



INSTRUCTIVO EXPERTOS EN PREVENCIÓN

**PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS
PSICOSOCIALES**

(Actualizado a Marzo 2018)

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	4
.....	4
3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN PSICOSOCIAL (CdA)	6
ROL Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE APLICACIÓN	7
EJEMPLO DE BITÁCORA	9
4. FISCALIZACIÓN PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	10
CONFORMACIÓN DE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS	13
APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	14
GRUPOS DE DISCUSIÓN	18
ENTREGA DE RESULTADOS EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	23
REEVALUACIÓN	24

Nota: Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por utilizar el clásico masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

1. INTRODUCCIÓN

Los riesgos 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 cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) de las personas y sus condiciones de trabajo.

La salud, la calidad de vida y el bienestar laboral dependen en gran parte de características ambientales, contextuales y culturales. Los factores de riesgo van acompañados de una serie de problemas de salud, entre los que se incluyen trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas. Si es que el trabajador o la trabajadora están expuestos a algún factor de riesgo psicosocial existirán una serie de sintomatologías a nivel individual y de la organización. Además esto afectará su desempeño óptimo, dejando de lado la calidad y productividad de las tareas asignadas.

Es en este contexto que en Chile comienza a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las empresas del país. El objetivo principal de este protocolo es poder identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores a los riesgos psicosociales.

El abordar el riesgo psicosocial implica darle el mismo tratamiento preventivo que se aplica a los aspectos higiénicos, ergonómicos o de seguridad:

- Identificar los riesgos
- Medirlos
- Priorizarlos
- Diseñar e implementar acciones preventivas desde la organización
- Evaluar la efectividad



2. PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

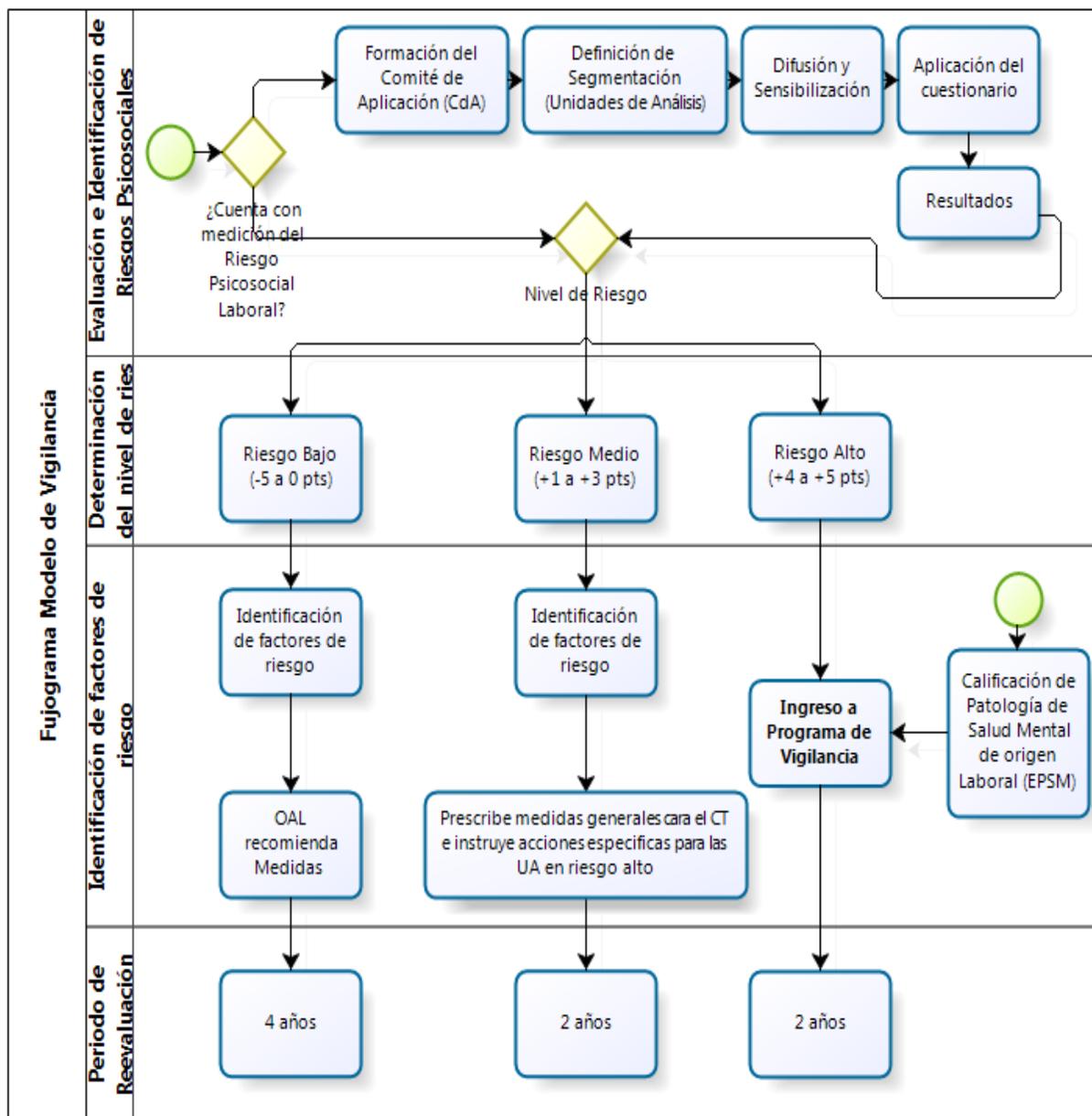


A través del protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. Para esto, la empresa deberá evaluar con el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve y luego intervenir utilizando, por ejemplo, el instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo del ISP.

El protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales comenzó a regir en periodo de marcha blanca por dos años desde el 01 de Septiembre del 2013, para los rubros de Comercio (Retail), Transporte e Intermediación Financiera. Y desde el 01 de Septiembre del 2015 comenzó a regir para todos los rubros. En noviembre de 2017 se publica la actualización del protocolo de vigilancia, entregando cálculos nuevos para la medición del riesgo, y diferentes directrices al momento de generar la vigilancia. La SEREMI de cada región realiza visitas, en donde solicita antecedentes generales, instrumentos legales de prevención y datos sobre jornada laboral, así como el acta de conformación de comité de riesgos psicosociales, la planilla de datos de las tabulaciones del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 breve y las medidas generadas para la prevención de riesgos psicosociales dadas las dimensiones en riesgo, asimismo evalúa el cumplimiento de las medidas preventivas generadas. En caso de no existir cumplimiento, podría generarse un sumario sanitario. Asimismo, las multas asociadas pueden fluctuar de 0,1 a 1000 UTM en primera instancia, y el doble (0,2 a 2000 UTM) en segunda instancia.

Al momento de ser fiscalizados, se recomienda que la empresa tenga una carpeta con todos los entregables, comenzando por la misma constitución de un Comité de aplicación, quién es el equipo interno de la empresa encargado de aplicar el protocolo, y la elaboración de una bitácora (Carta Gantt). De tener más de una sucursal, cada centro de trabajo debe tener su propio Comité de aplicación y bitácora propia que vaya acorde a los tiempos del Comité de aplicación central.

El flujograma que describe la actualización del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales es el siguiente:



3. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN PSICOSOCIAL (CdA)

Para iniciar proceso de evaluación es necesario generar un Comité de Aplicación que será el responsable de llevar a cabo las tareas y generar check list de estas, estableciendo una bitácora con los tiempos en donde se llevará a cabo cada una de las etapas y el responsable en cada una de estas tareas.

Es necesario que el Comité de Aplicación sea constituido de manera paritaria y de acuerdo a los siguientes lineamientos contenidos en el “Manual del Método del cuestionario SUSESO ISTAS 21” de SUSESO (Circular 3243 septiembre, 2016):

- Representante(s) de los trabajadores (as) del comité paritario de higiene y seguridad.
- Representante(s) del o los sindicatos (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores).
- Representante(s) del área de RR. HH.
- Encargado de Prevención de Riesgos u otro que el empleador determine.

Este comité debe ser validado obligatoriamente, mediante un acta firmada por el representante legal de la empresa.

Para la toma de decisiones el CdA requerirá que asistan a las reuniones más del 50% de los representantes. Se deberá elegir a uno de los miembros que sea Secretario Ejecutivo de este Comité. Se sugiere que este sea un representante de RR.HH. Es recomendable contar con la participación o la asesoría de las personas del área de comunicaciones o que puedan gestionar tiempos y espacios para el desarrollo de la aplicación, para que puedan dar su visión sobre la factibilidad o adecuación de la propuesta que se decida al contexto de la organización.

Para empresas con varias sucursales se debe generar un Comité de aplicación central y equipos psicosociales en cada sucursal, esto según la actualización del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, se debe tener un Comité de Aplicación local en cada centro de trabajo. (noviembre 2017.) Que debe cumplir con todos los criterios del comité de aplicación central. De tener sucursales con pocos trabajadores (por ejemplo, varias sucursales de 5 trabajadores cada una) se sugiere tener al menos un representante del equipo por sucursal y que las actas queden en la sucursal y en la casa matriz.

Lo importante es velar por la participación de los trabajadores en estos comités y en todo el proceso. Por lo mismo, independiente de la modalidad que se escoja para conformar tanto el comité central como los comités locales, se insta a custodiar la paridad de estos equipos en busca de una nómina representativa y equilibrada de los actores en el proceso.

ROL Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE APLICACIÓN

Según el manual 2016 del método del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, es función del comité de aplicación:

- Definir cronograma o carta Gantt.
- Elegir la versión del Cuestionario que se aplicará (breve o completa) cuando no sea obligatoria la aplicación de la versión completa del instrumento.
- Definir el formato de la aplicación del Cuestionario (papel o electrónica).
- Determinar el período de aplicación.
- Definir las unidades de análisis.
- Adaptar el Cuestionario en las secciones pertinentes (caracterización)
- Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización.
- Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores.
- Resguardar las condiciones de anonimato y confidencialidad que exige la metodología.
- Monitorear el proceso de aplicación.
- Analizar y discutir los resultados.
- Informar los resultados a todos los trabajadores/as.
- Informar los resultados al respectivo Organismo Administrador.
- Asegurar que exista participación de los trabajadores/as en las propuestas de las medidas de intervención.
- Definir la urgencia y el orden de las medidas de intervención.
- Informar las medidas de intervención a los trabajadores/as.
- Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de intervención definidas.
- Informar a los trabajadores/as sobre las medidas cumplidas y la razón de su aplicación.



Temas que deben aparecer en las actas de reuniones del Comité de aplicación:

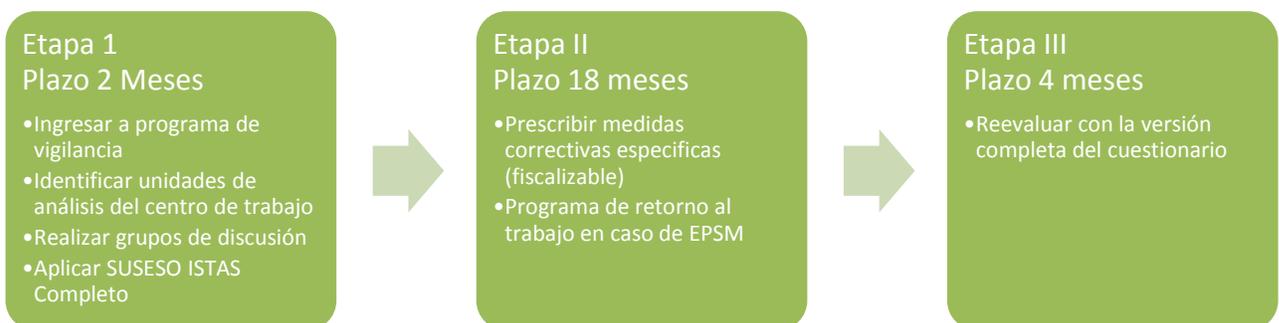
- Es recomendable que las unidades de análisis sean determinadas por espacios físicos y/o geográficos (sucursales, locales, planta, centros de trabajo, etc.) y como segundo criterio la similitud del ambiente laboral y sus funciones. Las localidades que una unidad de análisis pueda tener, debe estar contenida dentro de una misma provincia o región para efectos de información a la autoridad fiscalizadora (SEREMI de Salud). Es por esto que la agrupación de centros debe ser en primera instancia por comuna, luego provincia y finalmente regional, hasta conformar unidades con al menos 26 trabajadores.
- Las empresas que cuenten con múltiples centros de trabajo, y que en todos o algunos cuenten con menos de 10 trabajadores, deberán agrupar dichos centros en una o varias zonas a nivel regional, todas ellas con al menos 10 trabajadores. En este caso, cada zona se considerará un centro de trabajo para todos los efectos de puntaje de riesgo y de fiscalización.

- Las empresas con más de 1000 trabajadores pueden dividir el centro de trabajo y generar sectores de aplicación de la metodología de 500 o más trabajadores.
- Cómo se va a preservar el anonimato y confidencialidad, recomendamos tener en consideración que las preguntas no deben eliminarse ni modificarse. A excepción de las preguntas demográficas que pueden ser omitidas siempre y cuando sea para no perjudicar el anonimato y dejando constancia de aquello en el acta correspondiente.
- Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad, anonimato y garanticen la participación. La estrategia de aplicación depende directamente del Comité de Aplicación Psicosocial.
- Es importante destacar que para hacer válidos los acuerdos y actas de las reuniones se necesitará una asistencia a la reuniones mayor al 50% (Manual SUSESO, 2016).

Asimismo, dado que la intervención en los riesgos psicosociales de una organización es un proceso complejo que finalmente involucra todos los estamentos, es necesario que la mayor autoridad competente esté al tanto de la obligatoriedad del protocolo psicosocial, así como de los pasos que conllevará su aplicación en la organización. Para esto, se sugiere que el grupo de trabajo envíe una carta con los detalles al Gerente General o al alto mando correspondiente esperando la participación activa de estos en el proceso. Además, se debe tener en cuenta que es el representante legal de la empresa quien deberá firmar el acta de conformación del comité de aplicación (CdA).

Luego de que la empresa recibe información sobre el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, y posteriormente se designe el Comité de aplicación (CdA), la primera tarea es realizar una bitácora (carta Gantt) en donde se consignarán todas las tareas del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, con su responsable dentro del CdA y la fecha que comprometen para hacer dicha tarea.

En los casos de vigilancia de riesgos psicosociales, es muy importante mencionar que la empresa tendrá un plazo de dos meses para ingresar a programa de vigilancia, identificar unidades de análisis del centro de trabajo, realizar grupos de discusión y aplicar SUSESO ISTAS Completo.



EJEMPLO DE BITÁCORA

Etapas	Responsable	Fecha
1.Los Preparativos		
1.1. Recepción de información sobre el protocolo psicosocial por parte de ACHS		
1.2. Designación Comité de aplicación central (Equipo responsable dentro de la organización)		
1.3. Informar a la Administración Superior sobre los pasos de la evaluación		
1.4. Capacitación equipo psicosocial central		
1.5. Designación equipos psicosociales locales (si corresponde)		
1.6. Capacitación equipos psicosociales locales (si corresponde)		
2.Preparación del trabajo de campo		
2.1. Revisar formas de sensibilización de acuerdo al tipo y cantidad de trabajadores		
2.2. Preparar material de sensibilización de acuerdo al tipo y cantidad de trabajadores		
2.3. Preparar canales de comunicación, información y sensibilización		
2.4. Adaptar la aplicación del cuestionario de acuerdo al alcance y las unidades de análisis		
2.5. Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios		
3.Trabajo de campo		
3.1. Ejecutar propuestas de difusión e información y hacer reuniones informativas		
3.2. Generar acta de difusión y sensibilización		
3.2. Entregar, responder y recoger el cuestionario		
3.3. Realizar grupos focales (si corresponde)		
4.Análisis		
4.1. Tabulación de datos		
4.2. Análisis de datos y grupos focales (si estos últimos fueron realizados)		
4.3. Redacción informe de evaluación de riesgos psicosociales		
5.Plan de acción		
5.1. Elaboración de propuestas preventivas teniendo en cuenta las sugeridas por ACHS		
5.2. Hacer públicas las propuestas		
5.3. Realizar informe propuestas preventivas		
6.Aplicación de medidas preventivas		
6.1. Realizar seguimiento de la aplicación de las medidas preventivas		
6.2. Valoración de la eficacia de las medidas preventivas		

4. FISCALIZACIÓN PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

Dentro de una fiscalización, el comité de aplicación deberá demostrar que ha generado las siguientes acciones para cada etapa:

1. Formación Comité de Aplicación

- Acta formalizada
- Capacitado en RPS
- Paritario
- Cumple con sus funciones
- Cuentan con actas de reuniones
- Existe la bitácora con datos mínimos

2. Difusión / Sensibilización

- Herramientas de difusión
- Acta de sensibilización

3. Aplicación Cuestionario / Grupo de Discusión

- Evaluó los Riesgos Psicosociales
- Se gestionó con OAL cuestionario SUSESO
- Se incorporó a programa de vigilancia
- Tasa de respuesta de más del 60%
- Incluye trabajadores temporales (si aplica)
- Incluye empresas de servicio Transitorios (si aplica)
- Se aplicó en los plazos
- Se reguardó anonimato y confidencialidad

4. Presentación y análisis de resultados / Diseño de medidas

- Tiene los resultados
- Se dieron a conocer los resultados
- Se generaron medidas preventivas

5. Ejecución de Medidas

- Generó proceso de intervención
- Fue asesorado por OAL

6. Monitoreo de Medidas

- Las medidas se cumplieron
- Se cumplieron los plazos

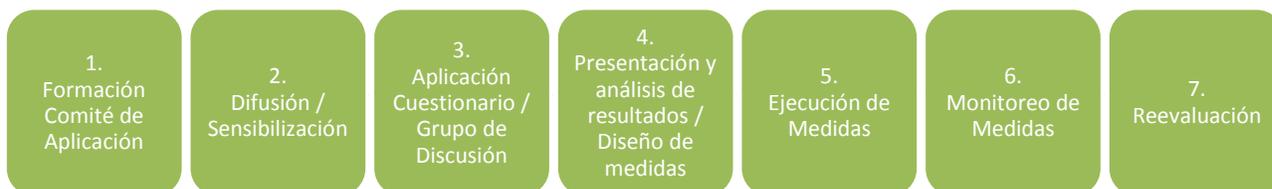
7. Reevaluación

- Reevaluó en los plazos

Para iniciar proceso de evaluación es necesario generar un Comité de Aplicación (CdA) que será el responsable de llevar a cabo las tareas y generar check list de estas, estableciendo una bitácora con los tiempos en donde se llevará a cabo cada una de las etapas y el responsable en cada una de estas tareas. El comité de aplicación debe generar la sensibilización a los trabajadores para que logren motivarse y entender la relevancia de la evaluación e intervención de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, asimismo es crucial para lograr la participación mínima del 60% de los trabajadores, porcentaje referido por la autoridad.



Las etapas del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales son:

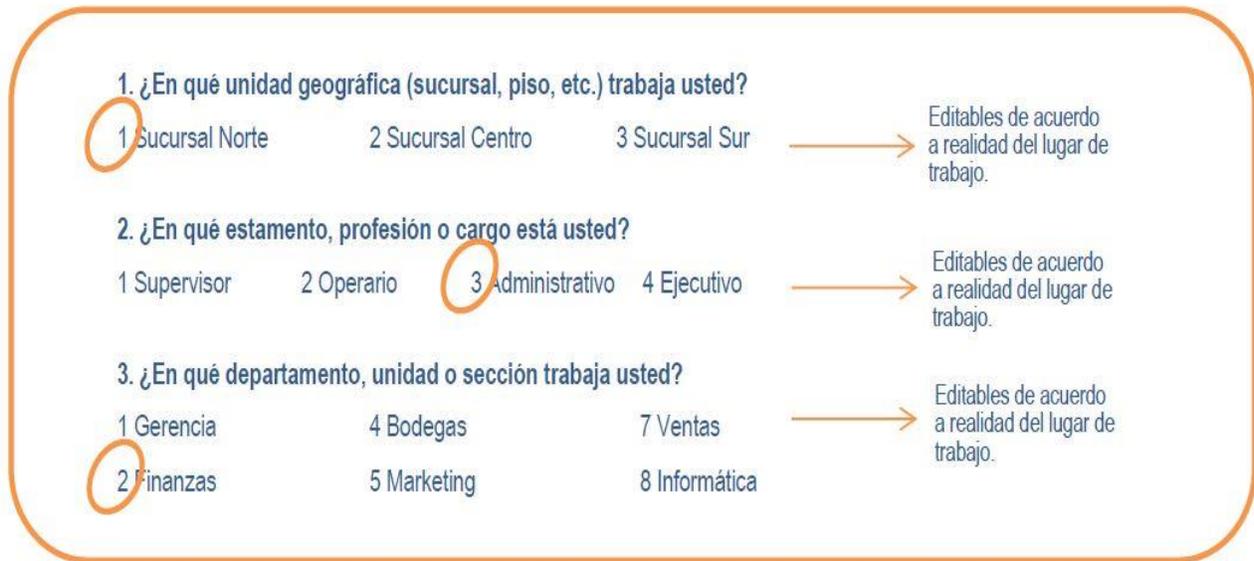


En la tercera etapa, luego de haber formado el comité de aplicación, y que este haya realizado la sensibilización y difusión del protocolo a los trabajadores, corresponde al comité de aplicación realizar la evaluación de los riesgos psicosociales mediante el cuestionario SUSESO ISTAS 21 breve, y en el caso de ser una reevaluación con una evaluación de riesgo medio generar grupos de discusión.

Se debe recordar que la empresa o institución deberá conservar en cada centro de trabajo, como medio de verificación, toda la documentación que dé cuenta de la realización del proceso, tales como el programa de la aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. El Cuestionario, debe aplicarse a todos los trabajadores que prestan servicios en un mismo **lugar de trabajo** (empresa, faena, sucursal o agencia), que será considerado equivalente a **centro de trabajo**, incluyendo a los trabajadores temporales. Las **Unidades de análisis** (UA) son la segmentación para análisis (lugar geográfico, ocupación y lugar funcional) que ayudará para entender de mejor forma la problemática psicosocial que existe en un centro de trabajo. Con el objeto de observar dónde se concentran los diversos niveles de riesgo, o establecer los Grupos de Exposición Similar (GES) al riesgo, los centros de trabajo deben agrupar a los trabajadores bajo diferentes criterios conformando unidades de análisis de acuerdo a lo establecido en el Manual del instrumento.

Las principales agrupaciones se dan por unidad geográfica (trabajadores que laboran en un sitio físico común), por ocupación (por puestos de trabajo, o por ocupaciones según la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones), y por unidad funcional (departamentos, secciones, etc.) según la organización de la empresa o institución. Estas agrupaciones no deben tener menos de 26 trabajadores. Las unidades de análisis permiten focalizar el diseño de medidas de intervención.

Una Unidad de Análisis es una agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se desea intervenir posteriormente. Por ejemplo, el centro de trabajo “sucursal de la florida del supermercado pepito” puede tener las unidades de análisis “carnicería”, “abarrotes”, “panadería”, y “cajeras”. Es el Comité de aplicación (CdA) el responsable de definir las preguntas editables sobre “Caracterización de su lugar de trabajo actual” de la sección general del Cuestionario SUSESO ISTAS21, que tienen relación con la definición de las unidades de análisis.



CONFORMACIÓN DE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS

Para definir las unidades de análisis se debe considerar básicamente dos criterios generales. El primero es la focalización en grupos específicos que permita la operatividad para la intervención posterior, es decir, no pueden ser tantas unidades que impidan una gestión adecuada. Deben ser unidades excluyentes (el trabajador puede marcar sólo una opción), exhaustivas (las alternativas deben representar la realidad total del lugar de trabajo) y precisas (deben permitir la mejor evaluación y análisis posible). La definición de las unidades de análisis es responsabilidad del Comité de Aplicación. El segundo criterio general es la mantención del anonimato.

Las unidades no pueden ser tan pequeñas o estar constituidas de manera que permita la identificación de quienes responden. Las unidades de análisis no deben tener menos de 26 personas. Es aconsejable que las unidades menores se agrupen con otras unidades similares para cumplir con este requisito. Si existiera la necesidad de mantener una unidad menor de 26 personas, deben tomarse medidas para garantizar la confidencialidad y el anonimato, y siempre que los integrantes de dicha unidad accedan a ser medidos por separado, respetando la ubicación en una misma provincia o región según el territorio zonal de la SEREMI respectiva. Hay que considerar que en estos casos los resultados tienden hacia los extremos (por ejemplo: gran proporción de “rojos” o “verdes”) lo que hace aún más imprescindible complementar el análisis con las discusiones grupales.

La utilidad de las unidades de análisis es conocer el nivel de riesgo de áreas específicas, para poder entender e intervenir teniendo en cuenta esa realidad específica. Los riesgos a los que están expuestos los trabajadores tienen relación con las tareas que desempeñan, el nivel de responsabilidad, el espacio físico en el que trabajan y el horario de trabajo. Por lo tanto, en la decisión de qué grupos se reunirán para conformar una unidad de análisis, estas características se deben tener presentes para que las unidades de análisis queden integradas por trabajadores con similares condiciones de trabajo.

Los criterios para agrupar las funciones normalmente son:

- a) Por gestión de personas (no debe agruparse funciones con mando sobre personas con funciones sin mando; sí se pueden agrupar los jefes intermedios);
- b) Por margen de autonomía de la tarea (por ejemplo, trabajadores operativos, cajeros, administrativos, atención de público, habitualmente tienen poco margen de autonomía; en cambio profesionales y técnicos suelen tener mayor autonomía);
- c) Naturaleza del trabajo (por ejemplo, el trabajo mecánico es diferente del administrativo).



APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO



Actualmente el cuestionario SUSES0-ISTAS 21 es el instrumento utilizado para evaluar los riesgos psicosociales por estar adaptado y estandarizado a la población chilena. Se exige que al menos el 60% de las encuestas realizadas en la unidad de análisis sean válidas, lo que se traduce en que los trabajadores hayan contestado de forma completa el cuestionario, sin respuestas dobles u omisiones.

El cuestionario SUSES0-ISTAS 21 es un instrumento que evalúa de manera simple el grado de exposición al riesgo psicosocial al interior de la organización. El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSES0) a partir de la versión en español, denominada ISTAS21, que fue realizada en España (Moncada et al. 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ).

Este método permite definir las dimensiones críticas que deben ser priorizadas. Sus resultados se muestran con un sistema gráfico en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo: “verde”, que señala que el riesgo psicosocial es bajo (es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección); “amarillo”, señala una condición de riesgo moderado; y “rojo”, una condición de alto riesgo. Para la clasificación de RIESGO BAJO, RIESGO MEDIO o RIESGO ALTO se considera un resultado superior al 50% de la muestra.

Existen dos versiones del Cuestionario SUSESOS-ISTAS 21, el cuestionario breve con 20 Preguntas de riesgo psicosocial y 5 de datos generales, y la versión completa del cuestionario SUSESOS-ISTAS 21 tiene 142 preguntas divididas en una sección general con 53 preguntas y una sección específica con 89 preguntas de riesgo psicosocial. Es el cuestionario versión completa la que se utiliza para evaluar el riesgo psicosocial en los programas de vigilancia.

En el cuestionario SUSESOS ISTAS 21, existen 5 dimensiones:

Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo	Apoyo Social en la empresa	Compensaciones	Doble Presencia
<ul style="list-style-type: none"> • Tensión y desgaste emocional a causa de la realización del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido, importancia y satisfacción personal y profesional que significa la realización del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del apoyo de compañeros y jefaturas para la realización del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación, reconocimiento y valoración explícita de la realización del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación por asuntos domésticos que interfiere en la realización del trabajo

Cada dimensión se compone de subdimensiones comprendidas en el cuestionario SUSESOS-ISTAS 21 versión completa, las que se definen a continuación:

Dimensión exigencias psicológicas

- Exigencias psicológicas cuantitativas: Se definen como la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.
- Exigencias psicológicas cognitivas: Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.
- Exigencias psicológicas emocionales: Cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden ser transferidos
- Exigencias psicológicas de esconder emociones: Reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadores esconden al público.
- Exigencias psicológicas sensoriales: Exigencias laborales en relación con los sentidos.

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

- Influencia: Margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.).
- 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.
- Control sobre los tiempos de trabajo: Esta dimensión complementa la de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.
- Sentido del trabajo: El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales.
- Integración en la empresa: Estrechamente relacionada con la anterior, sin embargo, se concentra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí.

Dimensión apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo

- Claridad de rol: Esta definición tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido.
- Conflicto de rol: Trata de las exigencias contradictorias que presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético.
- Calidad de liderazgo: 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.
- Calidad de la relación con superiores: Se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna.
- Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo: Se refiere al hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros/as de trabajo, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.

Dimensión compensaciones

- Inseguridad respecto del contrato de trabajo: Movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. También incluye la estabilidad del contrato y de las remuneraciones y las posibilidades de ascenso en el trabajo.
- Inseguridad respecto de las características del trabajo: Estabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.
- Estima: Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo, integrante del modelo «esfuerzo-recompensa».

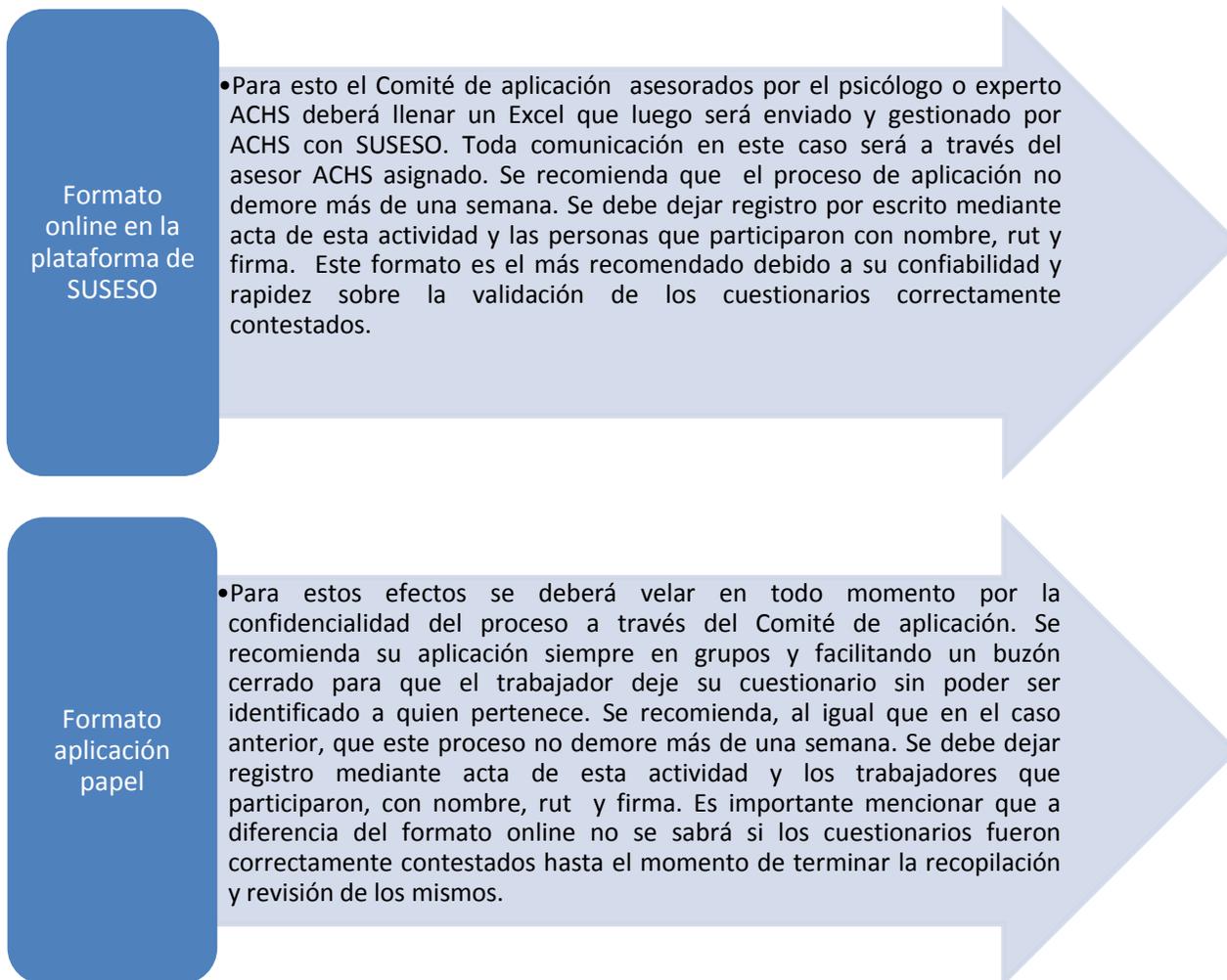
Dimensión doble presencia

- Preocupación por tareas domésticas: Corresponde a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

Se recomienda que la aplicación del cuestionario dure al menos una semana y como máximo 30 días corridos en empresas sin turnos rotativos, y en el menor plazo posible para las empresas con turnos rotativos. Esto es relevante para poder entregarle continuidad al proceso, y de esta manera, lograr tener un mayor porcentaje de cuestionarios respondidos correctamente. Es importante recordar que en los centros de trabajo con más de 1000 trabajadores, el fin de la evaluación del último sector no puede exceder de 6 meses desde el inicio de la evaluación del primero. El grupo mínimo para evaluar en empresas de más de 1000 trabajadores, es 500 colaboradores.

La estrategia de aplicación depende directamente de la empresa, específicamente del Comité de Aplicación Psicosocial (CdA), en este sentido, se puede ir pasando el cuestionario individualmente para que la gente conteste durante el día, se pueden generar grupos de personas en una sala para que contesten durante un tiempo determinado, etc.

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



Para la aplicación del cuestionario se debe tener en cuenta el alcance y las unidades de análisis, así como la preservación del anonimato y confidencialidad, teniendo siempre en consideración que las preguntas no deben eliminarse ni modificarse. Se deberán decidir las siguientes formalidades:

- Definir la forma material del cuestionario, cómo será el proceso para contestarlo, el tiempo durante el que se recibirán las respuestas, cómo y dónde se recogerán los cuestionarios, de qué manera se garantizará el anonimato.
- Tiempo durante el que se estará aplicando (por ejemplo, en una sola jornada o en unos días).
- Unidades de análisis (UA): si se desea separar por áreas estas no deben tener menos de 25 personas dado que de no ser así se perdería el anonimato de los trabajadores. De tener áreas (ej. sucursales o locales) con menos de 25 personas, se debe fusionar y agrupar como una sola unidad de análisis de más de 25 trabajadores, respetando la ubicación en una misma provincia o región según el territorio zonal de la SEREMI respectiva.

GRUPOS DE DISCUSIÓN

El grupo de discusión psicosocial es una importante etapa del proceso de evaluación de riesgos psicosociales, básicamente es una vía para escuchar a los trabajadores y aprender de sus experiencias, asimismo, facilita la participación activa de los empleados y genera la sensación de estar aportando a la intervención en la evaluación e intervención de los riesgos psicosociales de la organización.

Es en el grupo discusión en donde se encontrará el mayor detalle y la respuesta frente a el porqué aparecen ciertos riesgos en alto al momento de evaluar cuantitativamente los riesgos psicosociales con el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión completa o breve, enriqueciendo con información cualitativa lo ya encontrado. El grupo de discusión sirve para completar con una técnica cualitativa la información entregada por el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 completo y/o breve. Por lo tanto no solo debe ser utilizado en el marco de los Programas de vigilancia. Según lo estipulado por SUSESO en su Manual de uso año 2016, la realización de estos grupos es necesaria principalmente para casos de Enfermedad Profesional de Salud mental y en caso de Riesgo alto.

El grupo de discusión debe ser guiado por un moderador. Como moderadores deben participar en los grupos focales uno o dos miembros del Comité de aplicación que no interfieran en la adecuada comunicación de los trabajadores (por ejemplo se debe tener en cuenta que una jefatura, por ejemplo, hará que los trabajadores se sientan menos cómodos comentando sobre riesgos psicosociales). El moderador deberá preparar la actividad revisando los resultados de la aplicación del cuestionario y/o de los antecedentes referentes al caso de EP de SM, debido a que estos datos son los que presentará al grupo de trabajadores para generar la reflexión y propuestas de intervención pertinentes. En caso de que existan casos de EP de SM nunca se debe revelar los nombres de los afectados, solo se debe hacer mención del agente de riesgo que causó la enfermedad profesional. También y de manera complementaria, el monitor debe, por una parte, solicitar a su experto las fichas de medidas generadas por ACHS sobre las subdimensiones que hayan salido en riesgo, y por otra parte, se puede imprimir y revisar el instrumento del ISP (anexo en el Protocolo de Vigilancia de MINSAL), ya que ambos instrumentos le serán de mucha ayuda en la realización del grupo focal, más específicamente en la propuesta y discusión de las medidas de mitigación. Por otra parte, son los moderadores quienes deben escribir un breve resumen de los temas más destacados surgidos de la conversación por lo que deben contar con un computador u otra herramienta de formato escrito para dejar constancia de los temas tratados y acuerdos generados.



Son temas relevantes que debe resolver el comité de aplicación, teniendo en cuenta las recomendaciones entregadas por la Asociación Chilena de Seguridad:

- **Cantidad de Trabajadores:** La entrevista grupal debe constar de un mínimo de 3 y máximo de 12. Lo más adecuado es generar un grupo de entre 6 a 12 personas, siempre velando por la diversidad etaria y paridad de género. La entrevista grupal es similar al grupo de discusión. La técnica de investigación es tanto un medio, como una mediación, para que el grupo reflexione, tome postura y realice los descargos que considere convenientes en torno a materias de seguridad y salud ocupacional.
- **Horizontalidad entre Trabajadores:** Cuando se entrevista a uno de estos grupos formalizados hemos de tener en cuenta que si las relaciones entre sus componentes deben ser horizontales, sin jefaturas de por medio, para que de esta forma la confidencialidad se cumple, y no se ejerza poder en la utilización de información o en la búsqueda de silencio.
- **Duración y Lugar de desarrollo:** La duración de esta actividad debe ser de dos horas aproximadamente. Puede realizarse en una sala de reuniones de la empresa, o solicitar un lugar acondicionado en la Agencia ACHS a la cual pertenece la empresa. Es importante que el lugar de desarrollo de la entrevista grupal conste idealmente de una mesa redonda u ovalada, para que todos los participantes puedan mirarse a los ojos, con sillas del mismo color y tamaño, para que no existan símbolos que interfieran con la sensación de equidad y horizontalidad necesaria en la entrevista. Asimismo, es ideal que en medio de la mesa existan galletas o sándwich, café y té, esto para que los trabajadores se sientan más a gusto, fomentando la conversación relajada y distendida.
- **Confidencialidad y uso de la información:** Respecto a la confidencialidad, esta debe ser asegurada y evidenciada a los trabajadores. El grupo focal no puede ser grabado y se le explicará a los trabajadores que todo lo dicho en esta actividad debe quedar como confidencial y solo se entregará información a nombre del grupo. Es importante que los participantes se sientan libres de expresar su opinión sin temor a ser catalogados como problemáticos.

Al inicial la actividad, el monitor debe saludar y presentarse, para luego dar paso a enmarcar la actividad y explicar que se espera de ella, esto aportará en no generar falsas expectativas a los trabajadores. Es importante en esta parte de la actividad declarar, lo mencionado en el punto anterior, sobre el carácter confidencial de la discusión para facilitar así un espacio agradable de escucha y participación para los trabajadores. También debe mostrar los instrumentos a utilizar (Fichas ACHS, instrumento del ISP, entre otras) y hacer una pequeña explicación de cada uno de ellos.

Luego de la presentación, el moderador incentivará el inicio de la conversación en torno a los resultados obtenidos y/o a los antecedentes de los casos de EP de SM en especial al riesgo que estuvo expuesto el trabajador, esto en busca de la validación de los puntos expuestos por el moderador de parte de los participantes, como también de su opinión sobre las posibles causas de los mismos. Se recomienda que el moderador aborde de a una las dimensiones, comente los resultados de la dimensión escogida como también de las preguntas en mayor riesgo de la dimensión en cuestión,

luego de esto deberá entregar la palabra al grupo, anotando las respuestas de los participantes. Es recomendable trabajar con ejemplos utilizando preguntas específicas del cuestionario.

Posteriormente y guiado por el instrumento del ISP y/o las fichas de Medidas por subdimensión ACHS antes mencionadas, debe proponer medidas para los riesgos conversados. Otra modalidad es imprimir copias de estos instrumentos y entregarlos a los participantes para que ellos mismos busquen y propongan las medidas asociadas a la dimensión. Este modelo de trabajo debe ser repetido tantas veces como dimensiones en riesgos existan. Para mayor facilidad del monitor se puede utilizar directamente el ejemplo de matriz (adjunto en este mismo documento) para anotar los puntos acordados en la actividad.

El monitor debe prestar especial atención a las concordancias entre los participantes, tanto en aspectos de riesgo como de protección, ya que sobre estas concordancias es que se validará finalmente el resultado de la aplicación. Es importante mencionar, que tanto la reflexión como las medidas a proponer deben estar incentivadas y guiadas para generar cambios sobre el origen del riesgo y solo de manera secundaria sobre sus consecuencias. Ya que el abordaje de los riesgos psicosociales busca la modificación de los aspectos estructurales en las condiciones de la organización y del trabajo para así disminuir o eliminar el riesgo y no el entregar herramientas a los trabajadores para lidiar con los riesgos a los que están expuestos.

Pauta de preguntas para guiar la discusión (Manual SUSESO, 2016)

- ¿Se sienten identificados con los resultados? ¿Por qué?
- De los resultados expuestos, ¿podrían indicar ejemplos concretos?
- ¿Cuáles creen ustedes que son las razones, la explicación o el origen de que las subdimensiones (NN) aparecen con muchas personas en nivel ALTO de riesgo?
- ¿Podrían explicar cómo se manifiesta (subdimensión a explorar) en su trabajo diario?
- ¿Cómo creen ustedes que estas subdimensiones se pueden mejorar? ¿Podrían dar ideas concretas para la mejoría?
- ¿Qué se podría hacer para que las dimensiones en nivel MEDIO de riesgo pasen a nivel BAJO de riesgo?
- ¿Cuáles podrían ser las razones de que haya dimensiones con nivel BAJO de riesgo (factores protectores de la organización)?
- ¿Cómo se podría reforzar estas dimensiones de bajo riesgo?
- ¿Qué fortalezas tiene la organización del trabajo que se tiene?



El informe debe ser redactado por el moderador. En caso de utilizar la Plataforma de Gestión de Riesgos Psicosociales ACHS, deberá subir la información a un formato tipo dentro de la plataforma, de esta manera quedará incluido el en informe final de la aplicación del cuestionario.

Este informe debe contener:

- a) **Introducción:** aquí se recomienda indicar el motivo de la realización del grupo de discusión (riesgo alto nivel 3, caso de enfermedad profesional, riesgo alto nivel 2, etc) y el nombre de la empresa.
- b) **Proceso de intervención:** descripción de las características del proceso de intervención como: fecha constitución del Comité, integrantes, resumen de las acciones de difusión, periodo de aplicación del instrumento SUSESO ISTAS 21, participantes por lugar de trabajo, etc. Incluir la descripción del proceso de discusión grupal (duración, lugar de ejecución, identificación del monitor-investigador, etc).
- c) **Resultados:**
 - **Nivel de participación:** total de trabajadores que respondieron sobre el universo del lugar de trabajo o unidad de análisis evaluada. Incluir porcentaje de respuesta global, por unidades de análisis, por sexo y otras que el Comité estime necesarias y pertinentes incluir en el informe final.
 - **Nivel de riesgo:** nivel de riesgo de la empresa o institución (general) y por cada una de las unidades de análisis, con gráficos (es decir por dimensión o subdimensión dependiendo de la versión del Cuestionario utilizada) y relato (descripción del riesgo y orientación sobre el origen posible). El relato es la interpretación de los resultados de acuerdo a las preguntas que puntuaron en alto nivel, complementado con los análisis de los grupos de discusión de los trabajadores. Es importante puntualizar los consensos y los disensos. Incluir algunas citas o referencias textuales de los participantes.
- d) **Enumeración de medidas propuestas:** Se especifica cada medida propuesta (asociada a una o más subdimensiones que aparecieron en alto nivel de riesgo), con el mayor detalle posible, la fecha factible de ejecución y el responsable (puede ser una Unidad del lugar de trabajo, un equipo de personas, o una persona en particular). Debe consignarse qué resultados cabría esperar (ejemplo matriz página siguiente).
- e) **Factores protectores:** Se entrega una lista de los factores protectores que tienen tanto las personas como la organización misma, y sugerencias acerca de cómo fomentar su permanencia o incluso desarrollo.



El informe debe reflejar fielmente lo que fue abordado en el o los grupos de discusión y debe contener las medidas de intervención propuestas en estas instancias, las que deben presentarse con el formato

que entrega SUSESO en su Manual (matriz ya mencionada y adjunta en la próxima página). Este informe debe estar a disposición de los participantes. Finalmente el informe debe ser entregado por el Comité de aplicación al empleador o al representante de éste y contar con su firma de compromiso sobre la implementación de las medidas de intervención propuestas y del cumplimiento de los plazos establecidos en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del MINSAL.

Ejemplo de matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas (manual SUSESO, 2016)

DIMENSIÓN EXIGENCIAS PSICOLOÓGICAS

Sub dimensión (% de trabajadores en riesgo ALTO)	Preguntas con mayor riesgo	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de cumplimiento	Responsable del monitoreo dentro del Comité	Dpto. o Unidad que debe ejecutar la medida
Ex. psicológicas cuantitativas (72%)	Tiene tiempo para tener al día su trabajo? (78% de respuestas con 3 y 4 puntos) ¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo? (82% de respuestas con 3 y 4 puntos)	1. Funciones mal definidas y planificación insuficiente llevan a que el trabajo se desorganice y se acumule. 2. Cargas de trabajo distribuidas de manera irregular (tiempo) o inequitativa (personas). 3. Falta personal en procesos específicos. 4. Faltan equipos en funciones críticas.	1. Participación de trabajadores en planificación del trabajo. 2. Definir y asignar algunas funciones críticas. Reasignar cargas con colaboración de interesados, considerando tiempos y personas. 3. Realizar planificación para el próximo año durante el 2° semestre. 4. Automatizar algunos procesos específicos.	1. Permanente 2. 45 días (15.octubre.2017) 3. 31.dic.2017. 4. Presupuestar para próximos dos años	Fernanda Astudillo y Manuel Muñoz	Recursos Humanos Administración y Finanzas
Ex. psicológicas emocionales (56%)	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional? (69% de respuestas de 3 y 4 puntos)	Trabajadores enfrentan presión y mal trato del público, tanto en persona como por teléfono.	1. Rotación cada 3 meses de puestos de atención de público con puestos sin atención de público. 2. Al menos una capacitación anual que permita abordar las exigencias emocionales de la atención de público.	1. Inmediata 2. 31.dic.2017	Miguel Fernández y Pamela Sepúlveda	Recursos Humanos Prevención de Riesgos
Ex. psicológicas de esconder emociones (45%)	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas? (58% de respuestas de 3 y 4 puntos)	Lo mismo que el anterior	Lo mismo que en el anterior	1. Inmediata 2. 31.dic.2017	Miguel Fernández y Pamela Sepúlveda	Recursos Humanos Prevención de Riesgos

ENTREGA DE RESULTADOS EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Para la entrega de resultados, se genera con la información bruta un informe con los niveles de riesgo. Si la encuesta fue hecha vía software psicosocial, el mismo software generará el informe. Si la encuesta fue hecha vía manual, se debe ingresar los datos brutos al Excel de la Asociación Chilena de Seguridad y luego se generará de forma automática el informe.

El informe generará los niveles de riesgo de la encuesta determinándose por la cantidad de puntos. El nivel de riesgo del centro de trabajo se calculará de la siguiente manera:

a. Se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo alto" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo alto", esta dimensión se contabilizará como un punto de riesgo (+1).

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

c. En caso que una dimensión no alcance una prevalencia superior al 50% de riesgo alto o bajo, esta dimensión se contabilizará como un punto neutro (0). La condición de riesgo del lugar de trabajo se establecerá con la sumatoria simple de los puntos así obtenidos, existiendo tres niveles de riesgo: Riesgo Bajo, Riesgo Medio y Riesgo Alto.

La condición de riesgo del lugar de trabajo se establecerá con la sumatoria simple de los puntos así obtenidos, existiendo tres niveles de riesgo: Riesgo Bajo, Riesgo Medio y Riesgo Alto:

Niveles de Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Instrumento Primera Evaluación	Versión Breve	Versión Breve	Versión Breve
Sumatoria de Puntos de Riesgo	-5 a 0	+1 a +3	+4 a +5
Acción OAL	Recomienda medidas	Prescribe medidas generales preventivas para el centro de trabajo e instruye tomar acciones específicas para las unidades de análisis que obtuvieron riesgo alto.	Prescribe ingreso del centro de trabajo a programa vigilancia ambiental de factores de riesgo psicosocial laboral
Plazo de reevaluación (desde obtenido el resultado)	4 años	2 años	2 años
Instrumento de Reevaluación	Versión Breve	Versión Breve	Versión Completa

REEVALUACIÓN

En los casos de empresas o instituciones que por reevaluación deban comparar sus actuales resultados con los niveles de riesgo del protocolo del año 2013, los organismos responsables deberán guiarse por la siguiente pauta:

- a) Las condiciones “sin riesgo” y “riesgo bajo” definidas por el protocolo anterior, son equivalentes al nivel de riesgo bajo definido por el actual protocolo
- b) Las condiciones de “riesgo medio” y “riesgo alto nivel 1” definidas por el protocolo anterior, deben ser recalculadas en base a las prevalencias de los niveles de riesgo del lugar de trabajo, tal como se especifica en la forma de evaluar el protocolo actualmente.
- c) La condición “riesgo alto nivel 2” definida por el protocolo anterior será equivalente al nivel de “riesgo medio” definido por el actual protocolo.
- d) La condición “riesgo alto nivel 3” definida por el protocolo anterior deberá ser recalculada en base a las prevalencias de los niveles de riesgo del lugar de trabajo