos los trabajadores.	Implementar una encuesta que permita evaluar la carga mental del trabajador, 1 vez al año.	Cantidad de encuestados /cantidad total de trabajadores.	<80%
	Evaluar los factores físicos y ambientales, por ejemplo frio, calor, ruido.	Realizar un estudio del ruido presente en la organización, 1 vez al año.	Nº de reuniones realizadas para implementar la medida/ Nº de reuniones planificas,	<70%

Fuente: Elaboración propia, basado en las dimensiones presentes en el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP

4.8.4 Propuesta preventiva para la dimensión “compensaciones”

La dimensión compensaciones no está considerada como una dimensión crítica, de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación. El mayor porcentaje de la dimensión se establece en situación de “Riesgo Alto”, pero su valor es menor al 50% (valor exigido por el Protocolo). Sin embargo, al igual que en la anterior dimensión, se establecerán medidas preventivas (Tabla 4-11) que permitirán mitigar los riesgos psicosociales. Estas medidas se relacionan con las dimensiones del Instrumento que validado por el ISP.

Tabla 4-11. Medidas preventivas para la dimensión compensaciones

Compensaciones				
Dimensión del ISP	Objetivos	Actividades	Indicadores	Metas
	Establecer un método para que las	Registrar las acciones de	Fiscalizar el registro en	<100%

Reconocimiento en el Trabajo	acciones de reconocimiento queden anotadas en la hoja de vida del trabajador.	reconocimiento en la hoja de vida del trabajador, cada tres meses.	las hojas de vida.	
	Instruir a los jefes inmediatos en la aplicación de medidas de reconocimiento en forma habitual.	Realizar 2 talleres semestrales que permita instruir a los jefes sobre la aplicación de medidas de reconocimiento en forma habitual.	Nº de talleres realizados/ Nº de talleres planificados	<80%

Fuente: Elaboración propia, basado en las dimensiones presentes en el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP

4.8.5 Propuesta preventiva para la dimensión “doble presencia”

Es la última dimensión del Protocolo. Sus resultados permiten clasificarlo como una dimensión en situación de “Riesgo Medio”. A continuación en la Tabla 4-12 se presenta la siguiente medida preventiva como recomendaciones para la empresa.

Tabla 4-12. Medida preventiva para la dimensión doble presencia

Doble presencia				
Dimensión del ISP	Objetivos	Actividades	Indicadores	Metas
Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar.	Evaluar la posibilidad de otorga a trabajadores un número de días anuales (por ejemplo: 2 días) para asuntos familiares (que se	Realizar reuniones por los mandos superiores (gerencia) para evaluar esta medida.	Nº de reuniones realizadas por la Gerencia para implementar la medida/ Nº de	<80%

	usan previo acuerdo con la jefatura).		reuniones planificadas.	
--	---	--	----------------------------	--

Fuente: Elaboración propia, basado en las dimensiones presentes en el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP

CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como objetivo principal la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Cajeros y Asistentes de Ventas, Paris Marina Arauco, y esto se realizó mediante la aplicación del Cuestionario Istas 21 versión breve, utilizando como guía el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo del Ministerio de Salud. Cabe destacar la importancia de la Gerencia para la realización del presente estudio.

En cuanto a las principales fuentes de insatisfacción se relacionan con dos dimensiones; la primera radica en la no existencia de oportunidades para el desarrollo de habilidades, lo que genera en el personal estudiado un desmotivación al no lograr una proyección laboral dentro de la organización. La segunda dimensión se relaciona con la calidad de liderazgo de los jefes inmediatos, debido a que el personal percibe una deficiente solución a los conflictos que se puedan presentar en la empresa.

Paris Administradora Limitada, está considerada dentro (comercio) de las tres actividades económicas que tuvieron que implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en el año 2013, por lo tanto cuenta con evaluaciones de los riesgos psicosociales, obtenidos por la aplicación del Cuestionario SUSESO-Istas 21. Sin embargo, el presente estudio no se realizó a nivel organizacional, puesto que se focalizó en cargos específicos Cajeros y Asistentes de Ventas, que cumplen importantes funciones dentro de la organización. Conforme a este factor, se pudo plantear medidas preventivas a cargos que están relacionados directamente con la atención a público, siguiendo los lineamientos establecidos por el Protocolo.

Para el diseño de medidas preventivas fue necesario realizar el proceso de gestión de los riesgos psicosociales; la etapa inicial es conformar el Comité Evaluador, para ello se debe contar con un equipo motivado y comprometido en participar de la implementación del Protocolo, entre las distintas funciones que debe cumplir el equipo, tiene la importante responsabilidad de aplicar el Cuestionario SUSESO-Istas21, posterior a ello analizar las dimensiones de riesgos y en base a esto, crear las medidas ideales que permitan disminuir el nivel de riesgo psicosocial.

Una de las etapas de la implementación más significativa que compone el proceso de gestión de riesgo, es informar y sensibilizar a los trabajadores, para que participen de la evaluación, pues ellos son los actores principales en la detección de la presencia de factores de riesgos psicosociales presente en la organización. Por lo tanto, es fundamental entregar información acerca de la implementación del Protocolo para obtener resultados representativos.

La evaluación de los riesgos psicosociales se realizó a través del Cuestionario SUSESO-Istas21, en donde la participación de los cargos evaluados corresponde a un 78%, porcentaje que es considerado aceptable de acuerdo al Protocolo. Los resultados arrojaron dos dimensiones críticas: la primera corresponde a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, en donde se establece que de un total de 82

trabajadores, 53 de ellos (65%) obtuvieron un puntaje alto; una de las principales propuestas preventivas que se recomendaron para esta dimensión es la capacitación en los mandos superiores (jefes de ventas y anfitriones), ya que si existen líderes dentro de la organización, éstos pueden lograr impactar de manera positiva un equipo de trabajo. La segunda dimensión crítica es trabajo activo y desarrollo de habilidades, puesto que cumple con el requisito de superar el 50% en la situación de "Riesgo Alto"; frente a esta dimensión se plantearon distintas medidas, del mismo modo que en la anterior dimensión crítica, en esta también se propone capacitar a los trabajadores. En el caso de los Asistentes de Ventas una de sus principales funciones es asesorar al cliente; sin embargo, no se realizan capacitaciones o charlas para cumplir de mejor manera con esta obligación.

RECOMENDACIONES

Cabe destacar la importancia de conocer el “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos psicosociales en el Trabajo” el cual fue validado por el Instituto de Salud Pública, este Instrumento permitió en el presente estudio orientar las medidas preventivas a través de las distintas dimensiones planteadas por éste, con el fin de disminuir los riesgos psicosociales y así mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida de los trabajadores.

De acuerdo a lo anterior se recomienda aplicar, el “Instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales”, según las indicaciones del Instituto de Salud Pública, puesto que éste detecta las gestiones que se han realizado, con respecto a los riesgos psicosociales; esto va a permitir gestionar de mejor manera estos riesgos en las empresas. Contar con esta información y gestionar a partir de esta, beneficia las relaciones laborales entre empresa y trabajadores, mejorando la calidad de vida laboral y la productividad.

Se recomienda continuar con el equipo evaluador o generar un comité de clima laboral que este conformado por distintos cargos, y permita elaborar acciones en pro a la prevención de factores de riesgo psicosocial y así trabajar de manera preventiva frente a los riesgos psicosociales y no de manera reactiva, evitando aplicar planes de acción una vez que se hayan producido los daños en las personas.

Organizar reuniones entre jefe inmediato y trabajadores, con el fin de proponer ideas sobre cómo mejorar las tareas, o aclarar consulta respecto a sus responsabilidades.

Instruir a los Cajeros (entrenamiento formal) sobre cómo actuar frente a situaciones conflictivas y de la misma forma al cargo de Asistentes de Ventas sobre técnicas para asesorar a los potenciales clientes. Todo con el fin de mejorar la calidad laboral de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

- [1]. SORO, Juan. Factores de éxito de retail, cómo elaborar una estrategia de retail [en línea] <http://www.uai.cl/images/sitio/facultades_carreras/esc_negocios/cursos_seminarios/factores_de_exito_del_retail/folleto.pdf> [consulta: 09 de mayo 2016].
- [2]. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Ministerio de Chile 2013 [en línea] <<http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>> [consulta: 21 julio 2017].
- [3]. DIMENSIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Departamento de Prevención de Riesgos Laborales INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL [en línea] <http://www.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf> [consulta: 11 de julio 2017].
- [4]. Ministerio del Trabajo y Previsión Social (Chile) Fija sentido y alcance Ley N°20.823 de 07 de abril de 2015, que modifica el Código del Trabajo en materia de jornada laboral ORDEN. N° 1921/033. Santiago, Chile: 2015
- [5]. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Ministerio de Chile 2013 [en línea] <<http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>> [consulta: 21 julio 2017].
- [6]. BAEZ, Carmen, JIMÉNEZ, Bernardo. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas [en línea]. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo <<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>>. [consulta: 14 junio 2017].
- [7]. María Fernanda Kluever, Subgerente de Marketing y RSE. (2014). Perfil y Desempeño Económico. REPORTE DE SOSTENIBILIDAD. [en línea]. <<https://www.paris.cl/guias/reporte-sostenibilidad-2014/capitulo-dos.html>>. [consulta: 17 de mayo de 2016].
- [8]. MENÉNDEZ, Fernando. La identidad corporativa, un factor determinante de la personalidad de las empresas [en línea].ARTFACTORY. 26 de junio, 2012. <<http://www.artfactory.es/es/news/la-identidad-corporativa-un-factor-determinante-de-la-personalidad-de-las-e>>. [consulta: 15 de mayo de 2016].

- [9]. MORENO, Bernardo. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales [en línea]. Revista SCIELO Medicina y Seguridad del Trabajo, 2011, 57, 11 <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002>. [consulta: 15 de noviembre de 2016]. ISSN 1989-7790.
- [10]. STEVEN, Sauter, LAWRENCE, Murphy. Factores Psicosociales y de Organización [en línea]. <<http://www.jmcprl.net/OIT%20Completa/34.pdf>>. [consulta: 10 de agosto de 2016].
- [11]. STEVEN, Sauter, LAWRENCE, Murphy. Factores Psicosociales y de Organización [en línea]. <<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>>. [consulta: 10 de agosto de 2016].
- [12]. BAEZ, Carmen, JIMÉNEZ, Bernardo. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas [en línea]. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo <<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>>. [consulta: 10 de agosto de 2016].
- [13]. VELÁZQUEZ, Manuel. Salud Laboral: Los riesgos psicosociales en el trabajo, 2017. [en línea]. <<http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales1.htm>> [consulta: 05 de noviembre de 2016].
- [14]. EL-BATAWI, Mostafa, KALIMO, Raija. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, Ginebra: 1986, 3-15. ISBN 92 4 356 102 2.
- [15]. MARRERO, María de Lourdes, ROMAN, Juan, SALOMON, Nelly. Estrés psicosocial laboral como factor de riesgo para las complicaciones de la gestación y el bajo peso al nacer [en línea]. Revista SCIELO Medicina y Seguridad del Trabajo, 2013, 39 <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000500006> [consulta 02 de noviembre de 2016]. ISSN 0864-3466.
- [16]. Revista de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo [en línea]. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2002 <<https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/magazine/5>>. [consulta: 08 de noviembre de 2016]. ISSN 1608-4152.
- [17]. RYDER, Guy. Organización Internacional del Trabajo. [en línea]. <<http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/lang-es/index.ht>> [consulta: 16 de noviembre de 2016]

[18]. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Ministerio de Chile 2013 [en línea] <<http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>> [consulta: 08 de noviembre].

[19]. INFANTE, María Paz. Empresas chilenas deberán medir los riesgos psicosociales de 4,8 mills. de trabajadores al 2015 [en línea]. Asociaciones Mutuales. 28 de julio, 2014. <<http://www.asociaciondemutuales.cl/?p=4767>>. [consulta: 15 de noviembre de 2016].

[20]. MANOEL, José. Los trastornos neurológicos afectan a millones de personas en todo el mundo: informe de la OMS [en línea]. Centro de Prensa 27 de febrero, 2007. <<http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2007/pr04/es/>>. [consulta: 15 de noviembre].

[21]. VALLEBUONA, Clelia. Primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile (ENETS 2009-2010) [en línea] < <http://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2011/09/Informe-Final-ENETS-Interinstitucional.pdf> >. [consulta: 20 de noviembre de 2016].

[22]. LEKA, Stavroula, JAIN, Aditya. Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview, 2010 [en línea]. Catalogación en la publicación de la Biblioteca de la OMS, 20. <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/1/9789241500272_eng.pdf>. [consulta 03 de diciembre de 2016].

[23]. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Ministerio de Chile 2013 [en línea] <<http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>> [consulta: 12 de noviembre].

[24]. Decreto Supremo 109: aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Diario oficial de la República de Chile, Santiago 10 de mayo de 1968. 10 p.

[25]. BETANCUR, Carmen. Neurosis Laboral [en línea]. HSEC prevención de riesgos, seguridad industrial y salud ocupacional, 2013 <<http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=220&edi=10&xit=neurosis-laboral>>. [consulta: 08 de diciembre 2016].

[26]. Ley 20.823: Modifica el código del trabajo en materia de jornada laboral. Diario oficial de la República de Chile. Santiago 30 de marzo 2015.

[27]. CLAVERÍA, Alejandra. La importancia de reconocer a los empleados [en línea]. América economía. 20 de agosto, 2009<<http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>>. [consulta: 10 de diciembre]

ANEXOS

¿Qué son los factores psicosociales? Son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los que tienen la capacidad de afectar en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo, afectando además, el buen funcionamiento de las organizaciones.  Objetivos de Protocolo 1) Medir la existencia y magnitud de factores relacionados con riesgo psicosocial en las organizaciones. 2) Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc., con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.	3) Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores(as) de una organización. 4) Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. ¿Cómo se evalúan los Factores de Riesgo Psicosocial? El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, establece que la evaluación se debe hacer utilizando el Cuestionario SUSEO-ISTAS 21, versión breve, siguiendo las normas y metodología que establece la Superintendencia de Seguridad Social. Este Instrumento se encuentra validado en Chile y es el único Protocolo que mide los Factores de Riesgos Psicosociales y es exigido por la SEREMI de salud. ¿Cómo se llevará a cabo el proceso? Este cuestionario consta con de 20 preguntas, de selección múltiple, estas son. • Siempre • La mayoría de las veces • Algunas veces • Nunca	Para responder elija sólo una respuesta para cada pregunta. Debe responder todas las preguntas. En cuanto al tiempo de duración del Cuestionario se dispondrá de 15 minutos aproximadamente.  Característica básica del Cuestionario ANONIMATO: nadie puede ser identificado a través del cuestionario. CONFIDENCIALIDAD: responder es un acto secreto VOLUNTARIO: Tú decides si contestas el cuestionario 
---	---	---

Fuente: Elaboración propia, en base a trípticos realizados por mutuales de seguridad

Figura A-2. Tríptico informativo segunda hoja

Figura B-1. Cuestionario SUSES0-Istas 21 (primera hoja)

		UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA				
		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					

Fuente: Elaboración propia, basado en el cuestionario de la Superintendencia de Seguridad Social

Figura B-2. Cuestionario SUSESO-Istas 21 (segunda hoja)



UNIVERSIDAD TÉCNICA
FEDERICO SANTA MARÍA

		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

☐

Fuente: Elaboración propia, basado en el cuestionario de la Superintendencia de Seguridad Social

Figura B-2. Cuestionario SUSESO-Istas 21 (segunda hoja)

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



Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura C-1. Portada

3.Modelo general de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo

Según el Comité Mixto OIT/OMS, no se presta mucha atención a este tipo de problemas sino en forma tardía, cuando presentan signos manifiestos (ausencia injustificada, licencias, intoxicación alcohólica, agravamiento de reclamos y denuncias, entre otros). La preocupación por los factores psicosociales en el ámbito del trabajo supone un cambio a nivel de cultura laboral, donde se reconoce la incidencia de elementos que afectan su desempeño. Por ello, vigilar estos factores implica un cambio en la manera de abordar el trabajo y sus prácticas.

Respecto de las formas de mitigación de los riesgos psicosociales en el trabajo, es posible señalar que, de acuerdo al modelo de prevención en salud general, es posible identificar tres tipos de intervención:

1.Intervención primaria: Por una parte, entregar información y prevención orientado a mejorar la salud laboral enfocándose en la fuente de problemas (Ej: condiciones laborales, diseño del puesto de trabajo, estilos de administración/liderazgo y la organización del trabajo), con el objetivo de reducir los factores de riesgo psicosocial. Por otra parte, con esa información elaborar estrategias y políticas organizacionales con el objeto de evitar situaciones conflictivas que puedan aumentar y potenciar este tipo de riesgos y, por ende, generen niveles altos de estrés.

2.Intervención secundaria: Detectar la existencia de estrés y sus causas, enfocándose en las respuestas (conductuales) de los trabajadores, reforzando sus estrategias de afrontamiento e interviniendo en las condiciones de trabajo que sean factores de riesgo psicolaboral.

3.Intervención terciaria: Implementar acciones destinadas a reparar los daños causados en los trabajadores.

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura C-2. Modelo general de prevención de riesgos picosociales en el trabajo

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

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

Sin embargo, es necesario destacar que los riesgos psicosociales no pueden ser tratados de manera equivalente a los riesgos físicos, químicos y biológicos, y por ende, su evaluación y vigilancia implica la revisión de una serie de aspectos propios de diversas condiciones laborales.

A continuación se entrega un listado de factores de riesgo psicosocial que forman parte de instrumentos evaluados y validados para la realidad chilena. La agrupación de dichos factores se ha realizado para simplificar su identificación, dado que cada uno de estos instrumentos tiene su propia selección, agrupación y coherencia interna. Aquí se entregan los factores mínimos necesarios para abordar los principales ámbitos de riesgo psicosocial laboral.

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

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura C-3. Listado de factores psicosociales validado para la realidad y cultura laboral en Chile

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

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

- Constitución Política de la República de Chile.

- Código Sanitario.

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

- Reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 101 del año 1968 de Ministerio del Trabajo. Artículo 72: "En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento: ... El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional".

- Reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Artículo 21: "El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C del DL N° 2.763, de 1979, para facilitar y uniformar las actuaciones médicas y preventivas que procedan, impartirá las normas mínimas de diagnóstico a cumplir por los organismos administradores, así como las que sirvan para el desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica que sean procedentes, las que deberán revisarse, a lo menos, cada 3 años. Para tal efecto, deberá remitir las propuestas a la Superintendencia de Seguridad Social para su informe".

- D.F.L. N°1, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley 2763, de 1979, que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, publicado en el diario oficial de 24.04.06

- Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.

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

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

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

- Oficio Ord. B52/N° 95, de fecha 20 de enero del 2010, emanada desde la Subsecretaría de Salud Pública, informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO).

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura C-4. Marco legal y atribuciones del Ministerio de Salud en la dictación de protocolo e vigilancia de la salud de los trabajadores

7.Objetivos del Protocolo

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

Objetivos específicos:

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

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura C-5. Objetivos del Protocolo

8.Alcance del Protocolo y del Sistema de Vigilancia

8.1. Población Objetivo

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

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

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

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura C-6. Población Objetivo

8.2. Medición del riesgo psicosocial laboral

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

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

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura C-7. Medición del riesgo psicosocial laboral

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

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

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura C-8. Rol y actuación de cada uno de los actores involucrados en el proceso

9.Definiciones

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

Concepto	Definición
Protocolo	Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.
Trabajo o Empleo	Conjunto de tareas cumplidas o que se supone serán cumplidas por una misma persona.
Ocupación	Conjunto de empleos cuyas tareas presentan una gran similitud (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.

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura C-9. Definiciones de los conceptos más relevantes para los objetivos del Protocolo

ANEXO D: PASOS DE LA APLICACIÓN EL PROTOCOLO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

2.8. PASOS DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE RIESGOS PSICOSOCIALES			
2.1 ETAPA INICIAL Y PREPARACIÓN INSTITUCIONAL			
PASOS	ACTORES RELEVANTES	FECHAS DE INICIO Y TERMINO	ESTADO
2.1.1 Informar a todos los actores importantes de la organización acerca del protocolo (Administración superior, jefes de área, etc.)			
2.1.2 Consolidación de un "Comité de Riesgos Psicosociales"			
2.2 DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN			
PASOS	ACTORES RELEVANTES	FECHAS DE INICIO Y TERMINO	ESTADO
2.2.1 Elección de una forma de administración del protocolo (formato físico v/s formato digital).			
2.2.2 Designación de un encargado de la herramienta online.			
2.2.3 Diseño de la distribución organizacional para fines de la aplicación del protocolo			
2.2.4 Diseñar campaña de sensibilización e información del protocolo para que este llegue a todos los niveles de la organización.			
2.3 EJECUCIÓN			
PASOS	ACTORES RELEVANTES	FECHAS DE INICIO Y TERMINO	ESTADO
2.3.1 Aplicar campaña de sensibilización e información.			
2.3.2 Aplicar el cuestionario en base a los parámetros antes establecidos.			
2.3.3 Cierre del proceso de aplicación			
2.4 RECOLECCIÓN DE DATOS.			
PASOS	ACTORES RELEVANTES	FECHAS DE INICIO Y TERMINO	ESTADO
2.4.1 Análisis de los Datos			
2.4.2 Interpretación de los resultados. (CRPS)			
2.5 PLAN DE ACCIÓN			
PASOS	ACTORES RELEVANTES	FECHAS DE INICIO Y TERMINO	ESTADO
2.5.1 Evaluación de distintos planes de acción posibles			
2.5.2 Difundir información acerca de las propuestas de intervención.			

Fuente: Asociación Chilena de Seguridad

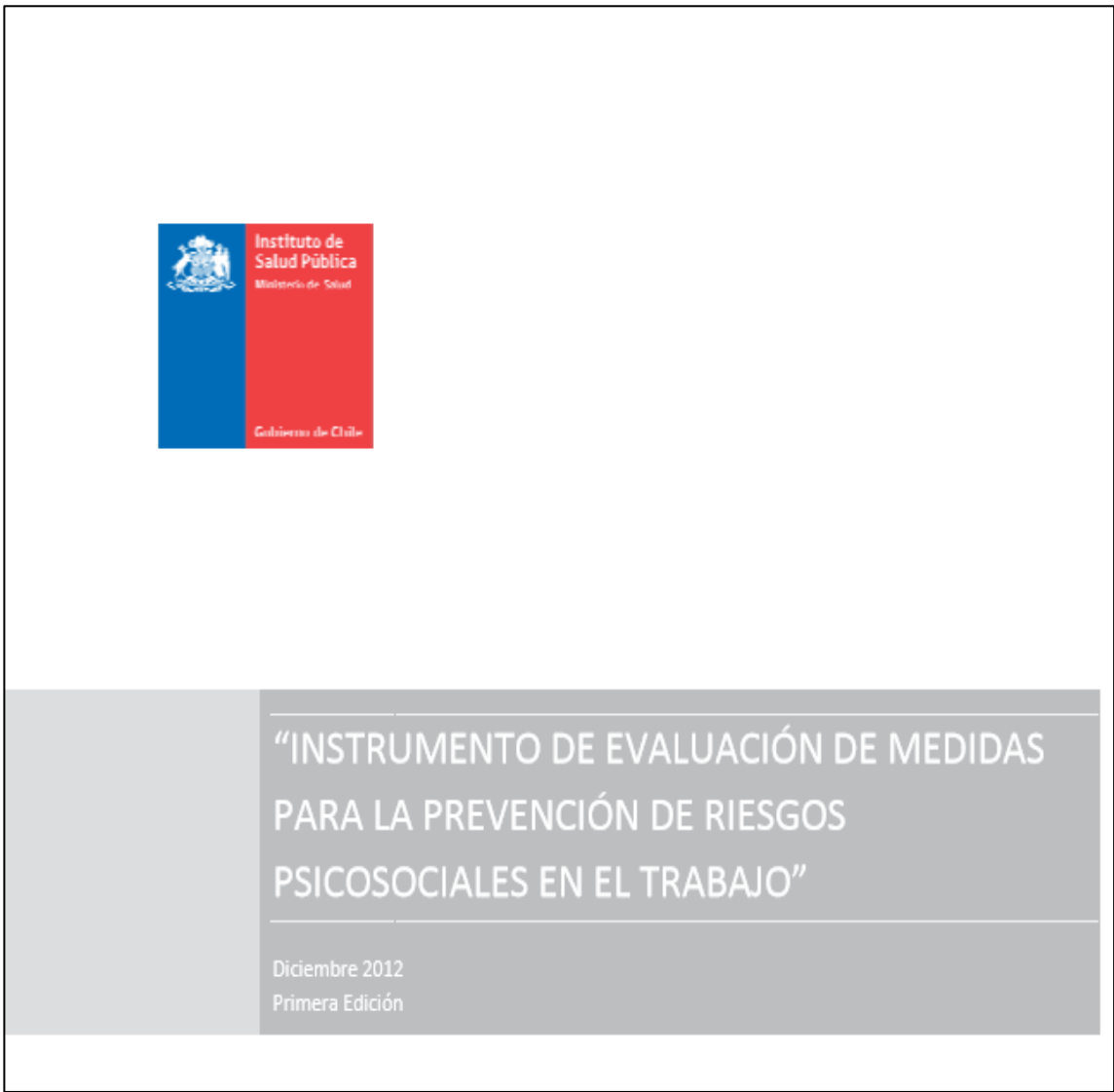
Figura D-1. Pasos de la aplicación el Protocolo de Riesgos Psicosociales

2.6 INTERVENCIÓN			
PASOS	ACTORES RELEVANTES	FECHAS DE INICIO Y TERMINO	ESTADO
2.6.1 Aplicación del plan de acción para la prevención de los riesgos psicosociales.			
2.6.2 Seguimiento a la aplicación.			
2.7 RECOLECCIÓN DE DATOS Y VALORACIÓN DEL IMPACTO DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS.			
PASOS	ACTORES RELEVANTES	FECHAS DE INICIO Y TERMINO	ESTADO
2.7.1 Evaluación interna de la eficacia de las medidas adoptadas en la o las áreas intervenidas.			

Fuente: Asociación Chilena de Seguridad

Figura D-2. Pasos de la aplicación el Protocolo de Riesgos Psicosociales

ANEXO E: INSTRUMENTO E EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EM EL TRABAJO



Fuente: Instituto de Salud Pública

Figura E-1. Portada

I.- ANTECEDENTES.

Durante el año 2009 el Departamento de Salud Ocupacional del Instituto de Salud Pública de Chile, organizó y coordinó un trabajo con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral. Los resultados del trabajo realizado por los expertos, fue la validación de contenido de un instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

En esa oportunidad, se generó un marco teórico a partir de la definición de riesgo psicosocial, identificando las dimensiones más críticas y relevantes de la organización del trabajo y de las relaciones laborales que han demostrado tener un impacto negativo o positivo sobre la salud física o mental de trabajadores y trabajadoras.

Este instrumento tiene como objetivo evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, detectando las principales dimensiones de riesgo y entregando a su vez, sugerencias para la intervención.

El "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" está diseñado para ser utilizado en empresas y para ser aplicado por una amplia gama de profesionales del ámbito de la salud ocupacional, entre los que destacan los expertos en prevención de riesgos de las empresas y los profesionales del ámbito de la salud mental; ya sea de organismos públicos o privados que trabajan en la prevención de los riesgos en el trabajo.

II.- MARCO TEÓRICO.

2.1.- Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Se define como Riesgo Psicosocial en el Trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo.

Las maneras que adopta la relación laboral y que se organiza el trabajo, pueden favorecer la salud de las personas o ser un factor de riesgo.

Los riesgos son los factores; los efectos de dichos riesgos se pueden observar en el plano de la salud mental, salud cardiovascular, sistema músculo esquelético, conductas preventivas, resultados productivos, etc.

Ampliando en el concepto, el Riesgo Psicosocial alude a un conjunto de condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como las relaciones entre los trabajadores y sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica, en desmedro del rendimiento y la productividad, lo que una vez acumulada residualmente, será un precursor de los trastornos o problemas de salud.

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, las presiones de tiempo), las disfunciones de rol (conflicto y la ambigüedad), relaciones con los demás (acoso,

Fuente: Instituto de Salud Pública

Figura E-2. Antecedentes y Marco teórico del Instrumento

el apoyo social, el reconocimiento), las perspectivas de carrera (promoción, la precariedad, la degradación), el clima o la cultura (de comunicación, la estructura jerárquica, la equidad) y la interacción de conciliación trabajo-vida.

Para la medición del riesgo psicosocial se ha usado generalmente un enfoque basado en la percepción de los propios trabajadores y trabajadoras, mediante el uso de encuestas individuales, entrevista en profundidad y entrevistas colectivas o Focus Group. El uso del instrumentos de observación externa tiene menos desarrollo al evaluar las medidas de gestión fundamentales en el marco de la prevención del riesgo psicosocial en las empresas, y que puedan ser objetivadas a través de un medio de verificación de la presencia o ausencia de cada condición señalada y corroborado por la empresa y trabajadores.

El instrumento que se presenta está basado en un instrumento de evaluación externa desarrollado en el Instituto Nacional de Salud Pública de Québec, Canadá, denominado Matriz de Identificación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que fue adaptado a Chile por el Instituto de Salud Pública de Chile, en conjunto con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral.

III.- OBJETIVOS.

- a) Evaluar las medidas o gestión adoptadas por las empresas, en el ámbito de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.
- b) Establecer las brechas existentes en cuanto a la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo, que se logra establecer entre la diferencia de los recursos aportados por el instrumento y el resultado de la evaluación.
- c) Orientar y apoyar a los usuarios de este instrumento, en cuanto a las medidas de gestión e intervención que pueden implementar en las empresas.

IV.- ALCANCE, POBLACIÓN OBJETIVO Y USUARIOS.

Contribuir a evaluar y detectar las medidas adoptadas o la gestión por parte de las empresas en el ámbito de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, y establecer las brechas con respecto al instrumento, y a la vez apoyar a las empresas en cuanto a las recomendaciones para la intervención.

El "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" está diseñado para ser utilizado en empresas con más de 25 trabajadores, con fines de evaluación, prevención e investigación. Eventualmente también puede ser usado en organizaciones con menos de 25 trabajadores, para fines preventivos y prácticos, en cuanto a la implementación de medidas.

El Instrumento está diseñado para ser aplicado por profesionales del ámbito de la prevención de riesgos, de la salud mental y riesgos psicosociales y otros involucrados en la gestión de los riesgos en salud ocupacional, y de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de las empresas o instituciones, ya sean públicas o privadas.

V.- CARACTERISTICAS DEL INSTRUMENTO.

Basados en marcos teóricos trabajados durante la primera etapa de validación y en un análisis cuidadoso por parte del panel de expertos, se llegó a la propuesta de un Instrumento que permite evaluar las medidas de gestión críticas en el marco de la prevención del riesgo psicosocial en las empresas.

El "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" está diseñado para ser utilizado en las empresas con fines de evaluación, prevención e investigación. Su uso requiere conocimiento y capacitación en alguna de las siguientes áreas: prevención de riesgos, salud mental y/o riesgos psicosociales, de parte de quienes lo aplican).

Fuente: Instituto de Salud Pública

Figura E-3. Objetivos Alcances y características del Instrumento

El instrumento está dividido en 16 dimensiones; cada una se corresponde a un factor de riesgo psicosocial. Cada una de las 16 dimensiones posee entre 5 y 16 preguntas, que determinan la característica de la gestión realizada o no realizada, para controlar el factor de riesgo psicosocial. El total de preguntas del Instrumento es de 169. (Anexo N° 3)	Además el Instrumento consta de dos partes, una de antecedentes generales, donde se anotan los datos de la persona entrevistada, como el nombre y lugar de trabajo, y la fecha de la entrevista (Anexo N° 1 y N° 2). Las definiciones de las dimensiones se encuentran detalladas en el capítulo anexos de esta guía (Anexo N° 4). A continuación se muestra una tabla con las dimensiones del instrumento y el número de preguntas de cada dimensión (Tabla N°1).
---	---

Fuente: Instituto de Salud Pública

Figura E-3. Características del Instrumento

Definiciones de las dimensiones del instrumento.		
Nº	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
1	ESTABILIDAD DEL EMPLEO.	Se refiere a la situación de la empresa en materias de contrato, mantención de empleos, remuneración y despidos.
2	AUSENTISMO POR ENFERMEDAD.	Se refiere a los datos que posee la empresa acerca de la ausencia por motivos de salud.
3	POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO.	Se refiere a programas de prevención y promoción en aspectos de salud ocupacional, salud general y calidad de vida en el trabajo.
4	POLÍTICAS CONTRA EL ACOSO LABORAL.	Se refiere a los lineamientos generales que orientan los programas, planes y normativas que establecen un procedimiento de prevención, denuncia y sanción del acoso laboral e incluye la mediación de conflictos interpersonales para evitar su cronificación. Se entiende por acoso laboral, a las acciones sistemáticas y repetidas de hostigamiento, en contra de personas específicas dentro de la organización.
5	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL.	Se refiere a los procedimientos y acciones preventivas, denuncia y sanción, por parte de la empresa, frente a requerimientos de carácter sexual, por cualquier medio y no consentidos por quien los recibe y que amenazan su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
6	PROGRAMAS PREVENTIVOS DE LA VIOLENCIA FÍSICA.	Programas y/o acciones de prevención y apoyo frente a la violencia física, siendo esta la exposición a agresiones intencionales, causadas por personas que pertenecen a la empresa o externas a la misma.
7	ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE RETORNO AL TRABAJO.	Se refiere a las acciones programadas por la empresa para facilitar que una persona se reincorpore al trabajo después de un periodo de ausencia por enfermedad, accidente (de origen laboral o común) y licencia maternal, en especial en situaciones de ausencia prolongada.
8	ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN TRABAJO Y VIDA FAMILIAR.	Acciones programadas por parte de la empresa, que faciliten a trabajadores y trabajadoras, la compatibilidad de las obligaciones laborales con las obligaciones familiares y domésticas.
9	CARGA DE TRABAJO.	Se refieren a un aspecto de la organización del trabajo que resulta de la cantidad de trabajo a realizar por unidad de tiempo, la demanda de esfuerzo físico y la demanda de esfuerzo psicológico (cognitivo, sensorial y emocional) implicada en la realización del trabajo.
10	RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO.	Son las medidas formales y actividades informales habituales, existentes para recompensar el esfuerzo de trabajadores y trabajadoras; pudiendo ser medidas salariales, afectivas y promocionales, entre otras.
11	APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES.	Se refiere a las acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores, para facilitar la solución de problemas planteados por los trabajadores, frente a temas laborales y extralaborales.

Fuente: Instituto de Salud Pública

Figura E-4. Dimensiones de las dimensiones del Instrumento

ANEXO F: CARTA GANTT DE LAS DIMENSIONES CRÍTICAS

Propuestas Preventivas			2017											
			Marzo				Abril				Mayo			
Actividades	Indicador	Responsable	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Entregar trípticos informativos respecto a los cargos de Asistentes de Ventas y Cajeros, (anual)	Cantidad de trabajadores/hojas informativas sobre el perfil de cargo entregadas (<100%)	Recurso Humano			X									
Coordinar reuniones cada dos meses, con el fin de proponer ideas para mejorar las tareas o aclarar consulta.	Nºreuniones realizadas/Nº reuniones planificadas(<100%)	Jefe de venta		X								X		
Capacitar a los mandos superiores sobre el liderazgo, anual.	Nº de capacitaciones realizadas/Nº de capacitaciones planificada (100%)	Gerencia	X											
Coordinar reuniones cada dos meses, dedicadas a la solución de problemas generado en la organización.	Nº reuniones realizadas /Nº reuniones planificadas (<80%)	Gerente de ventas del primer nivel			X								X	
Realizar talleres de comunicación y fortalecimiento del trabajo en equipo, mensual	Nº talleres realizados/ Nº talleres planificados (<80%)	Gerencia				X				X				X
Realizar reuniones personalizadas con cada trabajador. Para ello el encargado será el jefe inmediato, cada dos meses	Cantidad de trabajador que participo en la reunión/ cantidad total trabajadores, (mensual).	Jefe de ventas						X						
Realizar capacitación a todos los Cajeros sobre cómo actuar frente a situaciones conflictivas, 1 vez al año.	Cantidad de trabajador capacitado/ cantidad total trabajadores. Anual.	Gerencia					X							
Capacitar a los Asistentes de ventas, sobre técnicas para asesorar a potenciales clientes, 1 vez al año.	Cantidad de trabajador capacitado/ cantidad total trabajadores. Anual.	Gerencia					X							
Realizar 1 actividades recreativas, mensualmente, que permitan fortalecer el apoyo social de la empresa.	Nº actividades realizadas /Nº actividades planificadas.	Gerente de ventas del primer nivel							X				X	
Coordinar reuniones para implementar un reconocimiento formal que permita premiar a trabajadores que obtenga un buen desempeño en sus funciones, 1 vez al año	Nº reuniones realizadas por la Gerencia para iniciar la medida /Nº reuniones planificadas.	Gerencia							X					
Implementar una encuesta en donde los trabajadores evalúen el desempeño de la empresa y de su jefe inmediato, 1 vez al año.	Nº de encuestas realizadas /cantidad de trabajadores.	Gerente de ventas						X						

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados obtenidos a partir del Cuestionario SUSES0-Istas21

Figura F-1. Carta Gantt basada en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades