

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Plan de Implementación de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosocial en el área de Vigilancia y Portería para una empresa de Logística y Distribución, de la Región Metropolitana, de Chile.

Francisco Ramón González Jiménez

2018

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

**Plan de Implementación de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosocial en el área de
Vigilancia y Portería en una empresa de Logística y Distribución, de la Región
Metropolitana, de Chile.**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título
Ingeniera en Prevención de Riesgos y Medio Ambiente.

Profesor Guía: Carmen Gloria González C.

Francisco Ramón González Jiménez

2018

AGRADECIMIENTOS

A mis antepasados, mi yo superior, a mi familia, a las personas que me entregaron amor, conocimiento, valor, sabiduría.

Por otra parte, a los profesores de la vida, de básica, media y universitaria, mi profesora guía lo cual brindaron su vocación en mí.

Agradezco a la empresa donde realice la investigación, las personas que me ayudaron a realizarla.

DEDICATORIA

A mis padres. Juan Carlos González Reyes y Alicia Jiménez Castillo,
que me trajeron a este mundo y me brindan su apoyo y amor incondicional
Mi mujer Pamela Soledad Méndez Araya, la que me hace ser hombre de bien (te amo)
Mi hijo Mázzimo Dante Neftalí González Méndez, mi SOL.

Resumen

La Empresa de Logística y Distribución se dedica a almacenar y distribuir sustancias Peligrosas: Químicos e inflamables (Clases 2, 3, 4, 6, 8 y 9), tecnología, cosméticos y cuenta con depósitos farmacéuticos y droguería, está ubicada en Pudahuel Región Metropolitana, Chile. Y tiene alrededor de 700 trabajadores en todo el país. Un área de trabajo es la unidad de vigilancia y portería, que está formada por 11 trabajadores y un supervisor. Esta unidad ha presentado ausencia laboral debido principalmente a motivos familiares según lo declaran los mismos trabajadores. Es importante destacar que de los guardias hay 36% de mujeres con hijos de 5 años a 14 años, en cuanto a los varones representan el 64% de los trabajadores.

El estudio de los riesgos psicosociales realizado se basó en la metodología del protocolo de riesgos psicosociales del Ministerio de Salud, para ello se inició un diagnóstico en terreno de las características del área de trabajo para identificar aquellos factores de riesgo psicosocial que están presentes en la organización, este diagnóstico consideró realizar entrevistas y encuestas a los trabajadores del área y al supervisor, como así también la observación de los puestos de trabajo para luego realizar la encuesta SUSES/ ISTAS 21, en su versión breve, con los resultados obtenidos se identificaron las dimensiones críticas y se elaboró el plan de mejoras para la reducción de los riesgos psicosociales presentes identificados.

Dentro de los riesgos presentes identificados se encuentra la dimensión doble presencia para lo que se proponen medidas como: Incorporar tecnología de comunicación para los trabajadores, cambio en el sistema de turnos, elaboración de afiches de información con respecto a los riesgos psicosociales y la explicación de cada dimensión.

Las medidas de mitigación propuestas se estructuran en un plan de mejoras que considera la planificación de las acciones y la valorización de estas a fin de determinar el capital que la

empresa debe invertir para mejorar las condiciones laborales de la unidad. La implementación del plan asciende entre: \$1.234.710 a \$1.719.970 según la necesidad de la empresa.

Summary

The Logistics and Distribution Company is dedicated to store and distribute hazardous substances: Chemical and flammable (Classes 2, 3, 4, 6, 8 and 9), technology, cosmetics and has pharmaceutical and drugstore deposits, is located in Pudahuel Metropolitan Region, Chile. And it has around 700 workers throughout the country. A work area is the surveillance and porter unit, which consists of 11 workers and a supervisor. This unit has presented absence from work mainly due to family reasons as declared by the workers themselves. It is important to highlight that of the guards there are 36% of women guards with children of 5 years to 14 years of age, with men representing 64% of the workers.

The study of the psychosocial risks carried out was based on the psychosocial risk protocol methodology of the Ministry of Health, for which an on-site diagnosis of the characteristics of the work area was initiated to identify those psychosocial risk factors that are present in the organization. , this diagnosis considered to carry out interviews and surveys to the workers of the area and to the supervisor, as well as the observation of the jobs to carry out the SUSESO / ISTAS 21 survey, in its brief version, with the obtained results the dimensions were identified criticisms and the plan of improvements for the reduction of the present identified psychosocial risks was elaborated.

Among the present identified risks is the double presence dimension for which measures are proposed such as: Incorporate communication technology for workers, change in the shift system, elaboration of information posters with respect to psychosocial risks and the explanation of each dimension.

The mitigation measures proposed are structured in an improvement plan that considers the planning of the actions and the valuation of these in order to determine the capital that the

company must invest to improve the working conditions of the unit. The implementation of the plan amounts between: \$ 1,234,710 to \$ 1,719,970 according to the company's need

Índice de Contenido

❖ Introducción	1
❖ Objetivos	2
❖ Objetivo General	2
❖ Objetivos Específicos.....	2
❖ Alcance	3
❖ Metodología.....	3
Capitulo I : MARCO TEORICO.....	5
1.1. Presentación del Trabajo.....	5
1.2. Realidad en Chile en relación a los Factores Psicosociales	5
1.3. Estadísticas a trabajadores Chilenos (ENETS, 2009-2010).....	6
1.4. Tiempo de traslado hacia y desde el trabajo (ENETS, 2009-2010).....	10
1.5. Riesgos Psicosociales.....	11
1.6. ¿Qué son los Riesgos Psicosociales?	12
1.7. Efectos sobre la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo:.....	13
1.8. Protocolo de Riesgos Psicosociales	15
1.8.1 Objetivos del Protocolo.....	16
1.8.2 Objetivos específicos del Protocolo:.....	16
1.9. El Cuestionario SUSESO/ISTAS21	17

1.9.1.	Modelos de riesgo psicosocial laboral y el Cuestionario SUSESO/ISTAS21..	19
1.9.2	Dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21	22
1.9.2.1.	El significado de las dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21.....	23
1.10.	Versiones del Cuestionario	25
1.11.	Características de la versión completa del Cuestionario.....	26
1.12.	Características de la versión breve del Cuestionario	27
1.13.	Metodología de aplicación del Cuestionario.....	28
1.14.	Empresas con 25 y menos personas.....	29
1.15.	Lugares de trabajo entre 10 y 25 trabajadores	30
1.16.	Lugares de trabajo con 9 y menos trabajadores	30
1.17.	¿Qué hacer cuando hay respuestas en blanco?	31
❖	Marco Normativo.....	33
Capitulo II	: DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL AREA DE VIGILANCIA Y PORTERIA DE LA EMPRESA DE LOGISTICA Y DISTRIBUCIÓN.....	36
2.1	La Empresa	36
2.2.	Área seleccionada para la aplicación del protocolo.....	37
2.2.1.	Vigilancia y Portería	37
2.2.2	Descripción perfil de Trabajadores	42

2.2.3	Descripción de las actividades realizadas por los trabajadores del Área Vigilancia y Portería.....	51
2.2.4	Peligros y Riesgos asociados a la actividad.....	52
Capitulo III	APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.....	54
3.1.	Paso 1. Constitución del Comité de Aplicación.....	54
3.2.	Paso 2. Difusión y Sensibilización.....	55
3.3.	Paso 3. Aplicación del Cuestionario.....	55
3.5.	Paso 4. Análisis y Presentación de Resultados.....	55
Capitulo IV	RESULTADOS.....	56
Capitulo V	PROPUESTA DE MEJORA E PROPUESTA DE TRABAJO.....	59
5.1.	Intervención Riesgos Psicosociales (Doble Presencia).....	59
5.2.	“Solución por parte de los trabajadores”	63
5.3.	Ventajas para la empresa y para los trabajadores que aplican medidas para reducir el riesgo de doble presencia.....	64
Capitulo VI	COSTO DE IMPLEMENTACIÓN	65
6.1.	Estudio de Costos.....	65
6.1.1.	Tabla de valores de costos asociados a la medida correctiva:	65
6.1.2.	Tabla de valores de costos opcional asociados a medidas correctivas:	66
❖	Conclusiones.....	67
❖	Referencias	69

ANEXOS

Índice de Tablas

Tabla I-1 Bienestar en el trabajo ENETS 2009-2010.....	6
Tabla I-2 Tiempo de traslado desde y hacia el trabajo. ENETS 2009-2010	10
Tabla I-3 Causas y Posibles Efectos de los Riesgos Psicosociales	13
Tabla I-4 Los efectos o consecuencias que podrían causar los factores de riesgo psicosociales	14
Tabla 0-1 Marco Normativo.....	33
Tabla II-1 Tiempo traslado al trabajo	45
Tabla II-2 Tiempo de traslado a la casa.....	46
Tabla II-3Tiempo trabajando en la empresa.....	46
Tabla II-4 Cansancio Físicamente	49
Tabla II-5 Cansancio Psicológicamente	50
Tabla II-6 funciones y actividad del area vigilancia y portería	51
Tabla II-7 Acciones y condiciones inseguras en el area vigilancia y portería.	53
Tabla IV-1 Origen de los factores de riesgo psicosocial.....	58
Tabla V-1 Ventajas para la empresa y para los trabajadores que aplican medidas para reducir el riesgo de doble presencia.	64

Índice de Gráficos

Gráfico I-1 Trabajadores que indicaron sentirse melancólicos, tristes o deprimido por un período de dos semanas o más el último año según tipo de trabajo ENETS 2009-2010	7
Gráfico I-2 Conciliación del trabajo y preocupaciones del Hogar. ENET 2009-2010 (Hombre)	8
Gráfico I-3 Conciliación del trabajo y preocupaciones del Hogar. ENET 2009-2010 (Mujer).....	8
Gráfico I-4 Tiempo de traslado diario, de ida y regreso del trabajo, según localidad y sexo. (Mujer).....	11
Gráfico I-5 Tiempo de traslado diario, de ida y regreso del trabajo, según localidad y sexo. (Hombre)	11
Gráfico II-1 Sexo.....	42
Gráfico II-2 Edad de los trabajadores.....	43
Gráfico II-3 cantidad de hijos.....	43
Gráfico II-4 Cuantas personas vive	44
Gráfico II-5 Educación formal	44
Gráfico II-6 ¿Tienes algún curso o capacitación?	45
Gráfico II-7 ¿Es cómodo su puesto de trabajo?.....	47
Gráfico II-8 Cuantas personas atiende aprox.	48
Gráfico II-9 Ha sufrido mal trato.....	49
Gráfico IV-1 Resultado del cuestionario	56
Gráfico V-1 Opción más eficiente para reducir el riesgo de doble presencia	63

Índice de Imágenes

Imagen I-1 Trabajadores Conciliación Vida Laboral y Familiar (Doble Presencia).....	9
Imagen I-2 Esquema aparecen los siete pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario –versión breve y/o completa– y sus plazos máximos.	29
Imagen II-1 Acceso de Visita.....	38
Imagen II-2 Acceso de Visita.....	38
Imagen II-4 Acceso de Visita.....	38
Imagen II-3 Acceso de Visita.....	39
Imagen II-5 Acceso de Camiones.....	39
Imagen II-6 Acceso de Camiones.....	40
Imagen II-7 Acceso de Camiones.....	40

❖ **Introducción**

El sistema de enfermedades comunes chileno presenta una tasa de 18 casos por cada 100 licencias médicas el año 2015 y en el caso laboral estas patologías representaron un 41% del total de casos diagnosticados el 2015, principalmente relacionadas a trastornos del estado de ánimo, ansiedad, estrés, depresión y agotamiento profesional, entre otras. Además, según los datos de la ENS 2010 (Encuesta Nacional de Salud), en nuestro país el 17,2% de los chilenos mayores de 15 años presentó síntomas depresivos en los últimos 12 meses, síntomas que son más recurrentes en mujeres (25,7%) que en hombres (8,5%).

Fuente: (Instituto de Salud Pública de Chile, 2017).

Para saber la situación actual en relación a los factores de Riesgo Psicosocial en la empresa de Logística a investigar, específicamente en el área de Vigilancia y Portería, se realiza el plan de implementación del Protocolo de Riesgo Psicosocial, que consiste en la aplicación de un cuestionario llamado SUSES-ISTAS 21 versión breve, el cual mide 5 dimensiones y consta de 25 preguntas.

En este sentido, el protocolo busca 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. El propósito de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a Riesgos Psicosociales al interior de la organización.

❖ **Objetivos**

A continuación, se especifican los objetivos que persiguen el presente trabajo de título los cuales se encuentran aprobados por la comisión de titulación de la carrera.

❖ **Objetivo General**

Diseñar propuesta de las mejoras asociadas a la aplicación de Protocolo de Riesgos Psicosocial a los trabajadores de una empresa de logística y distribución al área de vigilancia y portería.

❖ **Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos son:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa que incluya la descripción del trabajo y sus trabajadores.
- Implementar protocolo de los riesgos psicosociales ISTAS 21 (versión breve).
- Realizar la propuesta de mejora e propuesta de trabajo en relación a los factores de riesgos psicológicos, identificado y evaluados en el diagnóstico.
- Realizar el estudio de costo e implementación de mejoras.

❖ Alcance

Este estudio se realizará a los trabajadores de una empresa del área vigilancia y portería que da servicios de logística y distribución a grandes tiendas y que tiene varios centros de distribución en la Región Metropolitana, este estudio se centrará sólo en el centro ubicado en la comuna de Pudahuel.

❖ Metodología

En este punto se describen los aspectos metodológicos que guiaron el desarrollo de este trabajo de titulación, se señala el enfoque utilizado para llevar adelante esta investigación, y cómo se trabajarán los objetivos. Por último, se describirán las principales técnicas de recolección de datos incorporadas y la forma en que se desarrolló el análisis.

Se inicia la investigación realizando un diagnóstico en terreno de la situación actual al área de investigación, dentro de las actividades del diagnóstico se encuentran:

- Levantamiento de las condiciones de trabajo y de los puestos de trabajo específica, este levantamiento tuvo una duración de 4 meses en jornada de lunes a viernes, se realiza un registro fotográfico de los puestos de trabajo que se encuentra en Anexo A: Registro fotográfico de los puestos de trabajo.
- Se realizan entrevistas individuales a los trabajadores del área de interés (11 trabajadores) con el objetivo de saber el perfil de los trabajadores. Se adjunta lista de preguntas abiertas en Anexo B: Preguntas abiertas.

- Se elabora matriz de riesgos “psicológicos” y físicos con los antecedentes obtenidos durante el levantamiento de los puestos de trabajo y las condiciones de trabajo del área a investigar. Matriz de riesgo se encuentra en Anexo C: Matriz de riesgos

Luego de realizado el diagnóstico de la situación actual, se inicia el proceso de implementación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, para ello se realizan las siguientes actividades:

- Se informa a los trabajadores el contenido del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 y el propósito de la implementación de este. Mediante carta y reunión presencial con los trabajadores.
- Se aplica el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 (versión breve), a todos los trabajadores del área en análisis. Durante una semana y media se aplica el cuestionario a la totalidad de trabajadores del área vigilancia y portería de forma presencial y en formato impreso, al momento de que los trabajadores terminan de realizar la encuesta la depositan en un buzón sellado.
- Luego de abrir el buzón, se tabulan los datos y se agrupan por dimensión para iniciar el proceso de análisis. Con los resultados obtenidos se procedió a diseñar las medidas de control para la organización para la reducción de los riesgos psicológico presente en el área de Vigilancia y Portería.

Finalmente se realizan dos estudios de costos para la implementación de las medidas de control.

Capítulo I : MARCO TEORICO

1.1. Presentación del Trabajo

El trabajo de investigación tiene como la finalidad la prevención temprana de detectar factores Psicológico en el trabajo, tales cual; el estrés, presión extrema, salud mental, vida familiar y laboral, entre algunos que puedan estar presente en el área a investigar.

1.2. Realidad en Chile en relación a los Factores Psicosociales

La primera Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Equidad, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile, ENETS, recoge información de trabajadores y trabajadoras ocupados y desocupados del país respecto de las relaciones contractuales mediante las cuales se emplean; acerca de las condiciones en que trabajan cotidianamente, y respecto de aspectos asociados a su salud y bienestar.

El objetivo general de ENETS, describe y analizar la situación de la población chilena con respecto a las condiciones de empleo, trabajo, equidad y salud para contribuir al diseño de políticas públicas en ámbito de empleo, el trabajador y protección social.¹

¹ Encuesta Empleo, Trabajo, Calidad de Vida y Salud: Diseño Conceptual y Metodológico de ENETS, <http://www.saludytrabajo.cl/documentos/archivos/disenio-conceptual-metodologico-enets.pdf>

1.3. Estadísticas a trabajadores Chilenos (ENETS, 2009-2010)

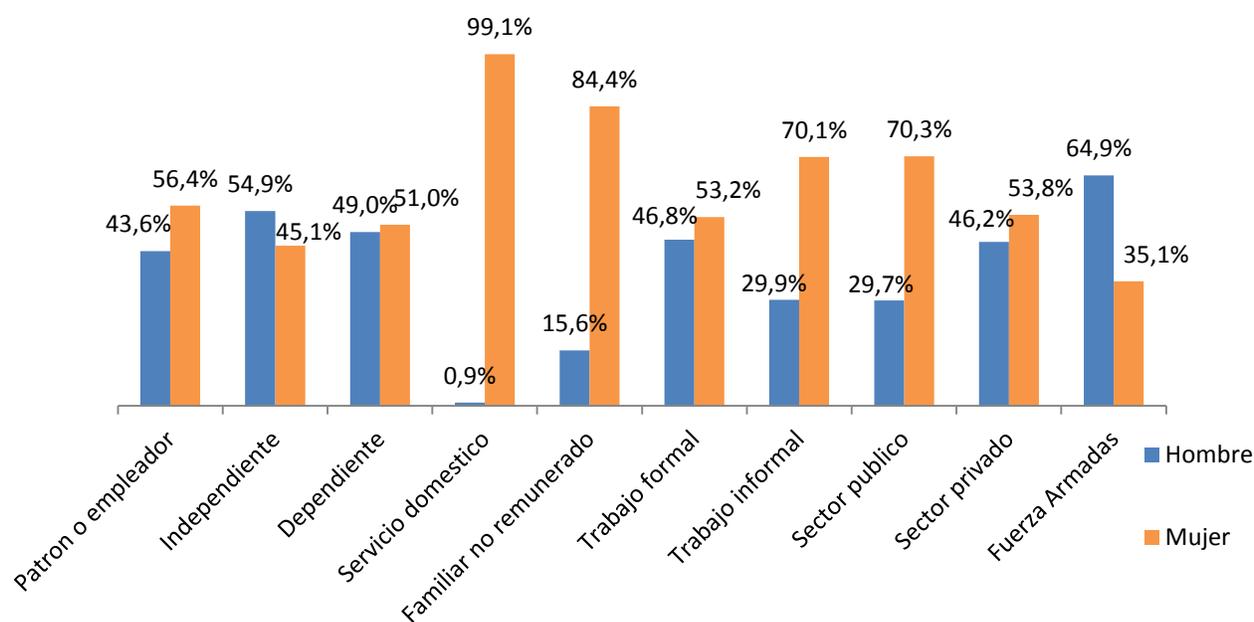
La primera encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y empleadores en Chile (ENETS 2009-2010) señala lo siguiente. En la dimensión de bienestar en el trabajo, pregunta; “disfrutar con el trabajo que se realiza” y “si el trabajo le deja tiempo para otras actividades”, de acuerdo a lo obtenido los hombres presentan un puntaje significativamente mayor en este ámbito que las mujeres (4,3 y 4,0, respectivamente). En el caso “si el trabajo deja tiempo para otras tareas” las mujeres presentan un puntaje de 3,6 y los hombres de 3,8, ver Tabla I-1 Bienestar en el trabajo ENETS 2009-2010.

Tabla I-1 Bienestar en el trabajo ENETS 2009-2010					
Preguntas	Sexo	Medidas estimada	Intervalo de confianza al 95%		Tamaño de la población
			Superior	Inferior	
¿Disfruta usted con el trabajo que realiza?	Hombre	4,29	4,23	4,35	4.415.430
	Mujer	4,05	3,92	4,18	2.943.872
¿Le deja (dejaba) el trabajo suficiente tiempo libre para otras cosas que desea hacer?	Hombre	3,78	3,71	3,85	4.418.338
	Mujer	3,61	3,51	3,71	2.949.449
¿Le impiden (impedían) los problemas y preocupaciones del trabajo disfrutar de su tiempo libre?	Hombre	3,62	3,54	3,7	4.392.148
	Mujer	3,64	3,54	3,74	2.941.346
¿Termina usted su jornada laboral tan cansado que solo quiere descansar?	Hombre	2,71	3,64	2,78	4.412.188
	Mujer	2,63	2,5	2,75	2.940.782
¿El trabajo que usted hace le provoca un permanente estado de tensión?	Hombre	3,95	3,87	4,04	4.330.096
	Mujer	3,85	3,73	3,97	2.899.857
¿Ha pensado cambiarse de trabajo por las malas condiciones de trabajo?	Hombre	3,95	3,87	4,04	4.330.096
	Mujer	3,85	3,73	3,97	2.899.858

Fuente (ENETS, 2009-2010)

De los trabajadores que refieren haberse sentido melancólico, triste o deprimido en los últimos 12 meses, las que refieren estar más afectadas respecto de los hombres con este problema de salud son las mujeres que laboran en el servicio doméstico y las familiares no remuneradas. Esta situación se presenta también en aquellas que trabajan en empleos informales y en el sector público, ver Gráfico I-1 Sentirse melancólico, triste o deprimido por un período de dos semanas o más el último año según tipo de trabajo ENETS 2009-2010.

Gráfico I-1 Trabajadores que indicaron sentirse melancólicos, tristes o deprimido por un período de dos semanas o más el último año según tipo de trabajo ENETS 2009-2010



Fuente (ENETS, 2009-2010)

Además, un 18% de los hombres y un 21% de las mujeres refieren que la carga de hogar; considerando las tareas domésticas, la necesidad de resolver problemas o estar en el hogar para ello, está presente siempre o casi siempre en sus vidas. Esto se hace más evidente al observar que un 45% de las mujeres refiere que siempre o casi siempre debe dejar el trabajo para ir a solucionar un problema en casa, ver Gráfico I-2 y I-3 Conciliación del trabajo y preocupaciones del Hogar. ENET 2009-2010.

Gráfico I-2 Conciliación del trabajo y preocupaciones del Hogar. ENET 2009-2010 (Hombre)

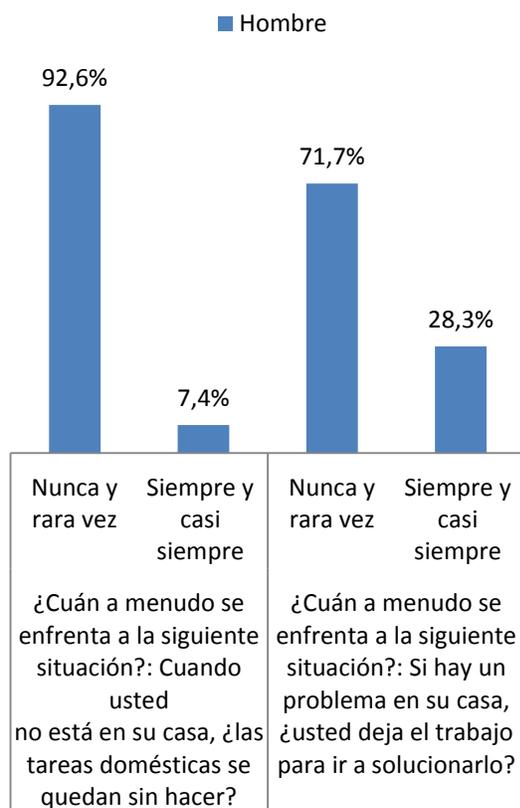
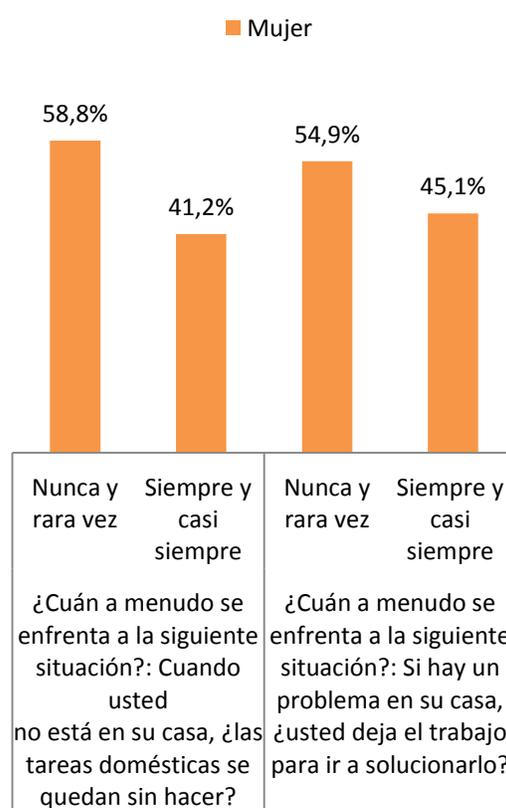


Gráfico I-3 Conciliación del trabajo y preocupaciones del Hogar. ENET 2009-2010 (Mujer)



Fuente (ENETS, 2009-2010)

En relación al tema de dejar las tareas domésticas sin hacer cuando se está en el trabajo, las diferencias entre hombres y mujeres son significativas. Las cifras muestran que el 41,2% de las mujeres siempre o casi siempre está en esta situación, a diferencia de los hombres que llegan sólo a un 7,4%. Estas cifras indican que la mujer asume en mayor proporción el trabajo doméstico, carga que se suma a su actividad laboral, ver Gráfico I-2 y I-3 Conciliación del trabajo y preocupaciones del Hogar. ENET 2009-2010.

En la Imagen I-1 Trabajadores Conciliación Vida Laboral y Familiar (Doble Presencia). Se puede ver el gráfico de los Trabajadores Conciliación Vida Laboral y Familiar (Doble Presencia) (% Población Trabajadora) por sexo.

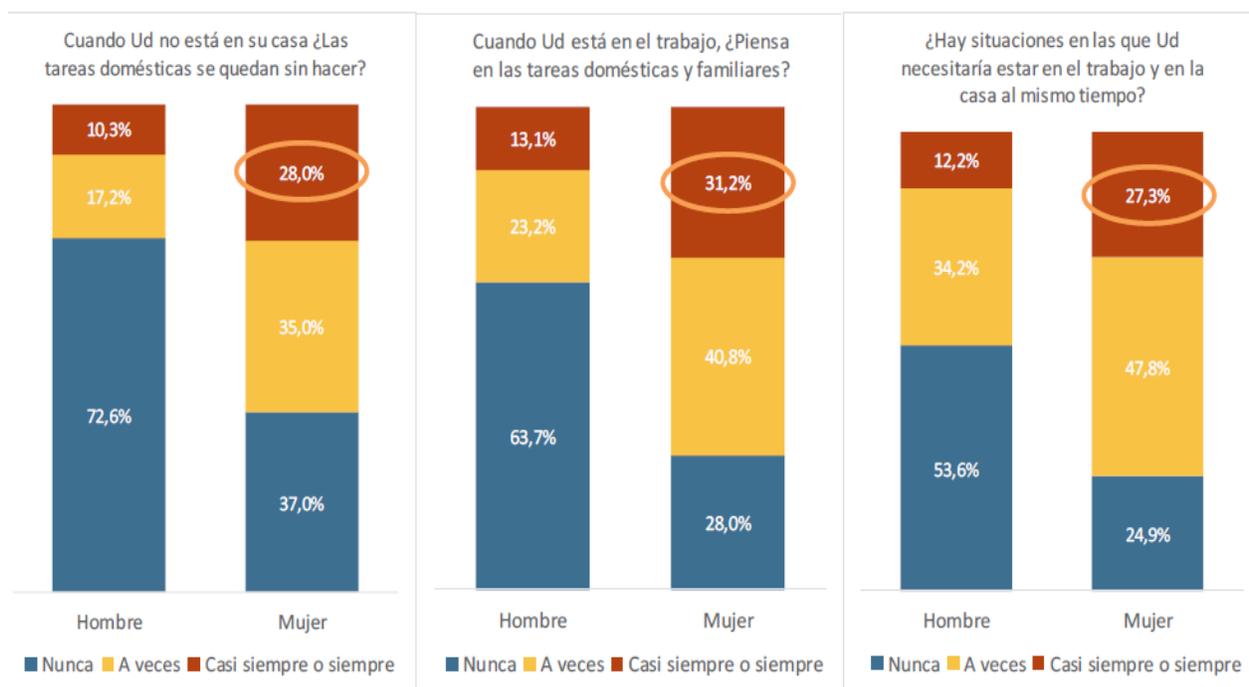


Imagen I-1 Trabajadores Conciliación Vida Laboral y Familiar (Doble Presencia)

Fuente: ENCAVI 2015-2016 Ministerio de Salud

1.4. Tiempo de traslado hacia y desde el trabajo (ENETS, 2009-2010)

El 57,8% de los trabajadores refiere que demora menos de 1 hora de ida y vuelta al trabajo. Sin embargo, un 42,2% de ellos se encuentra sobre esta cifra, con un 36,4% entre “1 y 2 horas” y un 5,8% con “más de 3 horas” de traslado, ver Tabla I-2 Tiempo de traslado desde y hacia el trabajo. ENETS 2009-2010.

Tabla I-2 Tiempo de traslado desde y hacia el trabajo. ENETS 2009-2010				
Tiempo	Estimación	Intervalo de confianza al 95%		Tamaño de la población
		Inferior	Superior	
1 hora o menos	57,8%	55,4%	60,2%	4.272.147
Entre 1 y 2 horas	36,4%	34,0%	38,8%	2.688.659
Más de 3 horas	5,8%	4,9%	6,9%	431.085
Total	100%	100%	100%	7.391.891

Fuente: (ENETS, 2009-2010)

Los hombres que trabajan en el sector urbano son los que presentan tiempos significativamente mayores de traslado de “1 a 2 hrs.” respecto de los rurales (38,3%). En las mujeres se produce igual situación a la de los hombres, ver Gráfico I-5 y I-5. Tiempo de traslado diario, de ida y regreso del trabajo, según localidad y sexo.

Gráfico I-5 Tiempo de traslado diario, de ida y regreso del trabajo, según localidad y sexo. (Hombre)

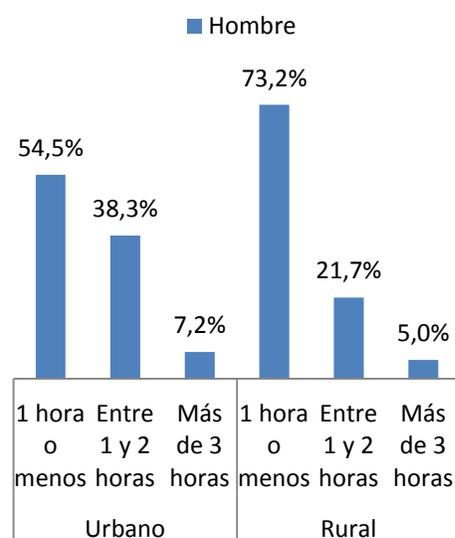
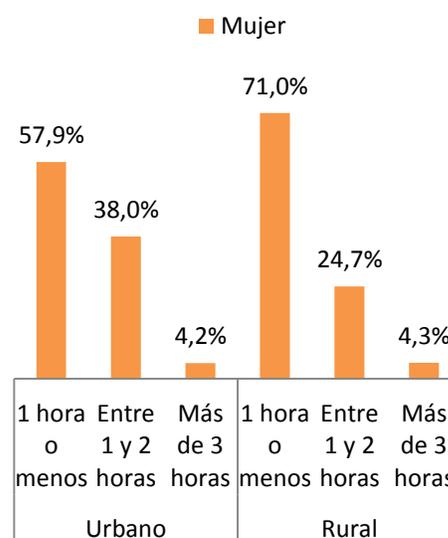


Gráfico I-4 Tiempo de traslado diario, de ida y regreso del trabajo, según localidad y sexo. (Mujer)



Fuente (ENETS, 2009-2010)

1.5. Riesgos Psicosociales

El riesgo es definido como la combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que puede causar el suceso o exposición.²

Psicosocial se refiere a la conducta humana y su inserción en la sociedad, el accionar individual analizado desde los aspectos sociales.³

² OHSAS-18001

El término Riesgos Psicosociales se utiliza para referirse a las dificultades que genera el estrés laboral en el ámbito de la seguridad (riesgo laboral) y la salud ocupacional, que afecta a las personas y a las organizaciones.

Los Riesgos Psicosociales se presentan día a día en las organizaciones y pueden llegar a afectar la salud y la seguridad física y mental de las personas.

1.6. ¿Qué son los Riesgos Psicosociales?

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) del trabajador y sus condiciones de trabajo. (Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), 2013)

Los factores de riesgos psicosocial laboral poseen el potencial de generar enfermedades de salud mental e incluso sometida en los trabajadores.⁴

³ Que Significado. <http://quesignificado.com/psicosocial/>

⁴ Superintendencia de Seguridad Social: “Imparta instrucciones a los organismos administradores del seguro de la ley 16.744 sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgo psicosocial laboral”, Circular 3243, 02 Septiembre 2016.

1.7. Efectos sobre la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo:

Algunas de las causas y posibles efectos que pueden provocar los Riesgos Psicosociales, ver Tabla I-3 Causas y Posibles Efectos de los Riesgos Psicosociales.

Tabla I-3 Causas y Posibles Efectos de los Riesgos Psicosociales	
Causas	Efectos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones físicas inadecuadas ➤ Bajo sentido de pertenencia laboral ➤ Excesivo ruido ➤ Bajo reconocimiento ➤ Bajo Apoyo de supervisores y compañeros(as) ➤ Incertidumbre laboral ➤ Comunicación ineficaz ➤ Falta de definición responsabilidades ➤ Exceso de trabajo (volumen de trabajo exigido v/s tiempo para realizarlo) ➤ Exigencia contradictoria de tareas ➤ Conflicto de Rol. ➤ Doble presencia (Preocupación por cumplir las tareas domésticas además de las propias del trabajo). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechazo al trabajo ➤ Neurosis laboral ➤ Depresión ➤ Enfermedades Físicas y mentales ➤ Agotamiento ➤ Desgaste emocional

Fuente: Elaboración propia

Los efectos o consecuencias que podrían causar los factores de riesgo psicosociales, para la salud física, psicológica de las personas y sobre los resultados del trabajo, es que estos pueden llegar a potenciarse, ver Tabla I-4 Los efectos o consecuencias que podrían causar los factores de riesgo psicosociales.

Tabla I-4 Los efectos o consecuencias que podrían causar los factores de riesgo psicosociales		
Efectos sobre la salud física de los trabajadores y trabajadoras	Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores y trabajadoras	Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización
<p>-Las activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicósomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.</p>	<p>-Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta;</p> <p>-Burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo;</p> <p>-Conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.</p>	<p>-Ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas.</p> <p>-Incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral.</p> <p>-Presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros;</p> <p>-Presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación.</p>

Fuente: MINSAL, 2013

Es importante destacar que los Riesgos Psicosociales no se expresan en las personas de la misma manera, sino que el efecto dependerá de características individuales, tales como: personalidad, edad, motivaciones, género, formación, aptitudes y actitudes, entre otras (Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, 2017).

1.8. Protocolo de Riesgos Psicosociales

Para la evaluación de los riesgos psicosociales existen métodos evaluados por estudios científicos y no debe aceptarse cualquier método, los y las trabajadoras y los representantes, tienen derecho a exigir la protección de su salud y para ello, participar, propositivamente en todas las etapas de la prevención de riesgos laborales y a la vez relación con la prevención de riesgos psicosociales. (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, 2011).

Son variados los instrumentos de medición de Riesgos Psicosocial Laboral -RPSL- desarrollados a nivel mundial con metodología reconocidos, encontrándose validado en Chile el Cuestionario SUSESO/ISTAS21⁵

El Protocolo de Vigilancia: Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento (Ministerio de Salud, 2017)⁶

⁵ Superintendencia de Seguridad Social: “Imparta instrucciones a los organismos administradores del seguro de la ley 16.744 sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgo psicosocial laboral”, Circular 3243, 02 Septiembre 2016.

⁶ Ministerio de Salud:” Aprueba actualización de protocolo de vigilancia de riesgo psicosociales en el trabajo”, Resolución 1433 EXENTA, 24 Noviembre 2017.

1.8.1 Objetivos del Protocolo

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

1.8.2 Objetivos específicos del Protocolo:

Los objetivos específicos del protocolo, indicados en la Resolución 1433 son:

- Medir y vigilar la existencia y exposición a factores de riesgo psicosocial en las organizaciones de nuestro país.
- Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc., con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.
- Generar recomendaciones para disminuir la magnitud del riesgo psicosocial laboral y problemas relacionados con la salud de los trabajadores.

El objetivo último, es caracterizar los riesgos en el lugar de trabajo y así implementar medidas correctivas que conduzcan a disminuir la incidencia y prevalencia de las enfermedades profesionales de los trabajadores. (Superintendencia de Seguro Social, 2016)⁷

⁷ Superintendencia de Seguridad Social: “Imparta instrucciones a los organismos administradores del seguro de la ley 16.744 sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgo psicosocial laboral”, Circular 3243, 02 septiembre 2016.

1.9. El Cuestionario SUSES0/ISTAS21⁸

La manera de detectar y medir los factores, características o dimensiones de RPSL es a través de instrumentos que adoptan la forma de cuestionarios -generalmente autoaplicados- que responden los propios trabajadores que experimentan los factores de riesgo que se desea detectar y controlar. Esta forma de detectar y medir el riesgo tiene como fundamento considerar que los trabajadores son verdaderos “expertos” en lo que les ocurre, se trata de “su trabajo” y de “su salud”, por lo que “deben ser tomados en serio”.

Un cuestionario que está bien construido posee ciertas características. Por ejemplo, las preguntas adoptan un estilo neutral, ha sido previamente probado y validado en sujetos similares a los que se les aplica, mide lo que tiene que medir y sus resultados son replicables, en suma, ha soportado con éxito un proceso de validación y estandarización metodológica. En particular, un cuestionario mide de manera válida y confiable las diferentes dimensiones de un fenómeno. Cada dimensión es medida a través de una escala y expresa un constructo, es decir, un elemento hipotético subyacente que se considera que es una explicación de ciertas características observables. Por ejemplo, “exigencias psicológicas cuantitativas” es un constructo, un elemento hipotético que en sí mismo no es observable, pero posee ciertas características que sí se pueden apreciar a través de una pregunta (“¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”) que se realiza a una persona que experimenta el constructo, y esto sí es observable. El proceso de validación consiste en determinar con una metodología rigurosa si acaso el instrumento que se está validando es capaz de medir las características (las dimensiones) que se desea medir (es

⁸ Superintendencia de Seguridad Social: “Manual del método del cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versiones completa y breve” diciembre 2017.

válido), entrega valores similares aplicado en circunstancias similares (es confiable), y además es posible determinar los valores normales para una población contra los que se puede comparar las mediciones que se obtengan (está estandarizado). Un instrumento que cumpla con todo el proceso de validación y estandarización para un país es sin duda una valiosa ayuda en el trabajo de prevención de riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores. El cuestionario SUSESO/ISTAS21 cumple ampliamente con estas exigencias.

Entre los años 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social, en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo, validaron el Cuestionario SUSESO/ISTAS21. Este es un instrumento que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo. El Cuestionario es la adaptación y validación en Chile del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del “*Copenhagen Psychosocial Questionnaire*” (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que han desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ como los propios usuarios chilenos y el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social encargado de su mantención.

El trabajo de validación y estandarización del cuestionario en Chile permite que se tengan valores de comparación normales contra los que se puede contrastar los resultados en los diferentes sitios de trabajo y de esa manera calificar el nivel de riesgo presente en cada uno.

1.9.1. Modelos de riesgo psicosocial laboral y el Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Existen varios modelos que permiten examinar el RPSL. Entre esos modelos, los de mayor aceptación y los que han sido sometidos a mayor validación científica son el modelo Demanda/Control/Apoyo social (DCAS) y el modelo Desbalance Esfuerzo Recompensa (DER). El modelo DCAS originalmente consideró solo dos dimensiones. La primera es la dimensión demanda, que refleja las exigencias psicológicas que se le hacen al trabajador, principalmente el volumen y la presión de trabajo, el ritmo de la tarea, y los tiempos para realizarla. La segunda es la dimensión control, que refleja la posibilidad que tiene el trabajador de tomar decisiones en torno a su trabajo, por ejemplo, en cuanto al volumen, ritmo, método de trabajo, y posibilidad de hacer pausas. Una alta demanda con un alto grado de control es un tipo de trabajo activo que genera aprendizaje y generalmente satisfacción para el trabajador. Por el contrario, alta demanda y bajo control es la peor condición para la salud de los trabajadores y está vinculado a enfermedades como las de tipo cardiovascular. La dimensión demanda está recogida en la dimensión **Exigencias psicológicas** del cuestionario y la dimensión control se recoge en la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo. A estas dimensiones de demanda y control se agregó posteriormente la dimensión de apoyo social.

Como complemento al modelo DCAS, el modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa se focaliza en la reciprocidad del intercambio en la actividad laboral. Un trabajo de gran esfuerzo con bajas compensaciones viola el supuesto social básico de la reciprocidad. Esta dimensión se recoge en parte en la dimensión Compensaciones del cuestionario, en cuya escala se mide el reconocimiento que se recibe por la labor realizada, tanto por superiores como por pares, y se

valora la estabilidad del contrato y del trabajo, y también se recoge en preguntas acerca del esfuerzo y de la carga de trabajo que se encuentran en la escala de Exigencias. Sin embargo, y a pesar de la amplia validación experimental que han tenido, los creadores del cuestionario COPSQQ tuvieron desde el comienzo la certeza que estos dos modelos “no dibujaban todo el cuadro” de los factores psicosociales laborales, lo que podía traer consecuencias negativas tanto en la medición de los riesgos como en las políticas de prevención y en el diseño de las intervenciones en el lugar de trabajo. Por ejemplo, las exigencias emocionales son predictores independientes de ausentismo y de bienestar, lo mismo que la integración en la empresa, el sentido del trabajo, la previsibilidad, y la claridad y el conflicto de rol. En la experiencia acumulada, las exigencias emocionales, el conflicto de rol, el sentido del trabajo y la estabilidad de las características del trabajo y del contrato son factores que han sido sistemáticamente asociados con “burn out”, ausentismo, salud mental, tasa de retorno al trabajo y no están incluidos en los modelos más clásicos. Por todos estos motivos, el cuestionario original fue fundamentado sobre una sólida base teórica, pero sin comprometerse solo con uno o dos modelos, sino que sus autores decidieron recoger escalas de varios cuestionarios utilizados ampliamente en el campo e incluso crear algunas (por ejemplo, la escala de esconder emociones fue creada para el COPSQQ). Las dimensiones que se le agregaron fueron: exigencias emocionales y de esconder emociones, sentido del trabajo e integración en la empresa, calidad del liderazgo, claridad y conflicto de rol, y predictibilidad e inseguridad laboral. La versión española agregó también la dimensión “doble presencia”, que proviene de la sociología, y evalúa la interferencia entre el trabajo y la vida familiar.

El cuestionario también contiene dimensiones que se consideran consecuencias del riesgo. Las dimensiones son medidas por las escalas de salud general, salud mental y vitalidad que están contenidas en el cuestionario SF-36 (36-Item Short Form Survey), cuestionario que también fue validado y estandarizado en Chile. La versión completa (VC) del cuestionario SUSESO/ISTAS21, contiene estas tres escalas.

El proceso de validación y estandarización del Cuestionario significó un largo y riguroso proceso, que finalmente dio como resultado un instrumento válido, confiable y estandarizado para Chile. Es decir, no se trató solamente de traducir o adaptar al lenguaje el instrumento español, sino que se demostró que sus propiedades psicométricas eran adecuadas al objeto de medición que se necesitaba. También debe hacerse notar que el Cuestionario y el método de aplicación están orientados a la prevención de los riesgos y no a la determinación del origen, laboral o común, de una patología. No es tampoco una medición de “clima laboral”, sino que de factores de riesgo que pueden impactar la salud de los trabajadores. Su aplicación permite medir dichos riesgos en diversas áreas o dimensiones y comparar los niveles encontrados con los valores normales para Chile, para luego desarrollar programas de intervención, si es que se detectan riesgos elevados, y así controlarlos o disminuirlos. El instrumento facilita la identificación y focalización de los problemas en el trabajo y el posterior diseño de las mejores estrategias para abordarlos.

A nivel internacional, el COPSOQ ha tenido una amplia difusión y se ha validado en varios países, lo que permite comparación de resultados. Su uso es respaldado por múltiples publicaciones científicas que lo han acogido como un buen instrumento de medida al basarse en

una **teoría científica y en el diálogo social**. También se constituyó una red internacional que, en forma cooperativa, vela por la actualidad y rigurosidad del instrumento.

La aplicación del Cuestionario implica una metodología participativa en todas sus etapas. La medición misma, es decir, contestar el Cuestionario, es solo una parte del proceso total. Aplicar el Cuestionario significa comprometerse a que esta metodología se cumpla. La metodología participativa, cuyos detalles se especifican más adelante, hace una diferencia entre el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 y otros instrumentos de medición.

1.9.2 Dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

El Cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 19 subdimensiones. Las grandes dimensiones son:

- a. Exigencias psicológicas en el trabajo
- b. Trabajo activo y desarrollo de habilidades
- c. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.
- d. Doble presencia.

Ver subdimensiones, Anexo D: El Cuestionario SUSESO/ISTAS21.

1.9.2.1. El significado de las dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Exigencias psicológicas en el trabajo (Dimensión 1).

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

Trabajo activo y desarrollo de habilidades (Dimensión 2).

“Trabajo activo” es un trabajo donde es posible desarrollarse como persona, principalmente a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que tienen los trabajadores, es decir, el concepto de “control” del modelo demanda-control. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los trabajadores tienen escaso control sobre sus tareas, o que estas son irrelevantes, y por lo mismo son escasas las posibilidades de aprendizaje. Se

puede precisar a través del análisis de las respuestas. Por ejemplo, cuántas personas tienen 3 y 4 puntos en la pregunta “¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?”, o en la pregunta “¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?”.

Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (Dimensión 3).

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

Compensaciones (Dimensión 4).

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

Doble presencia (Dimensión 5).

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

1.10. Versiones del Cuestionario

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

1.11. Características de la versión completa del Cuestionario

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa, está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional. Consta de 142 preguntas, de las cuales 53 son preguntas generales sobre salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo y 89 preguntas específicas de riesgo psicosocial, agrupadas en 5 dimensiones.

Consta de dos secciones separadas, pero que integran el mismo instrumento. Estas son:

a) Sección General

Contiene preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad), sobre salud y bienestar personal (28 preguntas); accidentes y enfermedades profesionales (2 preguntas); carga de trabajo doméstico (2 preguntas); unidades de análisis (3 preguntas); condiciones de trabajo y empleo (14 preguntas), ausentismo por licencias médicas (2 preguntas) y nivel de endeudamiento personal (2 preguntas).

De todas estas preguntas, aquellas relacionadas con las segmentaciones para el análisis están diseñadas para que cada lugar de trabajo las pueda editar definiendo las unidades geográficas o espaciales (TE1), labor del trabajador (TE2), o unidades funcionales (TE3), necesarias para el análisis y diseño de intervenciones en el lugar de trabajo. Las alternativas propuestas deben ser definidas por el Comité de Aplicación.

Por otra parte, el Comité de Aplicación deberá tomar las medidas necesarias para **que ninguna pregunta pueda ser utilizada para identificar a los trabajadores y vulnerar el principio de anonimato.**

b) Sección específica de riesgo psicosocial

Esta es la parte del Cuestionario que mide riesgo psicosocial. Contiene 89 preguntas que abarcan 5 dimensiones las que a su vez están integradas por 19 subdimensiones, cada una de las cuales tiene asociada 1 o más preguntas.

1.12. Características de la versión breve del Cuestionario

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

geográfica o espacial, labor del trabajador o unidad funcional; y la **sección específica de riesgo psicosocial** que contiene 20 preguntas.

1.13. Metodología de aplicación del Cuestionario

Estas se refieren a una serie de aspectos legales, pero en esencia exigen la participación, el respeto por los derechos de quienes responden, la confidencialidad de los datos y la garantía de anonimato. Estas condiciones son necesarias, entre otros motivos, porque las personas que responderán el Cuestionario tendrán así garantía de que sus respuestas serán bien utilizadas y podrán participar con mayor confianza. Debe recordarse que la participación de los trabajadores es voluntaria, por lo que estas garantías pueden ser críticas para asegurar una adecuada participación.

La metodología de aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta. Ver Imagen I-2 Esquema aparecen los siete pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario –versión breve y/o completa– y sus plazos máximos.

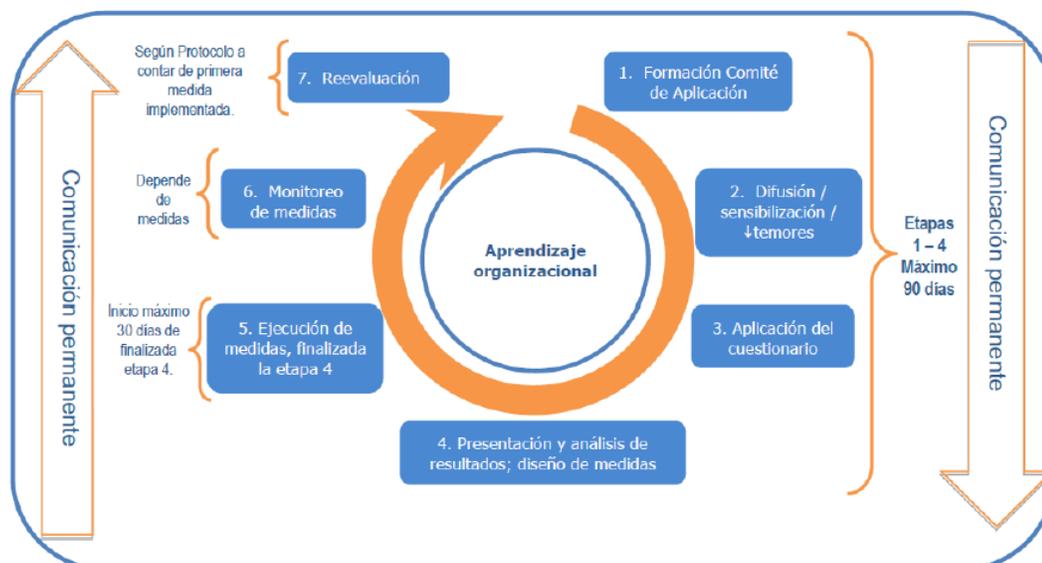


Imagen I-2 Esquema aparecen los siete pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario –versión breve y/o completa– y sus plazos máximos.

Fuente: (Superintendencia de Seguridad Social, 2017)

1.14. Empresas con 25 y menos personas

Independiente del número de trabajadores de un lugar de trabajo, la prevención de riesgos laborales es indispensable. En las pequeñas y micro empresas la identificación de los riesgos suele ser menos compleja que en las medianas y grandes. En el caso de los riesgos psicosociales, la evaluación se debe llevar a cabo simplificando la metodología SUSESO/ISTAS21 de acuerdo a las características de la dotación.

1.15. Lugares de trabajo entre 10 y 25 trabajadores

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

1.16. Lugares de trabajo con 9 y menos trabajadores

De acuerdo al Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo del Ministerio de Salud de noviembre de 2017, las empresas con 9 y menos trabajadores no están obligados a evaluar los RPSL, salvo que el OAL lo instruya por la existencia de una DIEP por caso de salud mental.

1.17. ¿Qué hacer cuando hay respuestas en blanco?

Cuando se trata del cuestionario breve, dado que los puntajes se suman directamente para estimar el nivel de riesgo, no es posible tomar en cuenta una escala en la que falta una pregunta, porque altera el riesgo de la persona que contesta. Pero habitualmente las respuestas en blanco son pocas y tienden a concentrarse en algunas personas (una persona que no contesta una pregunta tiende a no contestar otras preguntas). Si este es el caso, y hay más de una pregunta en blanco que corresponde a más de una escala, es mejor eliminar el cuestionario y dejar un registro del motivo por el que se eliminó del procedimiento. Si, en cambio, la respuesta o respuestas en blanco son aisladas y no comprometen a más de una escala, puede eliminarse solo la escala (la dimensión) donde están la o las preguntas en blanco para ese cuestionario específico, pero el cuestionario en este caso no se elimina. Al eliminar un cuestionario, debe tenerse en cuenta que la cantidad de cuestionarios eliminados no puede afectar la validez del procedimiento, y en general la eliminación no debiera superar el 10% de los cuestionarios. Si la cantidad de cuestionarios incompletos que obligan a su eliminación supera el 10% del total, se presume que el procedimiento ha tenido alguna falla durante el proceso porque, por ejemplo, hubo información insuficiente, o no se entregaron garantías de confidencialidad a los trabajadores, o no se abordaron temas que generan temor a responder, o no se informó bien de la necesidad de responder la totalidad del cuestionario o de evaluar estos riesgos en el trabajo, etc. En ese caso el procedimiento debe repetirse. De aquí se desprende que la etapa de sensibilización, información y disminución de temores asociados es crítica para el buen desarrollo del procedimiento.

En el caso del cuestionario versión completa, la plataforma electrónica habilitada por SUSESO no permite que queden respuestas en blanco. Si es cuestionario impreso, puede aceptarse hasta aproximadamente un tercio de respuestas en blanco en cada escala, y calcular con las que queden un total porcentual. Ejemplo: si la escala contiene 5 preguntas, la tolerancia puede ser de hasta 2 preguntas en blanco, y el porcentaje se calcula sobre las 3 que sí tienen respuesta. Las escalas con más de un tercio de respuestas en blanco, o las escalas con solo dos preguntas y que tienen una en blanco no admiten este proceso y deben eliminarse tomando en cuenta las instrucciones del párrafo anterior para el cuestionario breve.

Se adjunta más información y detalle del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en el Anexo D: El Cuestionario SUSESO/ISTAS21.

❖ Marco Normativo

En relación al marco normativo, a continuación, se describe en la siguiente tabla:

Tabla 0-1 Marco Normativo

Cuerpo legal	Descripción
Código del trabajo	<p>Comprende un conjunto de disposiciones que legalizan, junto a sus leyes complementarias, las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores.</p> <p>Artículo 1: Las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores se regularán por este código y por sus leyes complementarias.</p>
Ley N° 16.744:	<p>Promulgada el 23 de Enero del 1968, Establece normas sobre Accidentes de trabajo y Enfermedades profesionales (Ministerio de trabajo y prevision social; subsecretaria de prevencion social, 1968).</p>
D.S N° 109:	<p>Aprueba reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 16.744, de 1° de febrero de 1968, que estableció el seguro social contra los riesgos por estos accidentes y enfermedades. (Ministerio del trabajo y prevision social, 1968).</p>

Cuerpo legal	Descripción
D.S N° 101:	Aprueba reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (Ministerio del trabajo y prevision social, 1968)
D.S N° 40:	Aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesional (Ministerio del trabajo y prevision social, 1969).
D.S N° 594:	Aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo (Ministerio de salud, 1999)
Circular N° 2582:	Sistema de información de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la Ley N°16.744 (SIATEP) y nuevo formulario de denuncia individual de accidente del trabajo (DIAT) y denuncia individual de enfermedades profesional (DIEP). Empate instrucciones (Superintendencia de seguro social, 2009)
Circular N°3243:	Imparte instrucciones a los organismos administrativos del seguro de la Ley 16.744 sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgos psicosocial laboral. (Superintendencia de seguro social, 2016)
Resolución 336 EXENTA:	Aprueba protocolo de vigilancia de riesgo psicosociales en el trabajo (Ministerio de salud, 2013)
Resolución 1433 EXENTA	Aprueba actualización de protocolo de vigilancia de riesgo

Cuerpo legal	Descripción
	psicosocial en el trabajo (Ministerio de salud, 2017)
Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	Instrumento para detectar y medir el riesgo psicosocial dentro de la organización.

Fuente: Elaboración propia

Capítulo II : DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL ÁREA DE VIGILANCIA Y PORTERIA DE LA EMPRESA DE LOGISTICA Y DISTRIBUCIÓN.

2.1 La Empresa

La Empresa en análisis se dedica a ofrecer los servicios necesarios para mejorar la cadena de abastecimiento de sus clientes. En este sentido, es que participa desde la elaboración del diseño hasta la ejecución de las actividades logísticas.

Esta empresa, ha logrado ser confiable para múltiples empresas, llegando a tener clientes por más de 15 años. La compañía busca otorgar un servicio personalizado y a la medida, ofreciendo desde el almacenaje para diferentes tipos de productos, servicio de valor agregado y la distribución física a los clientes finales.

Sus actuales servicios los prestan a compañías que participan en diversas industrias, como por ejemplo telecomunicaciones, repuestos, electrónica, cosmética, alimentos, consumo masivo, retail y mercadería en general.

Dispone de bodegas de alto estándar las cuales cuenta con las resoluciones sanitarias correspondientes para almacenar diversos tipos de productos entre los cuales se destacan las siguientes:

Sustancias Peligrosas: Químicos e inflamables (Clases 2, 3, 4, 6, 8 y 9)

Cosméticos

Tecnología y “Hi-tech”

Depósitos Farmacéutico y Droguería.

Actualmente la empresa cuenta con diversos Centros de Distribución (CD) en la Región Metropolitana. Este proyecto de título se centrará sólo en C.D Pudahuel.

2.2. Área seleccionada para la aplicación del protocolo

El área seleccionada para la evaluación de los riesgos psicosociales es el área de vigilancia y portería, la que atiende a todo el personal (visitas de cliente, visita del personal agendamiento de camiones, inspección perimetral etc.).

2.2.1. Vigilancia y Portería

El área escogida de investigación es vigilancia y portería. Donde existen dos lugares de trabajo Acceso de Visita y Acceso de Camiones.

Acceso de Visita: Donde ingresa y sale el personal de alta gerencia, personal de administración, visitas de cliente, colaboradores, postulantes, Etc. Ver Imagen II- 1, II-2, II-3, II-4 Acceso de Visita.



Imagen II-2 Acceso de Visita



Imagen II-1 Acceso de Visita



Imagen II-3 Acceso de Visita



Imagen II-4 Acceso de Visita

Acceso de Camiones: Donde ingresa y sale camiones con y sin carga, vista de clientes a bodega, personal de mantención, encargados de bodegas. Ver Imagen II-5, II-6, II-7.



Imagen II-5 Acceso de Camiones



Imagen II-7 Acceso de Camiones



Imagen II-6 Acceso de Camiones

Los guardias se desempeñan en turnos de 12 horas de acuerdo a la siguiente distribución.

Turno Día:

- 01 Jefe de seguridad.
- 02 Guardia de Seguridad (sexo masculino).
- 02 Guardia de Seguridad (sexo Femenino).

Turno Noche:

- 02 Guardia de Seguridad (sexo masculino)

Turno Libre⁹:

- 04 Guardia de Seguridad.

⁹ Turno Libre: trabajador que no le corresponde realizar servicio (trabajar)

Los horarios de trabajo en el área de Vigilancia y Portería son:

Jornada mensual de 180 horas en 45 horas semanales en horario rotativo.

- Turno A Rotativo Lunes a Domingo de 07:00 a 19:00 hrs. (01 hora de colación) /
12 horas 2x2
- Turno B Rotativo Lunes a Domingo de 19:00 a 07:00 hrs. (01 hora de colación) /
12 horas 2x2
- Turno C Rotativo Lunes a Viernes de 07:00 a 16:00 hrs. (01 hora de colación) / 9
horas 5x2

En la actualidad C.D Pudahuel área de Vigilancia y Portería cuenta con:

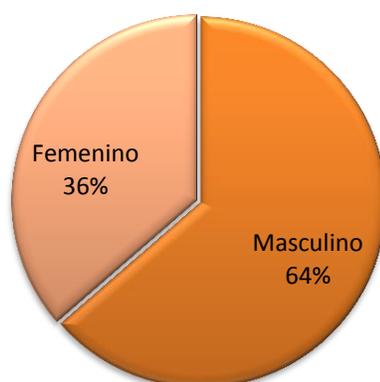
- 1 Jefes de Vigilancia y Portería.
- 10 Guardias de Seguridad.

2.2.2 Descripción perfil de Trabajadores

Según las entrevistas individuales realizadas a los trabajadores (Anexo B: Preguntas abiertas) se puede identificar lo siguiente:

- Con respecto a la pregunta N°1, que se consulta por el sexo de los trabajadores, Los resultados son que existe actualmente un 36% de guardias femeninos y un 64% masculinos. Ver Gráfico II-1 Sexo.

Gráfico II-1 Sexo

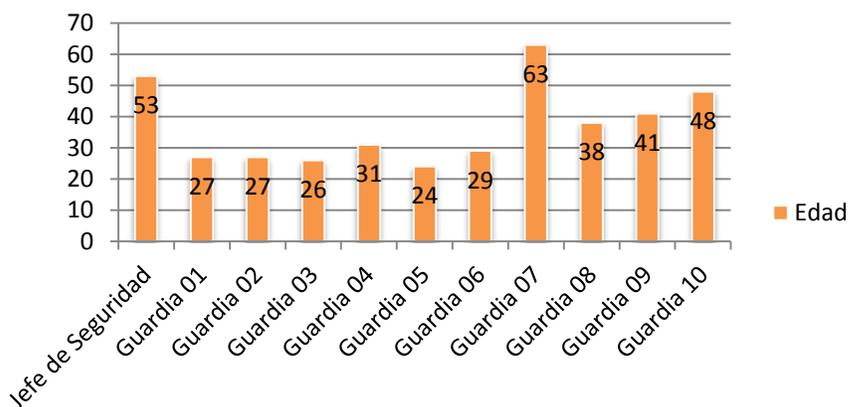


■ Masculino ■ Femenino

Fuente: Elaboración Propia

- El rango de edad de los trabajadores del área a investigar es entre los 24 a 63 años

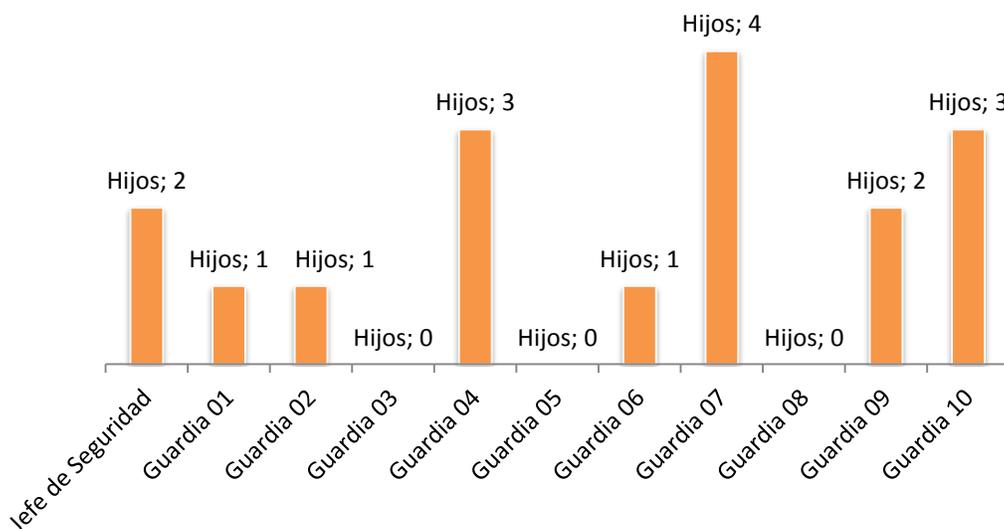
Gráfico II-2 Edad de los trabajadores



Fuente: Elaboración Propia

- El siguiente Gráfico II-3 muestra la cantidad de hijos de los trabajadores además se señala que el 64% de los trabajadores tienen hijos menores de 15 Años.

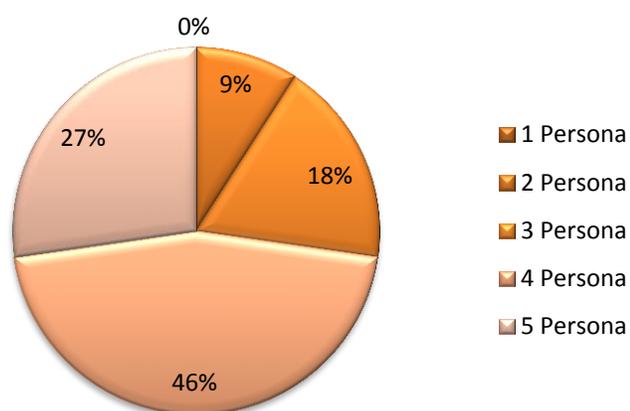
Gráfico II-3 cantidad de hijos



Fuente: Elaboración Propia

- La pregunta N°5 ¿Con cuantas personas vive? Podemos señalar que 9% de los trabajadores viven con 2 personas, un 18% con 3 personas, un 46% 4 personas y 27% con 5 personas viven. Ver Gráfico II-4 Cuantas personas vive.

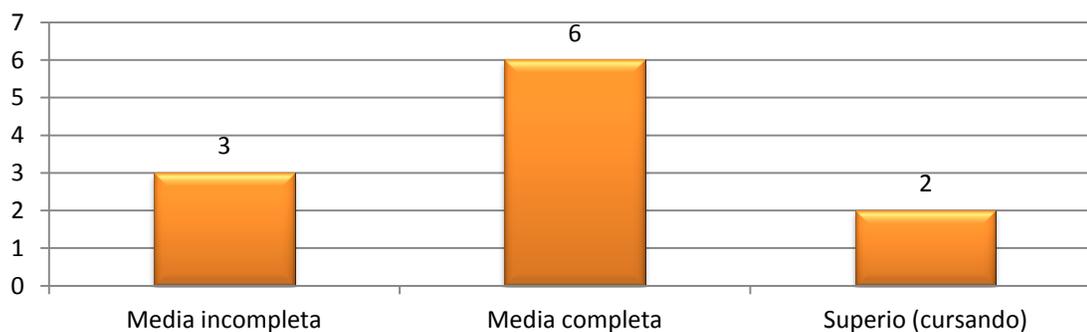
Gráfico II-4 Cuantas personas vive



Fuente: Elaboración Propia

- Según la pregunta N° 6 Educación formar. Los resultados indican que un 18% está cursando educación superior un 27% media incompleta y 55 % tiene enseñanza media completa. Ver Gráfico II-5 Educación formal.

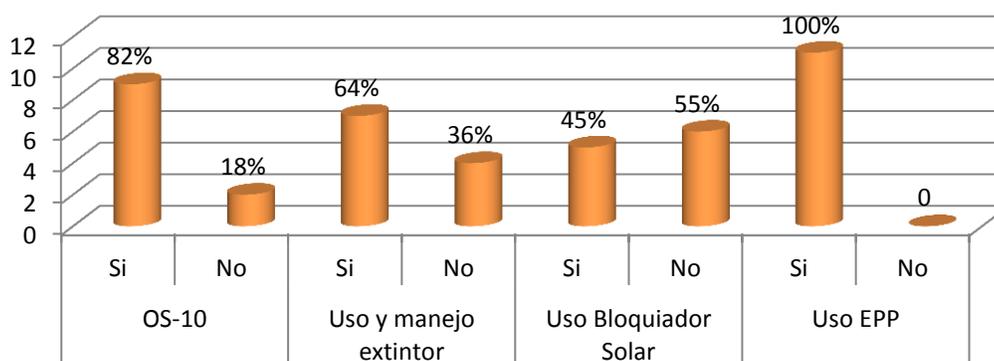
Gráfico II-5 Educación formal



Fuente: Elaboración Propia

- Con respecto a la pregunta N° 7 ¿Tienes algún curso o capacitación? Se puede concluir que un 82% tiene curso OS-10, 64% capacitación en uso y manejo extintor, un 55% no tiene la capacitación uso bloqueador solar y un 100% uso de EPP (Elemento de Protección Personal). Ver Gráfico II - ¿Tiene algún curso o capacitación?

Gráfico II-6 ¿Tienes algún curso o capacitación?



Fuente: Elaboración Propia

- La Pregunta N° 8 ¿Cuánto se demora en llegar a su trabajo? Como señala la Tabla II-1 Tiempo de traslado al trabajo, se observa que un 45% de los trabajadores se demora más de 1:30 hrs. en llegar al trabajo.

Tabla II-1 Tiempo traslado al trabajo		
Tiempo de traslado al trabajo	N° de Guardias	Porcentaje%
0 a 29 Min	0	0%
30 a 59 Min	4	37%
1 a 1:29 hrs.	2	18%
1:30 a 1:59 hrs.	3	27%
2 o más hrs.	2	18%

Fuente: Elaboración Propia

- Según la Pregunta N°9 ¿Cuánto se demora en llegar a la casa? Se concluye lo siguiente: los trabajadores del área vigilancia y portería un 70% de estos se demora más de 1:30 hrs. en llegar a su casa. Ver Tabla II-2 Tiempo de traslado a la casa.

Tabla II-2 Tiempo de traslado a la casa		
Tiempo de traslado a la casa	N° de Guardias	Porcentaje%
0 a 29 Min	0	0%
30 a 59 Min	2	20%
1 a 1:29 hrs.	1	10%
1:30 a 1:59 hrs.	3	30%
2 o más hrs.	4	40%

Fuente: Elaboración Propia

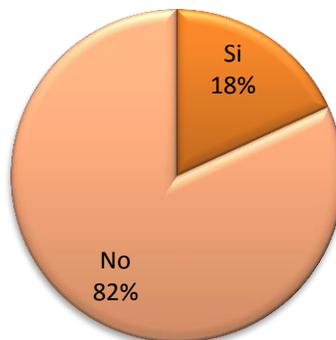
- Con respecto a la Pregunta N° 13 ¿Cuánto tiempo lleva trabajado en la empresa? Cabe destacar que todos los trabajadores llevan más de 6 meses en la empresa.

Tabla II-3Tiempo trabajado en la empresa.	
Jefe de seguridad	11 años
Guardia 01	2 años
Guardia 02	6 meses
Guardia 03	1año
Guardia 04	7 meses
Guardia 05	6 meses
Guardia 06	1 año y 3 meses
Guardia 07	13 años
Guardia 08	3 años
Guardia 09	1 año y 8 meses
Guardia 10	3 años

Fuente: Elaboración Propia

- Según la pregunta ¿Es cómodo su puesto de trabajo, silla, escritorio, PC (altura de la pantalla), etc.? (pregunta N°13) un 18% encuentra que es cómodo su puesto de trabajo en cambio un 82 % señala lo contrario

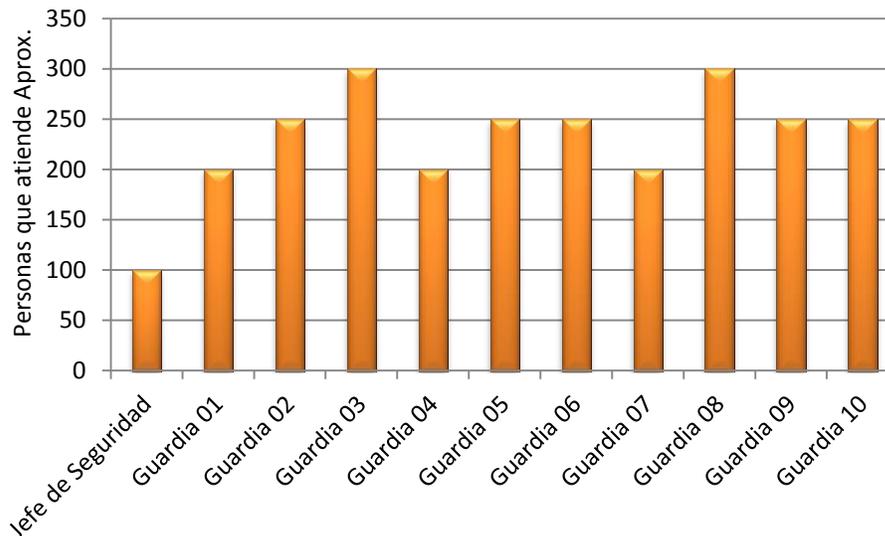
Gráfico II-7 ¿Es cómodo su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia.

- Se pregunta a los trabajadores ¿Cuáles son las tareas más importantes que realiza durante la jornada de trabajo? (Pregunta N°15). Lo cual el 91% de los guardias respondió que la tarea más importante que realiza durante la jornada de trabajo es “Atender al personal o cliente y revisión de vehículo”
- Con respecto a la Pregunta N° 16 ¿Cuántas personas atiende al día en promedio aprox.? El promedio de personas que atiende durante el servicio diurno de lunes a sábado es de 232 personas. Ver Gráfico II-8 Cuantas personas atiende aprox.

Gráfico II-8 Cuantas personas atiende aprox.



Fuente: Elaboración propia.

- Según la pregunta N°17 ¿Ha tenido episodio (s) que usted considere le causen estrés durante su jornada de trabajo?, Si su respuesta es afirmativa, relate el más importante. Un 64 % responde que si han sufrido episodios de estrés durante su jornada de trabajo lo que un 57% de estos relata que es por carga laboral y un 43% por preocupaciones personales.
- Al respecto con la Pregunta N°18 ¿Ha tenido licencias médicas durante los últimos 6 meses? ¿Si su respuesta es afirmativa, alguna de estas es a causa de estrés laboral? El 60% responde que si ha tenido licencias médicas durante los últimos 6 meses y un 33% de los que respondieron que si la licencia medicas han sido por causa de estrés laboral.

- La Pregunta N°20 ¿Ha sufrido maltrato (físico o verbal) en su puesto de trabajo en los últimos 6 meses? un 46% señala que ha sufrido maltrato verbal y un 18% maltrato físico y verbal. Ver Grafico

Gráfico II-9 Ha sufrido maltrato.



Fuente: Elaboración propia.

- Al preguntarles a los trabajadores del área a investigar la pregunta N° 21 ¿Al terminar su jornada laboral, en promedio, en una escala de 1 a 3, señale que tan cansado se encuentra? Un 55% de los trabajadores señalaron una escala de 3 en cansancio físicamente, un 64% señalaron una escala de 3 en cansancio psicológicamente. Ver Tablas II-3 y II-4

Tabla II-4 Cansancio Físicamente		
Escala	Respuesta	Porcentaje
1	0	0%
2	5	45%
3	6	55%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla II-5 Cansancio Psicológicamente		
Escala	Respuesta	Porcentaje
1	0	0%
2	4	36%
3	7	64%

Fuente: Elaboración propia.

- La Pregunta N °22 ¿Según usted cual es la labor que tiene más peligro en su trabajo? El 100 % de los trabajadores señalaron que la labor más peligrosa en el trabajo es revisión de camiones sea de proveedores o clientes y revisión de bultos a los trabajadores de las otras área de la organización.
- Con respecto a la Pregunta N°23 ¿Ha sido informado de los riesgos físicos de su labor? El 100% de los trabajadores dice conocer los riesgos físico de su labor
- La Pregunta N°24 ¿Ha sido informado de los riesgos psicológicos de su labor? El 100% de los trabajadores del área vigilancia y portería no han sido informado de los riesgos psicosociales de su labor además los trabajadores desconocen que son los riesgos psicosociales.

2.2.3 Descripción de las actividades del Área Vigilancia y Portería.

Tabla II-6 funciones y actividad del área vigilancia y portería	
Cargo	Principales Funciones
Jefe de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestionar dotación de guardias por turnos e instalación. ➤ Gestionar y mantener de seguridad en la empresa. ➤ Mantener la buena gestión del sistema de ingreso y salida de transporte de camiones. ➤ Administrar recurso del departamento de seguridad. ➤ Informar novedades puntuales a la alta gerencia.
Guardia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecutar los procedimientos de seguridad de la empresa. ➤ Informar a su superior las trasgresiones a normas y reglamento interno de que tome conocimiento en el ejercicio de su cargo a su vez confeccionar informes de novedades. ➤ Patrullar inspeccionar por perímetro definido, al interior de recinto. ➤ Inspeccionar áreas asignadas para detectar eventuales factores de riesgo. ➤ Revisar conforme a las normas legales y reglamentarias vigentes todo bulto o paquete sospechoso que ingrese y/o salga de la empresa. ➤ Impedir el ingreso de la instalación de la empresa de personas y elementos que puedan alterar el normal funcionamiento de las actividades propias. ➤ Registro en libro de anotaciones el ingreso y salida de clientes, visitas, trasportes y personal. ➤ Comunicar y coordinar con los diferentes jefes o encargados de bodegas del ingreso de clientes y trasportes. ➤ Control ingreso y salida del recinto, solo de personas autorizadas ➤ Control ingreso y salida del recinto, vehículos autorizadas. ➤ Cumplir a cabalidad las obligaciones indicadas en Reglamento de Orden, Higiene y seguridad de la empresa. ➤ Monitorear los sistemas de seguridad. ➤ Controlar salida de desecho y material en desuso

Fuente: Elaboración Propia

2.2.4 Peligros y Riesgos asociados a la actividad.

En relación a labor de Vigilancia y Portería, gran parte de los trabajadores, ha sido afectado por la alta demanda acceso y salida de camiones como personal externo al centro de distribución y un alto porcentaje de agresividad, malos tratos e inclusive agresiones físicas, generalmente por transportista y personas exteriores a la empresa. Por lo que estos trabajadores realizan su trabajo consiente mente lo que conlleva ser Guardia de Seguridad.

En su alrededor, los trabajadores están expuestos a una diversidad de riesgos, que de manera u otra perjudican la labor realizada, desafortunadamente esta serie de imprevistos amenazan la salud (psicosocial) de los trabajadores perteneciente al área investigada, por tanto, se debe informar y formar cultura en relación a los riesgos psicosociales inclusive los riesgos generales que se presentan día a día en la organización.

La gran problemática es la alta demanda laboral, a simple vista, se pueden identificar diferentes tipos de riesgos, que pueden afectar de manera directa y negativamente a los trabajadores del área, ya sea riesgos físicos y los principales **riesgos psicosociales**, para tener en cuenta el nivel de exposición a los riesgos que se encuentran día a día en esta organización, también reconociendo la causa de los mismos y la manera en que afecta directamente a la empresa, agregando la permanencia de estos riesgos con la finalidad de identificar y minimizar estos riesgos que a continuación podremos visualizar en las siguientes tablas de identificación de los riesgos Ver Tabla II-6. Acciones y condiciones inseguras en el área vigilancia y portería.

Tabla II-7 Acciones y condiciones inseguras en el área vigilancia y portería.	
Acciones Inseguras	Condiciones Inseguras
<p>Son aquellas labores que cumple el trabajador, de forma incorrecta, la cual puede llegar afectar directamente la condición física del trabajador, transformándose en accidente.</p> <p>(Observadas en las visitas en terreno)</p>	<p>Son aquellas condiciones del entorno o de algún tipo de material que no esté en buenas condiciones u otro, que afecte de forma negativa la salud del trabajador, transformándose en accidente.</p> <p>(Observadas en las visitas en terreno)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Desviarse de los procedimientos de trabajo. • Trabajar a velocidad excesiva. • Retirar o inutilizar los cables de electricidad cercanos • Ejecutar tareas sin saber ni tener conocimiento de cómo hacerlo. • Usar computadores o equipos que se encuentren en mal estado. • Realizar bromas o juegos en horario de trabajo. • Levantar objetos de forma incorrecta. • Ejercer mala postura en la labor a diario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suciedad en el área de trabajo • Desorden en el área de trabajo • Cables del computador en mal estado (cables pelados, rotos) • Pisos resbaladizos • Espacio limitado para realizar tarea • Exposiciones a ruido. • Explosión a monóxido de carbono. • Cables energizados en desorden. • Equipos sin mantenimiento correctivo ni preventivo.

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo III APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

Se procede a realizar el protocolo con el fin de detectar el o los riesgos psicosociales del área a investigar, se siguen los pasos a seguir como lo indica el protocolo.

3.1. Paso 1. Constitución del Comité de Aplicación.

Se crea la constitución del comité de aplicación, este es el paso inicial y fundamental para dar inicio con la Aplicación de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

Este comité tiene la responsabilidad que la encuesta fuese bien aplicada. El comité de aplicación, fue representado por 2 funcionarios de la empresa donde se realizó el estudio.

El comité quedo integrado por:

- Sub Gerente de RR.HH.
- Guardia de Seguridad (1).

Se adjunta formato de carta en Anexo E: Acta de conformación de comité de aplicación.

3.2. Paso 2. Difusión y Sensibilización

Se envió de una carta informativa una semana antes de aplicar el cuestionario a la totalidad de los trabajadores, en la que se explique qué son los riesgos psicosociales y cuál es el objetivo de la evaluación. Se adjunta carta de información en Anexo F: Carta informativa.

3.3. Paso 3. Aplicación del Cuestionario.

El Comité de Aplicación tomo la decidió que la aplicación del cuestionario en formato impreso, así se procedió a realizar la encuesta en la oficina la que se adaptó para realizar la actividad, de esta manera resguardando el anonimato y confidencialidad. Se encuentra el formato del cuestionario (Versión breve) en Anexo G: Formato del Cuestionario

Al momento de terminar la encuesta, esta es insertada a un buzón sellado por los trabajadores, se le dio plazo un día. Una vez terminada de timar la encuesta se procedió a abrir el buzón y tabular los datos de cada una en una planilla Excel para realizar análisis.

3.5. Paso 4. Análisis y Presentación de Resultados.

En esta etapa se procedió a analizar los datos tabulados en la tabla proporcionada.

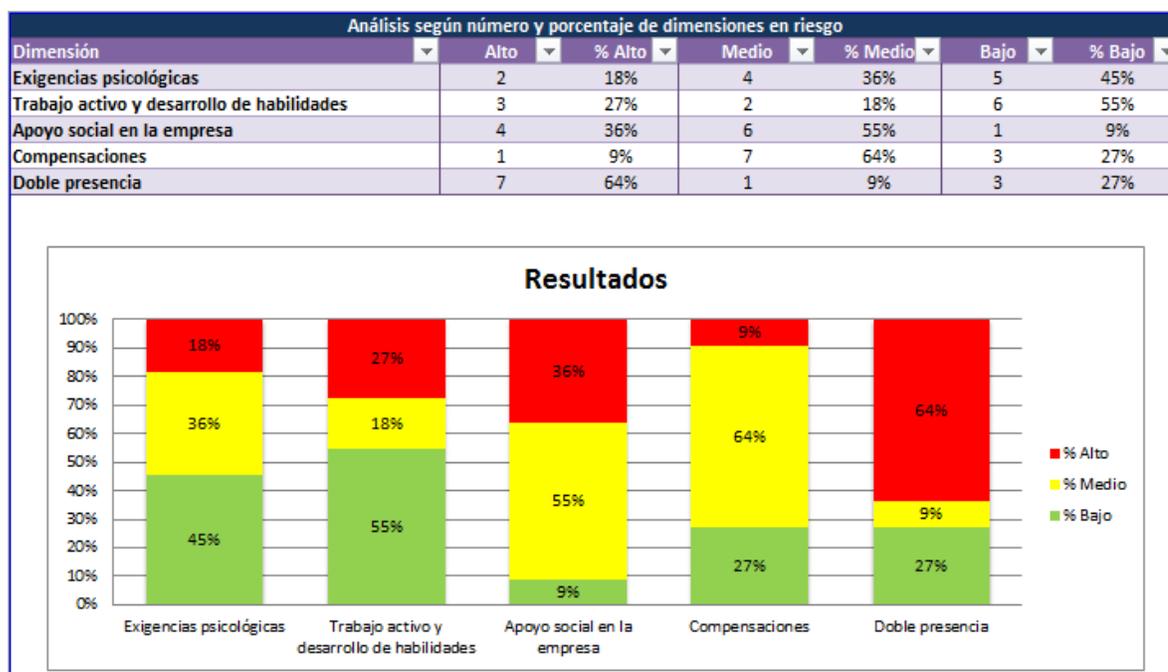
Una vez tabulado las respuestas en la tabla correspondiente, se procederá a generar los indicadores de riesgo de las dimensiones encuestadas. Se adjuntó Anexo H: Resultado del Cuestionario.

Capítulo IV RESULTADOS

Al tener los resultados de la encuesta se procede a tabular los datos para observar cual es el riesgo psicológico presente en el área vigilancia y portería. Ver Gráfico IV- 1 Resultado del cuestionario.

El siguiente gráfico muestra el resultado de la encuesta:

Gráfico IV-1 Resultado del cuestionario



Fuente: Elaboración propia.

Según el resultado del cuestionario se determina lo siguiente:

De acuerdo a la dimensión **Exigencias Psicológicas**, el 18% de los trabajadores que se realizó la encuesta se encuentran en un nivel de riesgo alto, indica que el menor porcentaje de

funcionarios manifestar algún tipo de patología tanto física y/o psicológicas asociadas a las demandas psicológicas que implica su trabajo.

La dimensión **Trabajo activo y desarrollo de Habilidades**, un 37% de los encuestados presentan un nivel de riesgo alto. Valoran posibilidades de desarrollo en el trabajo y el aporte que tiene cada uno en el funcionamiento de la organización.

En relación con la dimensión **Compensaciones**. Indica que el 9 % de los trabajadores encuestado alude a que existen problemas en materias de seguridad y estabilidad laboral, así como de falta de reconocimiento por el trabajo realizado y las compensaciones que reciben por parte de la organización.

En cuanto a la dimensión **Doble Presencia**, existe un 64% del total de los trabajadores encuestado con riesgo alto, indicando que los funcionarios presentan una probabilidad de exposición a factores estresantes que produzcan algún tipo de patología psicológica o física que tenga relación con la imposibilidad de dejar de lado en su trabajo las preocupaciones de índole doméstico y viceversa.

Analizado los resultados se obtiene por conclusión:

- La unidad de vigilancia y portería tiene la dimensión **Doble presencia con una evaluación en riesgo alto de 64%, por tanto, está en riesgo alto.**
- El área de **Vigilancia y Portería** presenta un nivel de riesgo psicosocial: **“RIESGO MEDIO”**

Este resultado indica que la dimensión Doble Presencia se debe intervenir con mejoras para la reducción de RIESGO.

En la siguiente tabla se muestra el origen de los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo, lo que servir como guía para interpretar y discutir los resultados. Ver Tabla IV-1 Origen de los factores de riesgo psicosocial.

Tabla IV-1 Origen de los factores de riesgo psicosocial		
Doble presencia		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres, por lo que se produce una inequidad de género.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? • ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (Para cuidar un hijo enfermo, por accidentes de algún familiar, por el cuidado de abuelo o por algún compromiso respecto de actividades de hijos escolares, etc.) 	Jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), turnos nocturnos, horarios rígidos, normas rígidas para permisos o vacaciones.

Fuente: (Superintendencia de Seguridad Social, 2017)

Capítulo V PROPUESTA DE MEJORA E PROPUESTA DE TRABAJO.

5.1. Intervención Riesgos Psicosociales (Doble Presencia).

Con el fin de la eliminación o la reducción del riesgo psicosocial identificado en el área vigilancia y portería se propone las siguientes medidas:

- **Cambio de horarios de servicio:**

Los trabajadores del área Vigilancia y Portería deben realizar sus servicios de trabajo 2x2 (dos días de trabajo, primer día de mañana de 07:00 horas a 19:00 horas el segundo día de trabajo es en la noche de 19:00 horas a 07:00 horas y dos días libres.

Como cada servicio de trabajo corresponde a 12 horas los trabajadores no tienen tiempo para las demandas domésticas y familiares.

El nuevo horario de servicio será:

El horario de mañana fijo se establece de 07:00 horas a 15:00 horas y en horario de tardes de 15:00 a 23:00 y horario noche 23:00 a 07:00, 6x1(seis días trabajados y un día libre, día o noche), 30 minutos de colación. Como es el caso en otras organizaciones similares.

¿Por qué el cambio de horario de trabajo? Para que los trabajadores pasen más tiempo (medio día) en su hogar y no tener un servicio de trabajo tan pesado de 12 horas.

- **Intercambio día de servicio:**

Cambiar el turno de servicio con algún compañero de trabajo. Los trabajadores que no puedan trabajar algún día por motivos personales o familiares pueden intercambiar el turno de servicio coordinándolo con otro compañero de trabajo autorizado por el jefe del área vigilancia y portería. Esto se debe realizar una semana anticipada para el día intercambiado.

El Intercambio de día de servicio sirve para disminuir la ausencia laboral y además reducir la doble presencia.

- **Llamadas telefónicas:**

Facilitar de parte de la organización un teléfono móvil, para el uso del área de Vigilancia y Portería.

Los trabajadores podrán ocupar un teléfono móvil, El personal del área de Vigilancia y Portería tendrá un teléfono móvil que estará como cargo fijo del servicio, para cuando se necesario llamar por vía telefónica y ocupar el uso de mensajería. Para comunicarse con quien estime pertinente.

- **Video llamada:**

Incorporar una webcam a un PC del departamento de Vigilancia y Portería con el propósito de realizar video llamada vía software (Skype, Hangouts, WhatsApp,

Messenger, Line, Viper. Etc.), algún familiar o persona que necesita comunicarse y ver en tiempo real (en directo).

El uso de video llamadas solo se podrá realizar al inicio del servicio, colación y término del servicio, no más de 10 minutos.

- **Transporte**

La organización contrata un servicio de transporte o bus de acercamiento no solo al área de Vigilancia y Portería. Con el fin de reducir el tiempo de llegada al hogar y el trabajo.

- **Días libres y Bolsa de hora:**

3 días libre (administrativo) durante el año, máximo 1 día por mes o convirtiendo esos 3 días en una bolsa de 24 horas disponibles que cada trabajador podrá utilizar de forma global (8 horas) o fraccionada (4 horas) cuando lo necesite, previo aviso de 7 días a la empresa.

- **Préstamo monetario:**

Apoyo monetario al trabajador que cuenta con obligaciones de atender a familiares directos e indirectos con alguna enfermedad grave o adulto mayor con dependencia o que solo necesitan el dinero no más del 200% del sueldo exento en casos puntuales.

El trabajador solicita el préstamo monetario en el Departamento de RR.HH. (Recurso Humano) y evaluara la situación. Si es aprobado se le descontara al trabajador médiante planillas mensuales no más del 19% se su sueldo.

- **Afiches informativos:**

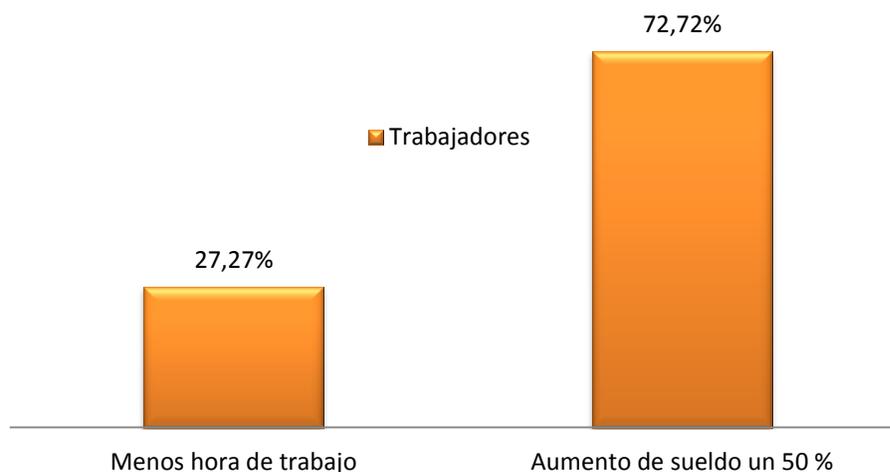
Información a los trabajadores acerca de los riesgo Psicosociales que pueden estar presente en el trabajo. Colocando afiches en sectores estratégicos para que los colaboradores sean consiente de la consecuencia de estos riesgos y la consecuencia de estos en ámbito personal y laboral.

Después de 6 meses de la implementación de medidas para la reducción de la dimensión “doble presencia” se debe realizar nuevamente el protocolo vigilancia suceso/istas21 (versión breve), con el fin de evaluar si las medidas son eficientes e implementar mejoras.

5.2. “Solución por parte de los trabajadores”

Se realiza una encuesta a los trabajadores del área de investigación, lo cual se les preguntaba cuál de estas dos opciones usted encuentra más eficiente para reducir el riesgo de doble presencia. Ver Anexo I: Pregunta para reducir el riesgo Doble Presencia. Lo cual se obtiene el siguiente resultado. Ver Gráfico N°5

Gráfico V-1 Opción más eficiente para reducir el riesgo de doble presencia



Fuente: Elaboración propia

Se concluye que el 72.72% de los trabajadores cree que con tener más poder adquisitivo monetario se soluciona el problema de doble presencia en el área de Vigilancia y Portería de la empresa ubicada en la Región Metropolitana, Ciudad Santiago de Chile.

5.3. Ventajas para la empresa y para los trabajadores que aplican medidas para reducir el riesgo de doble presencia.

La siguiente tabla muestra las ventajas de tomar medidas para reducir los riesgos de doble presencia en la organización. Tabla V-1 Ventajas para la empresa y para los trabajadores que aplican medidas para reducir el riesgo de doble presencia.

Tabla V-1 Ventajas para la empresa y para los trabajadores que aplican medidas para reducir el riesgo de doble presencia.	
Para la empresa significa	Para el trabajador significa
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el nivel de compromiso de los empleados • Reducir los costos múltiples asociados al conflicto trabajo-familia como las ausencias, llegadas tarde, el volumen de trabajo personal, etc., • Facilitar la puntualidad de la producción o servicio con medidas previstas para contrarrestar la falta de mano de obra en lugar de gestionar caso por caso. • Mejorar la imagen de la empresa u organización • Atraer a nuevos empleados • Contribuir a mantener el personal actual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar medidas concretas y predecibles • Mejorar la sensación de logro en su vida personal • Reducir los problemas de salud relacionados con el estrés y la ansiedad • Mejorar la concentración y el rendimiento en el trabajo • Aumentar la sensación de pertenencia a la empresa • Desarrollar una relación de confianza con el empleador.

Fuente: (Instituto de Salud Pública de Chile, 2017)

Según un análisis de costo-beneficio realizado en Suiza, el retorno de la inversión de una política Trabajo-Familia y vida personal. Ascendió al 8%. En Quebec, el 71% de los padres se sienten culpables cuando los compromisos de trabajo les toman todo tiempo.

El 50% de los padres podría cambiar de trabajo si le ofrecen mejores condiciones de trabajo.

(Fréchette y Tardif, 2014)

Capítulo VI COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

6.1. Estudio de Costos

Para la implementación del Protocolo, es fundamental contar con una propuesta económica, basada a los costos asociados a las actividades que realizan en la empresa, por lo que, en las visitas a la empresa se realizaron Asesoría e Inducciones a los trabajadores, por lo que estos costos son asociados a la actividad a continuación, se realizó la evaluación de los costos, obteniendo lo siguiente:

6.1.1. Tabla de valores de costos asociados a la medida correctiva:

	Precio Unitario	Numero de Unidades	Precio total
Experto en Prevencion de riesgo			
Movilizacion	\$ 10.000	5	\$ 50.000
Implementacion Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	\$ 200.000	1	\$ 200.000
Entregar Propuesta de mejora	\$ 300.000	1	\$ 300.000
Materiales para la asesoria			
lapis pasta Bic Cristal Azul Pta. Media,	\$ 180	11	\$ 1.980
Papel tamaño Carta 500 Hojas	\$ 2.990	1	\$ 2.990
otros	\$ 250.000	1	\$ 250.000
Materiales , Equipos y servicios. Para la mejora			
Telefono movil	\$ 100.000	1	\$ 100.000
PC	\$ 250.000	1	\$ 250.000
Webcam	\$ 20.000	1	\$ 20.000
Afiches informativos aserca de los riesgos psicologicos	\$ 15.000	3	\$ 45.000
Transporte*	\$ 500.000	1	\$ 500.000
* Gasto mensual = \$400.000		Total Gasto inicial	\$ 1.719.970

Fuente: Elaboración propia.

6.1.2. Tabla de valores de costos opcional asociados a medidas correctivas:

	Precio Unitario	Numero de Unidades	Precio total
Experto en Prevencion de riesgo			
Movilizacion	\$ 10.000	5	\$ 50.000
Implementacion Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	\$ 200.000	1	\$ 200.000
Entregar Propuesta de mejora	\$ 300.000	1	\$ 300.000
Materiales para la asesoria			
lapis pasta Bic Cristal Azul Pta. Media,	\$ 180	4	\$ 720
Papel tamaño Carta 500 Hojas	\$ 2.990	1	\$ 2.990
otros	\$ 200.000	1	\$ 200.000
Materiales , Equipos y servicios. Para la mejora			
Telefono movil	\$ 50.000	1	\$ 50.000
PC	\$ 100.000	1	\$ 100.000
Webcam	\$ 10.000	1	\$ 10.000
Afiches informativos aserca de los riesgos psicologicos	\$ 7.000	3	\$ 21.000
Transporte*	\$ 300.000	1	\$ 300.000
* Gasto mensual = \$300.000	Total Gasto inicial		\$ 1.234.710

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla de valores, se especifica el valor de la inversión para la implementación del Protocolo De Riesgo Psicosocial y la inversión para la mejora, detallando el precio y la inversión final. Además, otra tabla de valores opcional más económica.

❖ Conclusiones

Para el diagnóstico de la situación actual de la empresa observando y describiendo el puesto de trabajo y las labores que realizan los trabajadores del área vigilancia y portería un 36% de sexo femenino y un 64% sexo masculino con un rango de edad de estos entre 24 a 63 años se pudo concluir que la labor es monótona y repetitiva con poca posibilidad de cambiar la forma de realizar el trabajo porque ya estaba establecido de esa manera.

Con la implementación del protocolo de los riesgos psicosocial ISTAS 21 (versión breve) da como resultado que el área de vigilancia y portería se encontraba en Riesgo Medio, con la dimensión de Doble Presencia con el riesgo más alto con un 64% indicando que los trabajadores presentan una probabilidad de exposición a factores estresantes que produzcan algún tipo de patología psicológica o física que tenga relación con la imposibilidad de dejar de lado en su trabajo las preocupaciones de índole doméstico y viceversa. El origen del riesgo es jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), turnos nocturnos, horarios rígidos, normas rígidas para permisos, tiempo de traslado trabajo hogar demasiado tiempo.

Con el fin de la reducción o eliminación del riesgo identificado (doble Presencia) se interviene con propuestas de mejoras e propuestas de trabajo como: cambio de horario de servicio, intercambio día de servicio, llamadas telefónicas, videos llamadas, servicio de transporte, días libres y bolsa de hora, préstamo monetario, afiches informativos acerca de los riesgos psicosociales expuestos en el área. Estas medidas son más acordes a la labor de guardia de

seguridad en relación a los factores de riesgos psicológicos identificados y evaluados en el diagnóstico.

Se debe señalar que después de 6 meses de la implementación de medidas para la reducción del riesgo “doble presencia” se debe realizar nuevamente el protocolo vigilancia suceso/istas21 (versión breve), con el fin de evaluar si las medidas son eficientes e implementar mejoras.

Se elaboran dos estudios de costos con el fin de que la empresa tome decisión cual es la necesidad que tiene para la reducción o eliminación del riesgo identificado en el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21.

Se comprende que el bienestar Psicológico es igual o más importante que el bienestar físico no solamente en temas de labor sino también en el día a día.

❖ Referencias

Fréchette y Tardif. (2014). La Conciliation Travail-Famille. *Guide d'accompagnement Entreprise collective*. Centre-du-Québec.

Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. (2011).

Ministerio de salud. (15 de Agosto de 1999). *Decreto 594*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=167766&idVersion=2018-02-14>

Ministerio del trabajo y prevision social. (7 de junio de 1968). *Decreto 101*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=9231&idVersion=2010-02-05>

Superintendencia de Seguro Social. (02 de Septiembre de 2016). Circular 3243. *Imparta instrucciones a los organismos administradores del seguro de la ley 16.744 sobre la metodologia de evaluacion e intervencion en riesgo psicosocial laboral*. Chile.

Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). (30 de Julio de 2013). *ACHS*. Recuperado el 2018, de <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>

ENETS. (2009-2010). *Primera encuesta nacional de empleo, tarabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en chile*.

Instituto de Salud Pública de Chile. (2017). *GUÍA PARA LA INTERVENCIÓN EN CONCILIACIÓN TRABAJO- FAMILIA* (Vol. Version 1.0). Santiago de Chile.

Instituto de Salud Pública de Chile. (2017). *GUÍA PARA LA INTERVENCIÓN EN CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA*. Versión 1.0.

Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. (22 de Mayo de 2017). *Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile*. Obtenido de https://minrel.gob.cl/riesgos-psicosociales-factores-que-afectan-la-salud/practicass_laborales/2017-05-11/150236.html

Ministerio de salud. (12 de Junio de 2013). Resolucion 336 EXENTA. *Aprueba protocolo de vigilancia de riesgo psicosociales en el trabajo*.

Ministerio de salud. (10 de Nobiembre de 2017). *Resolucion 1433 EXENTA*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1111248&idVersion=2017-11-24>

Ministerio de Salud. (24 de Noviembre de 2017). Resolucion 1433 EXENTA. *Aprueba actualizacion de protocolo de vigilancia de riesgo psicosociales en el trabajo*.

Ministerio de Saud. (2013).

Ministerio de trabajo y prevision social; subsecretaria de prevencion social. (1 de Febrero de 1968). *Ley 16744*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/N?i=28650&f=2015-10-22&p=>

Ministerio del trabajo y prevision social. (7 de Junio de 1968). *Decreto 109l*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=9391&idVersion=2006-03-07>

Ministerio del trabajo y prevision social. (7 de Marzo de 1969). *Decreto 40*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1041130&idVersion=1995-09-16>

Superintendencia de Seguridad Social. (Diciembre de 2017). Manual de uso del Cuestionario SUSESOS/ISTAS 21 Versiones completa y breve.

Superintendencia de seguro social. (18 de Noviembre de 2009). Circular 2582. *Sistema de información de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la ley N°16.744 (SIATEP) y nuevo formulario de denuncia individual de accidente del trabajo (DIAT) y denuncia individual de enfermedades profesional (DIEP)*. *Empate instruccio*.

Superintendencia de seguro social. (2 de Septiembre de 2016). Circular 3243. *Imparte instrucciones a los organismos administrativos del seguro de la Ley 16.744 sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgos psicosocial laboral.*

SUSESO-ISTAS 21. (Diciembre de 2017). Manual de metodo del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versiones completa y breve.

Anexo: A

Registro fotográfico de los puestos de trabajo



Foto 01: Acceso de Visita.

Foto 01-02-03: Acceso de Visita.

Puesto de trabajo Acceso de visita. En este puesto generalmente en el día trabajan dos guardias de sexo femeninos y un guardia masculino o femenino de apoyo dependiendo del día (mucho tránsito peatonal). Durante el servicio nocturno trabajan dos guardias.



Foto 02: Acceso de Visita.



Foto 03: Acceso de Visita.



Foto 04: Acceso de Camiones.



Foto 05: Acceso de Camiones (Jefe de seguridad).

Foto 04-05 Acceso de Camiones (Jefe de seguridad).

Puesto de trabajo acceso de y donde está ubicado la oficina del jefe de seguridad como se observa en la Foto 05. En este puesto durante el día trabajan dos guardias de seguridad más el jefe de seguridad. En la noche ocasionalmente trabaja un guardia

Anexo: B

Preguntas abiertas

	Preguntas abiertas Área Vigilancia y Portería	 UDLA <small>UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS</small>
Realizado por : Francisco González Jiménez (Alumno egresado de la carrera Ingeniería en Prevención de Riesgo y Medio Ambiente)	Fecha : Nombre del trabajador:	

Observación: Las siguientes preguntas serán utilizadas con fines académicos, es importante señalar que no hay preguntas buenas, malas, mejores o peores y serán tratadas de manera confidencial.

Preguntas:

1. Sexo

2. ¿Qué edad tiene?

3. ¿Cuántos hijos tienes?

4. ¿Qué edad tienen sus hijos?

5. ¿Con cuántas personas vive?

6. Educación formal (Cierre en un círculo la alternativa):

- a. Educación Media Incompleta
- b. Educación Media Completa
- c. Estudios Superiores incompletos
- d. Estudios Superiores Completos

7. ¿Tienes algún curso o capacitación?

8. ¿Cuánto se demora en llegar a su trabajo?

9. ¿Cuánto se demora en llegar a su casa?

10. ¿Cuántas horas trabajas?

11. ¿Cuál es su horario de trabajo?

12. ¿Cuánto tiempo tiene de colación?

13. ¿Cuánto tiempo lleva trabajado en la empresa?

14. ¿Es cómodo su puesto de trabajo, silla, escritorio, PC (altura de la pantalla), etc.?

15. ¿Cuáles son las tareas más importantes que realiza durante la jornada de trabajo?
16. ¿Cuántas personas atiende al día en promedio aprox.?
17. ¿Ha tenido episodio (s) que usted considere le causen estrés durante su jornada de trabajo?, Si su respuesta es afirmativa, relate el más importante.
18. ¿Ha tenido licencias médicas durante los últimos 6 meses? ¿Si su respuesta es afirmativa, alguna de estas es a causa de estrés laboral?
19. ¿En los últimos 6 meses cuantos días ha faltado sin motivos médicos?
20. ¿Ha sufrido maltrato (físico o verbal) en su puesto de trabajo en los últimos 6 meses?
21. ¿ Al terminar su jornada laboral, en promedio, en una escala de 1 a 3, señale que tan cansado se encuentra:
- a) Físicamente: _1 _2 _3
 - b) Psicológicamente: _1 _2 _3
22. ¿Según usted cual es la labor que tiene más Peligro en su trabajo?
23. ¿Ha sido informado de los riesgos físicos de su labor?
- 24.¿Ha sido informado de los riesgos psicológicos de su labor?

Anexo: C

Matriz de Riesgo

CD Pudahuel				Autor: Francisco González J Fecha: Mayo 2018									
Área: Trabajo de Vigilancia y Portería				Consecuencia Φ	Probabilidad (P)	MR=P*C	Clasificación de riesgo	Medidas de control	Responsable	Riesgo residual		Magnitud del riesgo residual MR=P*C	Clasificación de riesgo
Tarea	Rutinario (R) o no Rutinario	Peligro	Incidente Asociados a Seguridad/Higiene Ocupacional							Consecuencia Φ	Probabilidad (P)		
Control ingreso y salida del recinto, personal	R	Desviarse de los Métodos	Caída a diferente nivel	6	5	30	Riesgo Moderado	.Preocupación en el áreas húmedas y resbaladizas (cuando llueve) .No corra por pasillos y escaleras .Apóyese de pasamanos .Cumpla con señalizaciones .Evalué estado de superficies .Si detecta situaciones adversas, comunicar a jefatura	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Desviarse de los Métodos	Caída al mismo nivel	6	5	30	Riesgo Moderado	.No correr .Evalué estado de superficies .Transite por áreas seguras .Evite calzado inseguro .Si detecta situaciones adversas, comunicar a jefatura	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Exceso de confianza -Falta de experiencia -Revisión de bultos o paquetes sospechosos	Exposición agresión física	4	9	36	Riesgo Moderado	Formar a los trabajadores en gestión de conflictos. Formación en la detección precoz de los agresores potenciales (identificar los comportamientos y los síntomas que anuncian una agresión). Formación en gestión del estrés (aprender a controlar las situaciones difíciles con los clientes, los usuarios y aprender a controlar el estrés inherente a estas situaciones para controlar cualquier reacción emocional que surja).	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		Revisión de bultos o paquetes sospechosos	Exposición agresión verbal	4	9	36	Riesgo Moderado	Formar a los trabajadores en gestión de conflictos. Formación en la detección precoz de los agresores potenciales (identificar los comportamientos y los síntomas que anuncian una agresión). Formación en gestión del estrés (aprender a controlar las situaciones difíciles con los clientes, los usuarios y aprender a controlar el estrés inherente a estas situaciones para controlar cualquier reacción emocional que surja).	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo

Control ingreso y salida del recinto, vehículos	R	Exceso de confianza -Falta de experiencia -Revisión de bultos o paquetes sospechosos	Exposición agresión física	4	9	36	Riesgo Moderado	Formar a los trabajadores en gestión de conflictos. Formación en la detección precoz de los agresores potenciales (identificar los comportamientos y los síntomas que anuncian una agresión). Formación en gestión del estrés (aprender a controlar las situaciones difíciles con los clientes, los usuarios y aprender a controlar el estrés inherente a estas situaciones para controlar cualquier reacción emocional que surja).	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		Exceso de confianza -Revisión de bultos o paquetes sospechosos	Exposición agresión verbal	4	9	36	Riesgo Moderado	Formar a los trabajadores en gestión de conflictos. Formación en la detección precoz de los agresores potenciales (identificar los comportamientos y los síntomas que anuncian una agresión). Formación en gestión del estrés (aprender a controlar las situaciones difíciles con los clientes, los usuarios y aprender a controlar el estrés inherente a estas situaciones para controlar cualquier reacción emocional que surja).	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		No usar equipo de protección personal	Contacto con sustancias químicas	4	5	20	Riesgo Bajo	Procedimiento de Trabajo, Ast., Charla	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Control de camiones	Choque contra elementos móviles	8	5	40	Riesgo Importante	.Circule por área autorizada y cruce por paso de peatones .Respete señalización cuando aplique .No corra .Estar atento a diferentes situaciones	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		Control de camiones	Atropello	8	5	40	Riesgo Importante	.Circule por área autorizada y cruce por paso de peatones .Respete señalización cuando aplique .No corra .Estar atento a diferentes situaciones	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		Control de camiones	Exposición a Ruido	4	9	36	Riesgo Moderado	.No exponerse de forma directa al ruido, por la razón en que está ubicada la empresa, existe constantemente una alta congestión vehicular, camiones, etc. .Si el ruido impide realizar la labor, comunicar a jefaturas	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		No usar equipo de protección personal	Exposición a polvo -Agentes Químicos	4	5	20	Riesgo Bajo	Procedimiento de Trabajo, Ast., Charla	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		No usar equipo de protección personal	Exposición a vapores -Agentes Químicos	4	5	20	Riesgo Bajo	Procedimiento de Trabajo, Ast., Charla	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		No usar equipo de protección personal	Exposición a UV	6	5	30	Riesgo Moderado	Procedimiento de Trabajo, Charla	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo

Controlar salida de desecho y material en desuso	R	Desviarse de los Métodos	Caída a diferente nivel	6	5	30	Riesgo Moderado	.Preocupación en el áreas húmedas y resbaladizas (cuando llueve) .No corra por pasillos y escaleras .Apóyese de pasamanos .Cumpla con señalizaciones .Evalué estado de superficies .Si detecta situaciones adversas, comunicar a jefatura	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Desviarse de los Métodos	Caída al mismo nivel	6	5	30	Riesgo Moderado	.No correr .Evalué estado de superficies .Transite por áreas seguras .Evite calzado inseguro .Si detecta situaciones adversas, comunicar a jefatura	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Exceso de confianza. -Falta de experiencia	Exposición agresión física	4	9	36	Riesgo Moderado	Formar a los trabajadores en gestión de conflictos. Formación en la detección precoz de los agresores potenciales (identificar los comportamientos y los síntomas que anuncian una agresión). Formación en gestión del estrés (aprender a controlar las situaciones difíciles con los clientes, los usuarios y aprender a controlar el estrés inherente a estas situaciones para controlar cualquier reacción emocional que surja).	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		Exceso de confianza -Revisión de bultos o paquetes sospechosos	Exposición agresión verbal	4	9	36	Riesgo Moderado	Formar a los trabajadores en gestión de conflictos. Formación en la detección precoz de los agresores potenciales (identificar los comportamientos y los síntomas que anuncian una agresión). Formación en gestión del estrés (aprender a controlar las situaciones difíciles con los clientes, los usuarios y aprender a controlar el estrés inherente a estas situaciones para controlar cualquier reacción emocional que surja).	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		No usar equipo de protección personal	Contacto con sustancias químicas	4	5	20	Riesgo Bajo	Procedimiento de Trabajo, Ast., Charla	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Ronda perimetrales	Choque contra elementos móviles	8	5	40	Riesgo Importante	.Circule por área autorizada y cruce por paso de peatones .Respete señalización cuando aplique .No corra .Estar atento a diferentes situaciones	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		Ronda perimetrales	Atropello	8	5	40	Riesgo Importante	.Circule por área autorizada y cruce por paso de peatones .Respete señalización cuando aplique .No corra .Estar atento a diferentes situaciones	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo

		Ronda perimetrales	Atropello	8	5	40	Riesgo Importante	.Circule por área autorizada y cruce por paso de peatones .Respete señalización cuando aplique .No corra .Estar atento a diferentes situaciones	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		Control de camiones	Exposición a Ruido	4	9	36	Riesgo Moderado	.No exponerse de forma directa al ruido, por la razón en que está ubicada la empresa, existe constantemente una alta congestión vehicular, camiones, etc. .Si el ruido impide realizar la labor, comunicar a jefaturas	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		No usar equipo de protección personal	Exposición a polvo -Agentes Químicos	4	5	20	Riesgo Bajo	Procedimiento de Trabajo, Ast., Charla	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		No usar equipo de protección personal	Exposición a vapores -Agentes Químicos	4	5	20	Riesgo Bajo	Procedimiento de Trabajo, Ast., Charla	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		No usar equipo de protección personal	Exposición a UV	6	5	30	Riesgo Moderado	Procedimiento de Trabajo, Charla	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
Monitorear los sistemas de seguridad.(CCTV).	R	Intervenir equipos energizados	Contacto con electricidad	6	5	30	Riesgo Moderado	buen estado .No manipule líquidos cerca de fuentes eléctricas como teclados, etc. .No intervenga sistemas eléctricos, comunicar a jefatura .Respetar señalización de equipos energizados	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		Mala postura al realizar el servicio	Exposición a mov repetitivo -Agente Ergonómico	6	3	18	Riesgo Bajo	.Realice pausas para evitar fatiga muscular Evite sobrecarga de materiales y documentos innecesarios que dificulten su trabajo .Apoyo de espalda en respaldo de silla y no juegue en ella .Mantenga orden y aseo en puesto de trabajo .Extienda los pies bajo el escritorio y no disponga de bolsos u otros bajo este .Participar en talleres y pausas activas dictadas por la organización	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Desviarse de los Métodos	Caída a diferente nivel	6	5	30	Riesgo Moderado	.Preocupación en el áreas húmedas y resbaladizas (cuando llueve) .No corra por pasillos y escaleras .Apóyese de pasamanos .Cumpla con señalizaciones Evalué estado de superficies .Si detecta situaciones adversas, comunicar a jefatura	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Desviarse de los Métodos	Caída al mismo nivel	6	5	30	Riesgo Moderado	.No correr Evalué estado de superficies .Transite por áreas seguras Evite calzado inseguro .Si detecta situaciones adversas, comunicar a jefatura	.Jefe directo .Trabajadores .Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo

Revisión de bulto o paquete sospechoso que ingrese y/o salga de la empresa	R	Exceso de confianza. -Falta de experiencia -Revisión de bultos o paquetes sospechosos	Exposición agresión física	4	5	20	Riesgo Bajo	Formar a los trabajadores en gestión de conflictos. Formación en la detección precoz de los agresores potenciales (identificar los comportamientos y los síntomas que anuncian una agresión). Formación en gestión del estrés (aprender a controlar las situaciones difíciles con los clientes, los usuarios y aprender a controlar el estrés inherente a estas situaciones para controlar cualquier reacción emocional que surja).	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
		Exceso de confianza. -Revisión de bultos o paquetes sospechosos	Exposición agresión verbal	4	5	20	Riesgo Bajo	Formar a los trabajadores en gestión de conflictos. Formación en la detección precoz de los agresores potenciales (identificar los comportamientos y los síntomas que anuncian una agresión). Formación en gestión del estrés (aprender a controlar las situaciones difíciles con los clientes, los usuarios y aprender a controlar el estrés inherente a estas situaciones para controlar cualquier reacción emocional que surja).	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
Fondas perimetrales y al interior de la empresa	R	Desviarse de los Métodos	Caída a diferente nivel	6	5	30	Riesgo Moderado	.Preocupación en el áreas húmedas y resbaladizas (cuando llueve) .No corra por pasillos y escaleras .Apóyese de pasamanos .Cumpla con señalizaciones .Evalué estado de superficies .Si detecta situaciones adversas, comunicar a jefatura	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Desviarse de los Métodos	Caída al mismo nivel	6	5	30	Riesgo Moderado	.No correr .Evalué estado de superficies .Transite por áreas seguras .Evite calzado inseguro .Si detecta situaciones adversas, comunicar a jefatura	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Desviarse de los Métodos -No usar equipo de protección personal	Contacto con electricidad	4	5	20	Riesgo Bajo	.No manipule líquidos cerca de fuentes eléctricas. .No intervenga sistemas eléctricos, comunicar a jefatura .Respetar señalización de equipos energizados	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Desviarse de los Métodos -No usar equipo de protección personal	Contacto con sustancias químicas	4	5	20	Riesgo Bajo	Procedimiento de Trabajo, Ast., Charla	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Desviarse de los Métodos	Golpeado con objeto o herramienta	4	5	20	Riesgo Bajo	.Circule por área autorizada .Respete señalización cuando aplique .Estar atento a diferentes situaciones	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
		Desviarse de los Métodos	Choque contra elementos móviles	8	5	40	Riesgo Importante	.Circule por área autorizada y cruce por paso de peatones .Respete señalización cuando aplique	. Jefe directo . Trabajadores . Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo

No usar equipo de protección personal	Picadura o mordedura causado por animal o insecto	4	9	36	Riesgo Moderado	Procedimiento de Trabajo, Charla, EPP	Jefe directo Trabajadores Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo
No usar equipo de protección personal	Exposición a Ruido	4	9	36	Riesgo Moderado	No exponerse de forma directa al ruido, por la razón en que está ubicada la empresa, existe constantemente una alta congestión vehicular, camiones, etc. Si el ruido impide realizar la labor, comunicar a jefaturas	Jefe directo Trabajadores Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
No usar equipo de protección personal	Exposición a polvo - Agentes Químicos	4	5	20	Riesgo Bajo	Procedimiento de Trabajo, Ast., Charla	Jefe directo Trabajadores Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
No usar equipo de protección personal	Exposición a vapores - Agentes Químicos	4	5	20	Riesgo Bajo	Procedimiento de Trabajo, Ast., Charla	Jefe directo Trabajadores Prevencionista	4	5	20	Riesgo Bajo
No usar equipo de protección personal	Exposición a UV	6	5	30	Riesgo Moderado	Procedimiento de Trabajo, Charla, EPP.	Jefe directo Trabajadores Prevencionista	4	3	12	Riesgo Bajo

Tabla 1 Consecuencia o Gravedad

Tabla 2 Probabilidad de ocurrencia

Tabla 3 Clasificación del Riesgo

Clasificación	Consecuencia o Gravedad	Puntaje	Clasificación	Probabilidad de ocurrencia	Puntaje	Severidad			
						Severidad	LIGERAMENTE DAÑINO (4)	DAÑINO (6)	EXTREMAMENTE DAÑINO (8)
LIGERAMENTE DAÑINO	Primeros Auxilios Menores, Rasguños, Contusiones, Polvo en los Ojos, Erosiones Leves.	4	BAJA	El incidente potencial se ha presentado una vez o nunca en el área, en el período de un año.	3	BAJA (3)	12 a 20 Riesgo Bajo	12 a 20 Riesgo Bajo	24 a 36 Riesgo Moderado
DAÑINO	Lesiones que requieren tratamiento medico, esguinces, torceduras, quemaduras, Fracturas, Dislocación, Laceración que requiere suturas,	6	MEDIA	El incidente potencial se ha presentado 2 a 11 veces en el área, en el período de un año.	5	MEDIA (5)	12 a 20 Riesgo Bajo	24 a 36 Riesgo Moderado	40 a 54 Riesgo Importante
EXTREMAMENTE DAÑINO	Fatalidad – Para / Cuadriplejia – Ceguera. Incapacidad permanente, amputación, mutilación,	8	ALTA	El incidente potencial se ha presentado 12 o más veces en el área, en el período de un año.	9	ALTA (9)	24 a 36 Riesgo Moderado	40 a 54 Riesgo Importante	60 a 72 Riesgo Crítico

Anexo: D

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Recuadro 1. Funciones del Comité de Aplicación

- Definir cronograma o carta Gantt. (7 etapas).
- Elegir la versión del Cuestionario que se aplicará (breve o completa) cuando no sea obligatoria la aplicación de la versión completa del instrumento.
- Definir el formato de la aplicación del Cuestionario (papel o electrónica).
- Determinar el período de aplicación.
- Definir las unidades de análisis.
- Adaptar el Cuestionario en las secciones pertinentes.
- 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.

Recuadro 2. Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO).

La CIUO es un instrumento internacional para la clasificación de las ocupaciones. Se recomienda su uso para agrupar las funciones en el trabajo.

1. Directores y gerentes
2. Profesionales, científicos e intelectuales
3. Técnicos y profesionales de nivel medio
4. Personal de apoyo administrativo
5. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados
6. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros
7. Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios
8. Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores
9. Ocupaciones elementales
10. Ocupaciones militares

Recuadro 3: Temores, resistencias y dudas frecuentes ante la aplicación del Cuestionario.

Gerentes, directivos.

- ¿Cuál es el costo?
- ¿Cuánto tiempo se perderá?
- ¿Qué beneficios reales podría traer?
- ¿Habrá demandas excesivas o que no se puedan satisfacer?

Supervisores, jefes intermedios.

- ¿Me están cuestionando a mí?
- ¿Cómo participo yo si las decisiones se toman en grupo?
- ¿Está mi puesto en riesgo?
- ¿Participo en los grupos de discusión?

Trabajadores operativos.

- ¿No será otra mala ocurrencia del Departamento de Personal?
- ¿Otra encuesta más? ¿Para qué?
- ¿Y qué pasará después?
- ¿Está en riesgo mi trabajo?
- ¿Y si participo y me despiden?
- ¿Quiénes conocerán mis respuestas?

Todas estas son dudas legítimas de cada nivel, y deben ser abordadas por el Comité de Aplicación. La experiencia acumulada ha demostrado que la mejor manera de abordarlas es la instancia de diálogo social a través del Comité de Aplicación que exige la metodología.

Recuadro 4. Preguntas que pueden ayudar a ordenar y guiar el trabajo del grupo de discusión

- ¿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?

Es recomendable trabajar con ejemplos utilizando preguntas específicas del cuestionario.

Dimensiones y sus dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

El Cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 19 subdimensiones. Las grandes dimensiones son:

a. Exigencias psicológicas en el trabajo

Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). Contiene la dimensión “demanda” del modelo DCAS y la dimensión “esfuerzo” del modelo DER, aunque las rebasa.

b. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión “control” del modelo DCAS.

c. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.

Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” en el modelo DCAS. Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de liderazgo.

d. Compensaciones.

Se puede hacer equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo DER de Siegrist, permitiendo medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados).

e. Doble presencia.

Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”.

Definición de las subdimensiones

A continuación se define cada una de las 19 subdimensiones agrupadas en las 5 dimensiones mayores. Cada subdimensión posee un código de dos letras que facilita su identificación durante el proceso de cálculo. Dicho código va entre paréntesis.

a. Dimensión: Exigencias psicológicas (D1)

1. Exigencias psicológicas cuantitativas (CU).

Cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, en que las exigencias sean limitadas o escasas. Las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con falta de personal, inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología.

2. Exigencias psicológicas cognitivas (CO).

Exigencias sobre diferentes procesos mentales (atención, memoria, decisiones) y responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace.

3. Exigencias psicológicas emocionales (EM).

Mantenerse emocionalmente distante de la tarea, sobre todo cuando hay que relacionarse a nivel personal con los usuarios (usuarios) que también se expresan emocionalmente, y ante lo que el trabajador puede reaccionar con agobio o “desgaste emocional”.

4. Exigencias psicológicas de esconder emociones (EE).

Demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de personas. En especial se refiere al control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también se refiere a otras emociones. Esta subdimensión y la anterior suelen ser elevadas en ocupaciones que atienden personas directamente (usuarios, pacientes, alumnos, reos) o por teléfono

5. Exigencias psicológicas sensoriales (ES).

Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

b. Dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades (D2)

1. Influencia (IN).

Margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros).

2. Posibilidades de desarrollo en el trabajo (PD).

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

3. Control sobre los tiempos de trabajo (CT)

Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.

4. Sentido del trabajo (ST).

Más allá de los fines simplemente instrumentales que puede tener el trabajo (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos), el sentido del trabajo consiste en relacionarlo con otros valores o fines trascendentes.

	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorias	2
	II. Salud y bienestar personal	Salud General	Obligatorias	5
		Salud Mental	Obligatorias	5
		Vitalidad	Obligatorias	4
		Escala de estrés de Setterlind	Obligatorias	12
	III. Trabajo actual, salario y elementos vinculados	Segmentación por funciones, oficios y lugares	Editables y Optativas	3
		Condición general de trabajo	Obligatorias	5
		Jornada de trabajo	Obligatorias	6
		Contrato de trabajo y Salario	Obligatorias	3
		Endeudamiento	Obligatorias	2
Licencias Médicas		Obligatorias	2	
Accidentes laborales		Obligatorias	1	
Enfermedades profesionales		Obligatorias	1	
Carga de trabajo doméstico		Obligatorias	2	
TOTAL			53	
Sección Específica de riesgo psicosocial	Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	7
		Exigencias cognitivas	Obligatorias	8
		Exigencias sensoriales	Obligatorias	4
		Exigencias emocionales	Obligatorias	2
		Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	2
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia	Obligatorias	7
		Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	4
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	7
		Sentido del trabajo	Obligatorias	3
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Integración en la empresa	Obligatorias	4
		Claridad de rol	Obligatorias	4
		Conflicto de rol	Obligatorias	5
		Calidad de liderazgo	Obligatorias	6
		Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	5
	Compensaciones	Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	6
		Estima	Obligatorias	5
Inseguridad respecto del contrato de trabajo		Obligatorias	5	
Doble presencia	Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	3	
	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2	
TOTAL			89	
TOTAL DEL CUESTIONARIO			142	

Tabla 1. Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa

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

Tabla 2. Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve.

5. Integración en la empresa (IE)

Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.

c. Dimensión: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (D3)

1. Claridad de rol (RL)

Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

2. Conflicto de rol (CR).

Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales

3. Calidad de liderazgo (CL).

Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma equánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.

4. Calidad de la relación con superiores (RS).

Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.

5. Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo (RC).

Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

d. Dimensión: Compensaciones (D4)

1. Estima (ET)

Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo. Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo “esfuerzo – compensaciones” y de la “justicia organizacional”.

2. Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato (IC).

Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.

3. Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo (IT).

Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional (cambios de tareas) y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo.

e. Dimensión: Doble presencia (D5)

1. Preocupación por tareas domésticas (DP).

Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género.

Versiones del Cuestionario

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

Cálculo e interpretación de las puntuaciones Cuestionario versión completa

Los puntajes del Cuestionario deben calcularse para cada trabajador por separado. Una vez hecho esto, ya es posible calcular los puntajes por unidad de trabajo.

El Cuestionario tiene una parte general y otra parte específica.

- Sección general

El apartado Datos demográficos contiene los datos de sexo y edad; permite calcular la frecuencia de cada uno y establecer algunas correlaciones con los indicadores que aparecen después. Es posible establecer riesgos diferenciados para hombres y mujeres o por grupos de edad.

En el apartado Salud y bienestar personal, las preguntas SG, SM y VT pertenecen al Cuestionario SF-36, que fue validado previamente en Chile. Cada pregunta tiene opciones de respuesta en una escala de tipo Likert con una puntuación que va de 0 a 4 puntos, donde un mayor puntaje significa mayor *bienestar*.

Las preguntas SG1 a SG5 miden la dimensión “salud general” (SG) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera:

$$\text{Puntaje SG: } ((\Sigma \text{Item} / 20) \times 100)$$

Las preguntas SM1 a SM5 miden la dimensión “salud mental” (SM) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera

$$\text{Puntaje SM: } ((\Sigma \text{Item} / 20) \times 100)$$

Las preguntas VT1 a VT4 miden la dimensión “vitalidad” (VT) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera

$$\text{Puntaje VT: } ((\Sigma \text{Item} / 16) \times 100)$$

Las preguntas SR1 a SR12 miden síntomas de estrés. En este caso el mayor puntaje indica mayor estrés. El cálculo, sin embargo, es el mismo. Son 12 preguntas con un total de 48 puntos. El cálculo de puntaje en este ítem, llevado a escala de 0 a 100 puntos es, por lo tanto:

$$\text{Puntaje estrés (SR): } ((\Sigma \text{Item} / 48) \times 100)$$

En el apartado Trabajo y empleo actual se registran los datos que permiten analizar el riesgo por unidades funcionales o geográficas dentro del lugar de trabajo, o por funciones de los trabajadores (TE1, TE2 y TE3).

En este mismo apartado hay 23 preguntas que registran las condiciones de empleo y trabajo (jornada, sueldo, licencias, etc.) y proporcionan una especie de radiografía de la empresa o institución. Deben registrarse y medirse como cualquier otra característica que se quiera medir, por ejemplo, como frecuencias categoriales (p.ej.: cantidad de trabajadores con jornada parcial, o

en turnos de noche, o que ganen hasta \$ 500.001). Todo dependerá de las necesidades de la institución o empresa. Existen dos preguntas que miden en conjunto la cantidad de trabajo doméstico que tiene el(la) trabajador(a).

Las preguntas sobre licencias (LM) (ausentismo) son un poco más complejas de medir. Una alternativa es que se establezca el total de días anuales posibles de trabajar (365), multiplicado por la cantidad de trabajadores de la empresa (se puede tomar a todos los vigentes en una fecha, como el 30 de junio). Esto da una cantidad para el denominador que se considera “días-persona-año”. La sumatoria de los días totales de licencia en un año dividido por los “días-persona-año” da un valor aproximado del ausentismo en una unidad laboral. Hay otras formas de medirlo, como cantidad de licencias/cantidad de trabajadores; o días de licencia/cantidad de trabajadores. Dado que las licencias no siguen una distribución normal, también se puede medir la frecuencia de cada día. (Ejemplo: cuántas licencias hay de 1 día, de 5 días, de 15 días, etc. Debe considerarse cuántas personas tienen 0 días). Todo depende de lo que se quiera evaluar. El promedio no es un buen indicador cuando la distribución de resultados de recuento no es normal (no sigue una distribución normal) y tan asimétrica como suelen ser los días de licencia.

Dimensiones y subdimensiones	Nº de preguntas	Ptje. máximo posible
Exigencias psicológicas		
Exigencias psicológicas cuantitativas	7	28
Exigencias psicológicas cognitivas	8	32
Exigencias psicológicas emocionales	2	8
Exigencias psicológicas de esconder emociones	2	8
Exigencias psicológicas sensoriales	4	16
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo		
Influencia	7	28
Control sobre el tiempo de trabajo	4	16
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	7	28
Sentido del trabajo	3	12
Integración en la empresa	4	16
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		
Claridad de rol	4	16
Conflicto de rol	5	20
Calidad de liderazgo	6	24
Calidad de la relación con superiores	5	20
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	6	24
Compensaciones		
Estima	5	20
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	5	20
Inseguridad respecto a las características del trabajo	3	12
Doble presencia		
Preocupación por tareas domésticas	2	8

Tabla 3. Puntajes máximos posibles por cada subdimensión.

- Sección específica de riesgo psicosocial

En la Sección específica de riesgo psicosocial, todas las preguntas tienen respuestas en una escala de tipo Likert con puntuación de 0 a 4, donde el mayor puntaje indica mayor riesgo. Cada subdimensión debe calcularse por separado porque así proporciona una mejor visión del estado de riesgo de la institución o empresa.

Este puntaje finalmente se transforma a porcentajes o puntajes de 0 a 100.

Los puntajes brutos deben llevarse a puntajes porcentuales con el objeto de poder comparar las escalas (cada subdimensión) que tiene diferentes puntajes, en base a una misma puntuación estandarizada.

Cada subdimensión tiene diferente número de preguntas y de puntos. Para la transformación, se suman los puntajes *obtenidos* (puntajes crudos) de las preguntas de cada subdimensión, se divide por el máximo puntaje *posible* que se puede obtener en dicha subdimensión, y luego se multiplica el resultado por 100 conservando 2 decimales.

Dimensiones y sub dimensiones	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas			
Exigencias psicológicas cuantitativas	0 – 28,56	28,57 – 42,85	42,86 – 100
Exigencias psicológicas cognitivas	0 – 59,37	59,38 – 78,12	78,13 – 100
Exigencias psicológicas emocionales	0 – 24,99	25,00 – 49,99	50,00 – 100
Exigencias Psicológicas de esconder emociones	0 – 12,50	12,51 – 49,99	50,00 – 100
Exigencias psicológicas sensoriales	0 – 74,99	75,00 – 93,74	93,75 – 100
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo			
Influencia	0 – 39,28	39,29 – 57,13	57,14 – 100
Control sobre el tiempo de trabajo	0 – 24,99	25,00 – 56,24	56,25 – 100
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	0 – 17,85	17,86 – 35,70	35,71 – 100
Sentido del trabajo	0 – 0,01	0,02 – 16,66	16,67 – 100
Integración en la empresa	0 – 24,99	25,00 – 56,24	56,25 – 100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo			
Claridad de rol	0 – 6,24	6,25 – 18,74	18,75 – 100
Conflicto de rol	0 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 100
Calidad de liderazgo	0 – 20,82	20,83 – 45,82	45,83 – 100
Calidad de la relación con superiores	0 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 100
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	0 – 12,49	12,50 – 33,32	33,33 – 100
Compensaciones			
Estima	0 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 100
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	0 – 19,99	20,00 – 49,99	50,00 – 100
Inseguridad respecto a las características del trabajo	0 – 8,32	8,33 – 41,66	41,67 – 100
Doble presencia			
Preocupación por tareas domésticas	0 – 12,49	12,50 – 49,99	50,00 – 100

Tabla 4. Límite de los terciles bajo, medio y alto en población trabajadora general

$$\frac{\Sigma \text{ puntos obtenidos en la subdimensión}}{\text{Puntaje máximo posible en la subdimensión}} \times 100$$

El número de preguntas y los puntajes brutos máximos de cada subdimensión se encuentran en la Tabla 3.

Una vez obtenido el puntaje de cada trabajador por cada subdimensión, hay que compararlo con la escala estandarizada para Chile (Tabla 4), y ver en qué nivel de riesgo se encuentra cada trabajador por cada subdimensión. Esto es: nivel de riesgo alto (rojo), nivel de riesgo medio (amarillo), o nivel de riesgo bajo (verde). Para eso se utiliza la Tabla 4 que contiene los niveles de riesgo (terciles) válida para Chile.

Interpretación de las puntuaciones

a. Prevalencia de riesgo

Una vez obtenidos los puntajes para cada trabajador y sabiendo en qué nivel de riesgo se encuentra, una primera aproximación al estado de la institución o empresa es con el cálculo de *prevalencia* de riesgo en ese lugar de trabajo. Esto significa que se debe calcular qué porcentaje de los trabajadores se encuentra en cada uno de los niveles de riesgo.

Subdimensiones	Número de cuestionarios en cada nivel de riesgo		
	Verde	Amarillo	Rojo
Ex. psicológicas cuantitativas (CU)	10	18	32
Ex. psicológicas cognitivas (CO)	22	18	20
Ex. psicológicas emocionales (EM)	10	15	35
Ex. psicológicas de esconder emociones (EE)	10	16	34
Ex. psicológicas sensoriales (ES)	10	10	40

Tabla 5. Resumen de los niveles de riesgo psicosocial en cada dimensión (solo se muestran las subdimensiones de la dimensión Exigencias psicológicas).

Para este cálculo se pueden resumir los resultados en una matriz (Tabla 5) que permite analizar con mayor facilidad la cantidad de trabajadores en cada nivel de riesgo. En cada una de las dimensiones debe anotarse la cantidad de cuestionarios (que representan a los trabajadores) por

nivel de riesgo. Un método similar puede usarse para el cálculo en la versión completa (es automático en el caso de utilizar la plataforma SUSESO).

Por ejemplo, una unidad de análisis puede ser el “Departamento de Ventas” que tiene 60 trabajadores. Si de los 60 trabajadores hay 10 que tienen un puntaje inferior a 28,56 puntos en la dimensión “exigencias psicológicas cuantitativas” (ver Tabla 4), esto significa que hay un 16,7% de los trabajadores en situación de riesgo “bajo”; igualmente, si hay otros 18 trabajadores entre los puntajes 28,57 y 42,85, esto es un 30% del Departamento en categoría riesgo “medio”, y el resto (32 trabajadores) se encuentran sobre el límite de 42,86 puntos (53,3%), es decir, están en riesgo “alto” (ver ejemplo en Tabla 5). Transformado este recuento en porcentaje se puede construir el “semáforo” de riesgo.

Esta presentación tiene la ventaja de mostrar de una manera visual y sencilla dónde se encuentran los mayores problemas en la unidad considerada. En el ejemplo anterior, es fácil ver que los mayores problemas (prevalencia de riesgo alto por sobre el 50% de trabajadores) se concentran en las subdimensiones exigencias cuantitativas, emocionales, esconder emociones, sensoriales, influencia, claridad de rol y doble presencia. Por el contrario, donde existe una mayor prevalencia de nivel de riesgo bajo es en las dimensiones exigencias psicológicas cognitivas, sentido del trabajo, integración con la empresa, e inseguridad en las características del trabajo. Estas podrían considerarse recursos o ventajas que posee esta unidad (factores protectores), lo que puede estar en la base del diseño de intervención. Es importante recordar que la prevalencia es la cantidad de personas que presentan un cierto nivel de riesgo en la unidad analizada.

b. Frecuencia de respuestas por cada pregunta

El análisis de la frecuencia de respuestas en cada pregunta puede ser una gran ayuda para interpretar el sentido que tiene la medición de factores de riesgo y para diseñar las medidas de intervención. **Recomendamos hacer este análisis por cada subdimensión** (sobre todo las que están con mayor riesgo) y anotar la frecuencia de respuestas en riesgo (puntajes 3 y 4). **Ejemplo** (Tabla 6): Se ha aplicado el **cuestionario breve** a un lugar de trabajo con 60 trabajadores, y la dimensión “Exigencias psicológicas” (5 preguntas) ha mostrado una prevalencia de nivel Alto de riesgo (color rojo) en 36 trabajadores (60%). Al examinar las preguntas, puede verse que la

pregunta “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?” muestra que 48 trabajadores (80%) han dado como respuestas “sólo unas pocas veces” (3 puntos) o “nunca” (4 puntos), y la pregunta “En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?” muestra 36 trabajadores (60%) que respondieron “siempre” (4 puntos) y “la mayoría de las veces” (3 puntos). En cambio la pregunta “En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?” solo 18 trabajadores (30%) respondieron “siempre” (4 puntos) o “la mayoría de las veces” (3 puntos). En la Tabla 6 se presenta un resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión en el cuestionario breve. Es posible realizar un análisis similar en la versión completa.

Dimensiones y preguntas	Número de cuestionarios en cada nivel	
	“Siempre” / “La mayoría de las veces”	“Solo unas pocas veces” / “Nunca”
Exigencias psicológicas		
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		48
En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	18	
En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	36	
En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	26	
¿Su trabajo requiere atención constante?	30	

Tabla 6. Ejemplo de registro de respuestas

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0 – 46,33	46,34 – 59,64	59,65 – 100
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0 – 28,09	28,10 – 42,14	42,15 – 100
Apoyo social en la empresa	0 – 19,25	19,26 – 32,58	32,59 – 100
Compensaciones	0 – 21,66	21,67 – 42,78	42,79 – 100
Doble presencia	0 – 12,49	12,50 – 49,99	50,00 – 100

Tabla 7. Límites de las dimensiones en el Cuestionario completo.

Cálculo del nivel de riesgo versión completa para fines del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Los puntajes obtenidos aplicando la versión completa del Cuestionario permiten el análisis por subdimensiones, focalizando las intervenciones o medidas de prevención. Sin embargo, también es posible obtener el nivel de riesgo por dimensión, resultados que son necesarios para establecer el nivel de riesgo global de acuerdo a lo que se indica en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos

Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud. El método para calcular este nivel de riesgo es el siguiente:

a. Obtener el puntaje porcentual por subdimensión

Los puntajes obtenidos por cada trabajador se suman por subdimensión. El resultado se divide por el máximo de puntos de esa subdimensión y se multiplica por 100. Ejemplo: La Dimensión Exigencias Psicológicas tiene 5 subdimensiones, una de ellas, la subdimensión “exigencias cuantitativas” tiene 7 preguntas y un máximo posible de 28 puntos. Si el resultado obtenido por un trabajador es de 21 puntos, entonces 21 se divide por 28, lo que da como resultado 0,75 que al multiplicarlo por 100 da 75. En este caso el puntaje porcentual para ese trabajador es de 75. Para obtener el puntaje porcentual para cada trabajador se debe proceder de la misma manera para cada una de las subdimensiones que conforman una dimensión de la versión completa del Cuestionario.

Ptje porcentual subdimension del trabajador

$$= \frac{\Sigma \text{ puntos obtenidos en la subdimensión}}{\text{Máximo de ptje subdimension}} \times 100$$

b. Calcular puntaje porcentual de la Dimensión

El puntaje porcentual de una Dimensión para un trabajador se calcula promediando los puntajes porcentuales de cada una de las subdimensiones que conforman esa Dimensión. Ejemplo: Un trabajador obtuvo para la Dimensión Exigencias Psicológicas los siguientes puntajes porcentuales: Exigencias Cuantitativas (CU) 75, Exigencias Cognitivas (CO) 60, Exigencias Emocionales (EM) 50, Exigencias de Esconder Emociones (EE) 65 y Exigencias Sensoriales (ES) 35. El promedio de la Dimensión es la suma de estos puntajes dividido por el número de subdimensiones, es decir, $75+60+50+65+35 = 285$ dividido por $5 = 57$. Este trabajador obtuvo para la Dimensión Exigencias Psicológicas 57 puntos porcentuales. De esta forma, se le otorga un peso similar a las diferentes subdimensiones dentro de cada dimensión independiente del número de preguntas que la componen.

Ptje porcentual subdimension del trabajador

$$= \frac{\Sigma \text{ puntos obtenidos en la subdimension}}{\text{Máximo de ptje subdimension}} \times 100$$

c. Determinar el nivel de riesgo del trabajador en una Dimensión

Para conocer el nivel de riesgo del trabajador en una Dimensión, se debe comparar el puntaje porcentual obtenido en la Dimensión con los puntajes porcentuales de la tabla de terciles del Cuestionario versión completa (Tabla 7). Ejemplo: La Dimensión Exigencias Psicológicas dio un puntaje porcentual de 57; la tabla indica que el límite medio de esta dimensión va de 46,34 a 59,64 puntos, por lo que 57 corresponde a “riesgo medio”. De esta forma, dicho trabajador presenta riesgo medio en la dimensión evaluada.

d. Calcular la prevalencia del riesgo para la Dimensión

Una vez establecidos el nivel de riesgo por dimensión para cada trabajador, se calcula la **prevalencia de riesgo** en el lugar de trabajo sumando el número de trabajadores por cada nivel de riesgo y calculando su porcentaje.

Los resultados se pueden mostrar como un gráfico de barras apiladas con los colores rojo (alto riesgo), amarillo (riesgo moderado) y verde (riesgo bajo), en una figura que se ha denominado “semáforo”.

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

Tabla 8. Puntajes de la versión breve del Cuestionario

Fuente: (Superintendencia de Seguridad Social, 2017)

Anexo: E

Acta de conformación de comité de aplicación

Fecha: 04-04-2018

Empresa: Centro de Distribución Pudahuel,
Dirección: La Martina 400, Pudahuel, Región Metropolitana.

Area: Vigilancia y Portería

En este documento se indican los miembros que conforman el comité de aplicación (CdA), responsable de la correcta y fructífera aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Salud de Chile en concordancia con el Manual del Método del Cuestionario SUSESO-ISTAS21 establecido por la Superintendencia de Seguridad Social.

Representantes de los trabajadores:

Nombre y Apellidos	Cargo	Firma
	Guardia de Seguridad.	

Representantes del empleador:

Nombre y Apellidos	Cargo	Firma
	Sub Gerente de RR.HH.	

Anexo: G

Formato del Cuestionario

Superintendencia

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una

X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

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

A. Datos demográficos

1. Sexo

- a) Hombre
- b) Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

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

B. Caracterización de su trabajo actual.

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		

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

Anexo: H

Resultado del Cuestionario

En la foto 01 muestra las respuestas de los trabajadores tabulados para el análisis para conocer el resultado en cuanto riesgo psicosocial en el aria investigada.

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	0	2	0	0	4	0	2	2	0	1	0	2	3	2	3	0	1	3	2	1
2	0	2	1	4	3	4	3	2	0	1	0	2	3	0	2	0	0	2	1	0
3	1	1	2	0	4	4	3	2	0	1	0	2	2	0	1	0	0	2	1	0
4	3	4	4	4	4	4	2	0	2	2	0	4	3	0	3	0	3	4	4	3
5	0	0	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2	0	1	0	1	2	4	4
6	1	1	3	2	4	2	2	1	0	0	2	3	1	0	0	1	2	2	3	4
7	2	2	2	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0	2	1	1	4	1	2	1	0	1	1	3	0	1	0	0	0	3	3	4
9	1	0	1	3	4	2	2	2	0	1	1	1	2	1	1	1	0	4	2	3
10	2	1	4	0	4	0	4	0	0	0	0	1	2	2	2	0	0	4	4	4
11	0	2	1	1	4	1	2	1	0	1	1	3	0	1	0	0	0	3	3	4

Foto 01. Ingreso de Respuestas del Cuestionario

Según la foto 02 se muestra el porcentaje de las dimensiones con riegos psicosocial en el trabajo.

Análisis según número y porcentaje de dimensiones en riesgo						
Dimensión	Alto	% Alto	Medio	% Medio	Bajo	% Bajo
Exigencias psicológicas	2	18%	4	36%	5	45%
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	3	27%	2	18%	6	55%
Apoyo social en la empresa	4	36%	6	55%	1	9%
Compensaciones	1	9%	7	64%	3	27%
Doble presencia	7	64%	1	9%	3	27%

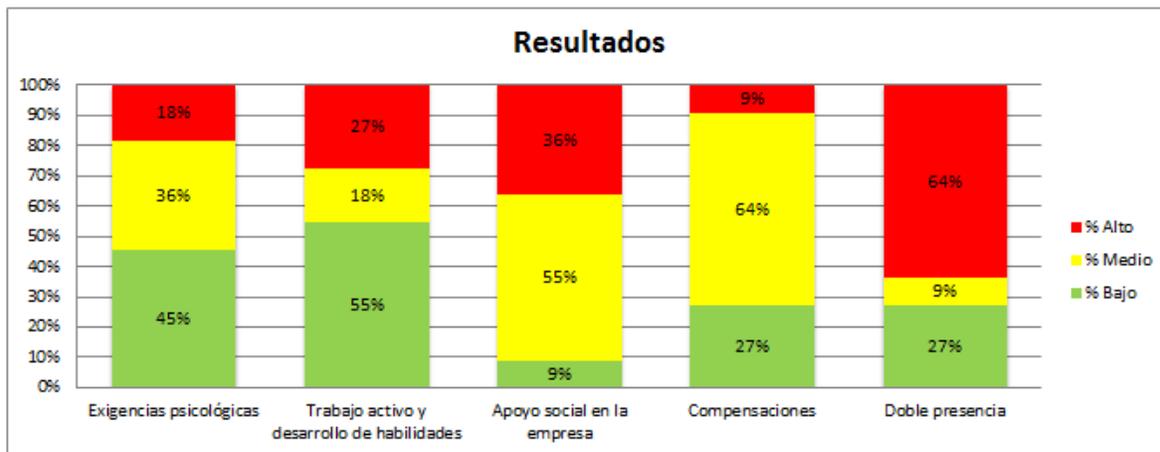


Foto 02. Resultado del Cuestionario

Anexo: J

Plan de trabajo

