



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
Maestría en Gestión Estratégica de Recursos Humanos

**El desempeño de las Direcciones de Recursos Humanos  
del Ministerio de Relaciones Exteriores  
y el Ministerio de Justicia de Chile  
en la implementación del Protocolo de Vigilancia  
de Riesgos Psicosociales en el Trabajo**

**Sebastián Oportus Hugot**  
**Director de Tesis: Docente Oscar Gralatto**

**Oscar Gralatto**  
**Director de Tesis**

**Sebastián Oportus Hugot**  
**Alumno**

## Índice

- Abstract p.5
- Agradecimientos p.6
- Diseño del Estudio de Caso
  - 1. Identificación de la Problemática p.7
  - 2. Propositiones del Estudio p.7
  - 3. Preguntas de la investigación p.8
  - 4. Tipo de Diseño de Caso p.8
  - 5. Hipótesis del Estudio de Caso p.9
  - 6. Antecedentes-Observación de la realidad a la fecha del Estudio p.9
- Estado del arte
  - 1. Las políticas y programas de seguridad y salud laboral: el rol de la institucionalidad chilena p.13
  - 2. Los riesgos psicosociales en el Trabajo
    - Definición de “riesgos psicosociales” en el mundo del trabajo. p.21
    - Factores psicosociales y riesgos psicosociales p.27
    - Ausentismo, presentismo y productividad p.32
- Estudio del Caso y Recopilación de la Información p.35
  - 1. El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
    - La ley que obliga a la aplicación del Protocolo en las instituciones públicas chilenas: Resolución exenta 1433/2017 p.37
  - 2. Instrumentos del Protocolo
    - El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 p.43
    - Medidas correctivas: Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo p.57
    - Medidas correctivas: Guía de Conciliación de Trabajo y Familia p.70
- Resultados del Estudio
  - 1. Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile p.75

2. Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Justicia de Chile	p.85
3. Los riesgos psicosociales en la sociedad del riesgo	p. 94
• Conclusiones	p.111
• Bibliografía	p.116
• Anexos	
1. Ley núm. 1.433 exenta, aprueba actualización de Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo (Resolución).	p.119
2. Cuestionario ISTAS, versión abreviada	p.140
3. Cuestionario ISTAS, versión completa	p.142
4. Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo	p.155
5. Propuesta de estructura de informe técnico que dé cuenta de la aplicación del Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo	p.164
6. Propuesta de Medidas de Conciliación de Trabajo y Familia	p.165
7. Consulta Colectiva sobre la Conciliación Trabajo y Familia	p.170
8. Consulta Individual sobre la Conciliación Trabajo y Familia	p.173

## *Lista de figuras y tablas*

Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo según la OIT	p.23
Figura 2. Desarrollo de la metodología del estudio	p.36
Figura 3. Flujograma programa de vigilancia	p.53
Figura 4. Flujograma del proceso de implementación de medidas sobre CFT en la organización	p.73
Tabla 1. Factores psicosociales en el trabajo según la OIT	p.25-26
Tabla 2. Factores psicosociales de riesgo o de estrés psicosocial	p.29
Tabla 3. Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa	p.49
Tabla 4. Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve	p.50
Tabla 5. Clasificación niveles de riesgo	p.52
Tabla 6. Modelos de preguntas para la dimensión “Apoyo social de las jefaturas”	p.67
Tabla 7. Variables de gestión y orientaciones generales	p.69
Tabla 8. Trabajadores Conciliación Vida Laboral y Familiar (Doble Presencia) (%Población Trabajadora) por sexo	p.70
Tabla 9. Dimensiones por grado MINREL	p.81
Tabla 10. Dimensiones por género MINREL	p.81
Tabla 11. Dimensiones por grado MINJUSTICIA	p.89
Tabla 12. Dimensiones por género MINJUSTICIA	p.89

## *Abstract*

Los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo son todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud mental de los trabajadores.

Atendiendo a este fundamento, las autoridades de salud chilenas diseñaron el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, el cual es un instrumento orientado a, mediante una metodología específica, identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

Desde la publicación de la Resolución Exta. 336 del Ministerio de Salud de Chile que estableció el Protocolo, le corresponde al empleador la obligación de realizar la identificación y evaluación de factores psicosociales, conforme a las normas y metodología establecidas en el Protocolo, para así fortalecer aquellos aspectos que pudiesen fomentar el bienestar y la salud, así como desarrollar acciones para disminuir y controlar este tipo de riesgos.

Este Estudio se referirá al desempeño de las Direcciones de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Ministerio de Justicia de Chile en la implementación del “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, así como su rol activo en la gestión de personas, por medio del análisis de los resultados de sus primeras experiencias.

Junto a lo anterior, se analizará desde la perspectiva de Estudio de Caso, su relación con la Política de Salud y Seguridad del Trabajo Nacionales, y se hará un análisis sobre la génesis del referido Protocolo desde la perspectiva de la Sociedad del Riesgo, el cual puede observarse como consecuencia de las necesidades de intervenir sobre los riesgos psicosociales que contrae pertenecer a un mundo globalizado. Esto es de especial importancia en atención al momento histórico que enfrenta Chile hoy, ad portas de cruciales transformaciones sociales.

## *Agradecimientos*

Me gustaría agradecer primeramente a los profesores de la Maestría, quienes en todas sus materias aportaron a mi formación como profesional y cuya invaluable experiencia y conocimientos han significado en mí un crecimiento intelectual y profesional. Especialmente agradecer a mi director de tesis, el profesor Oscar Galatto, quien no sólo se ha preocupado en su función de educador, si no que se ha mostrado interesado en mi bienestar personal especialmente ante los incipientes cambios que se viven hoy en la sociedad chilena, los que han estado acompañados de difíciles escenarios de seguridad y certezas diarias.

Así también, con mucho aprecio recuerdo a mis compañeros de curso de la Maestría, de entre los cuales me llevo amigos para toda la vida.

A mi adorada esposa Javiera, con quien he compartido una vida de viajes y estadías en lugares inolvidables.

Y en virtud de lo anterior, agradecer eternamente a Argentina y a la ciudad de Buenos Aires por haber sido el más amable y amoroso de los hogares.

## *Diseño del Estudio de Caso*

### *1. Identificación de la problemática*

Por medio de los resultados de la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, estudiar el desempeño de las Direcciones de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Justicia de Chile en su implementación.

### *2. Propositiones del Estudio*

#### a) Objetivos generales:

- Conocer los antecedentes que fundamentan la necesidad de implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en las organizaciones chilenas.
- Describir el rol que les compete a las Direcciones de Recursos Humanos y los Organismos Administradores del Seguro Laboral en la administración del Protocolo.
- Apuntar sobre la relación entre las Políticas y Programas de Salud y Seguridad en el Trabajo de las instituciones, y el Protocolo de Vigilancia, circunscrito a la experiencia chilena.

#### b) Objetivos específicos:

- Conocer los resultados de la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo desde un punto de vista acotado por medio de las experiencias en el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Relaciones Exteriores.

- Analizar las gestiones desarrolladas por las direcciones de Recursos Humanos de esas instituciones, como las funciones a desarrollar por los Organismos Administradores del Protocolo ligados a los seguros laborales.
- Referirse a los instrumentos del protocolo, el Cuestionario SUSESO/ISTAS21, el Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo, y la Guía de Conciliación de Trabajo y Familia.

### 3. Preguntas de la investigación

- Todo programa o política pública se encuentra sujeta a análisis y evaluación. Determinar el nivel de éxito de la implementación del Protocolo de Vigilancia, o los alcances del mismo en los citados ministerios, es fundamental en este análisis.
- ¿Rol modernizador de la administración pública chilena? Analizar el nivel de actualización de la administración pública chilena respecto a técnicas innovadoras en la administración de los recursos humanos, por medio de la revisión de los instrumentos de medición previstos en el Protocolo.
- ¿Es posible conocer los resultados de la implementación del Protocolo gracias a la documentación que cada año las Direcciones de Recursos Humanos de las instituciones públicas ponen a disposición de los usuarios? Esta previsión está establecida por ley.
- Los riesgos psicosociales en el mundo del trabajo ¿busca el empleador, en este caso el Estado, ahorrar recursos por medio de la reducción de las licencias médicas al aplicar el Protocolo?

### 4. Tipo de Diseño de Caso

Por medio de una exposición descriptiva se especificarán propiedades, características y rasgos relevantes sobre la aplicación del Protocolo. También definir su utilidad, mostrando con precisión las dimensiones de la implementación del programa circunscrito a Chile. Este Estudio, como método de investigación, permitirá una mejor comprensión de la

funcionalidad del Protocolo, es decir, si la herramienta ayudó a las instituciones individualizadas en el estudio para alcanzar sus objetivos.

Incluso aun, el presente Estudio podría ser utilizado como una herramienta de marketing político, ya que el presente Documento evaluará el Protocolo como un producto, permitiendo examinar objetivamente cómo está siendo utilizado por las instituciones públicas.

##### 5. *Hipótesis del Estudio de Caso*

Las direcciones de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Justicia de Chile han aplicado de manera satisfactoria, hasta la fecha, el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

##### 6. *Antecedentes – Observación de la realidad a la fecha del Estudio*

La Estrategia Nacional de Salud de Chile para el cumplimiento de los Objetivos Sanitarios Estratégicos hacia el 2020 (Ministerio de Salud de Chile [MINSAL], 2010), de acuerdo a sus gestores, tiene como fin la producción de resultados concretos y medibles en el ámbito de la salud, generando un conjunto de indicadores correlacionados. Cuenta con nueve Objetivos Sanitarios Estratégicos, los que generan esta Estrategia Nacional de Salud. Uno de sus objetivos es, y respecto del cual es consecuencia el “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, *disminuir la incidencia de enfermedades asociadas al trabajo*, o las que la Estrategia reconoce como “enfermedades profesionales”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Es importante destacar en este punto que, para la legislación chilena, enfermedad profesional “es la causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o del trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte” (Ley 16744, 1968, art. 7). Se infiere por tanto que debe existir una relación causal entre el quehacer laboral y la patología que provoca invalidez o causa la muerte, aun cuando no sea de las enumeradas en el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. La legislación señala que se podrá acreditar ante el respectivo organismo administrador del seguro laboral el carácter profesional de alguna enfermedad que no estuviere enumerada en la lista de enfermedades profesionales establecida por la normativa chilena, siempre y cuando se hubiesen contraído como consecuencia directa de la profesión o del trabajo realizado.

Junto con lo anterior, la Estrategia también implica reforzar el sistema público de salud. La misma formulación de esta Estrategia reconoce que el enfoque de los problemas descritos debe ser necesariamente multisectorial, y ser capaz de convocar a agentes públicos y privados, organizaciones ciudadanas, universidades e institutos, Ministerios y hasta la propia Presidencia de la República, en una perspectiva de Estado, de corto y largo plazo.

En la Estrategia, se definió como necesario contar con un plan de implementación, seguimiento y evaluación, que incluye la definición de indicadores y actividades, recursos y responsables. Junto a esto, se mostró como imprescindible una visión amplia de la salud en la perspectiva de la producción social y el enfoque de los determinantes sociales de la salud, lo que lleva a plantear que los objetivos fueron concebidos como una Política de Estado, y no solo sectorial. Sobre ello, veremos más adelante cómo impacta socialmente la globalización como fenómeno alterador de la salud de las personas.

En el Plan, también se identificaron entre los lineamientos y contenidos específicos que deben formar parte de estos objetivos de salud, *mejorar el bienestar psicosocial, y mejorar las condiciones ambientales*, lo cual es objeto relevante de estudio en este documento.

Yendo a lo específico, es importante detenerse a analizar el Cuarto Objetivo de la Estrategia Nacional de Salud al 2020. Este es “*Reducir la mortalidad, morbilidad y mejorar la salud de las personas, a lo largo del ciclo vital*” (MINSAL, 2010, p.157). De este cuarto objetivo, el sexto sub objetivo es “*Disminuir la incapacidad laboral por enfermedades profesionales*”, siendo su meta asociada “*Disminuir un 30% la tasa anual proyectada de licencia por incapacidad laboral*” (MINSAL, 2010 p.157). Podría preguntarse el lector ¿cuál es la finalidad del gestor de la Estrategia cuando define como meta disminuir las licencias por incapacidad laboral? No es necesario teorizar al respecto. La misma Estrategia señala que el ausentismo laboral impacta el aumento de la productividad, el crecimiento económico y en los indicadores de desarrollo humano (MINSAL, 2010, p.176).

¿Busca la Estrategia Nacional de Salud al 2020 impactar sobre la economía por sobre la salud de las personas? Laurell (2011) señala que una de las causas del descuido de la salud se debe

a la pérdida de influencia de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre las políticas internacionales de salud, siendo actualmente el Banco Mundial el gran diseñador internacional de la política en la materia, al valerse de las condicionalidades de los préstamos del Fondo Monetario Internacional y la consecuente aceptación de sus esquemas (p.3).

Más adelante, se expondrá además desde un punto de vista sociológico, que es posible identificar esta funcionalidad de la salud para objetivos económicos, con el impacto de las definiciones sobre los conceptos de trabajo y salud. Al comprender las dinámicas con respecto a los aspectos de la producción, avances tecnológicos y sus impactos en el área de las relaciones laborales, es factible entender el comportamiento, tendencias predominantes, procesos de ruptura, y en última instancia, predecir probables futuros escenarios, aplicar respuestas de corto, mediano y largo plazo buscando medidas de contención y gobernanza a situaciones que impliquen relación con los riesgos psicosociales.

Volviendo al sub objetivo sanitario “Disminuir la incapacidad laboral por enfermedades profesionales” la Estrategia define que las Enfermedades Profesionales -EP- derivan de la exposición a agentes y/o factores de riesgo que ocurren durante la jornada laboral. También se asocian con las características del empleo y la organización del trabajo (MINSAL, 2010, p. 167).

Se señala además que la notificación de EP es un tema relevante. Se considera que en Chile la información es deficitaria comparada con los países industrializados, aunque supera la de otros países de la región. A la fecha de la formulación de la Estrategia -2010- no se contaba con estadísticas oficiales con la calidad y oportunidad necesarias, por lo que la aplicación del Protocolo daría cuenta de en la proyección al 2020 de lo relacionado con los riesgos psicosociales en el trabajo.

Es relevante señalar en este punto que, en Chile, la Ley 16.744, que establece las normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, considera como enfermedad profesional en el decreto 101, las patologías de salud mental asociadas al trabajo. Con mayor detalle se encuentra en el Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo

y Enfermedades Profesionales, Libro III, elaborado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile -SUSESO-.

De acuerdo al Compendio, (SUSESO, 2018a) “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo que, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (Cap. 1)

Se indica además que “cuando la influencia de estos factores psicosociales es negativa, pueden generar el desarrollo de una enfermedad de salud mental e incluso somática, constituyendo factores de riesgo psicosocial” (SUSESO, 2018a, Cap. 1).

De acá se desprende la génesis del Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Indica el Compendio que “para la correcta determinación del origen, común o laboral, de una patología de salud mental, el proceso de calificación requiere la evaluación, con distintos métodos, de la presencia de condiciones laborales específicas y la correlación de temporalidad, frecuencia e intensidad de dicha exposición con el diagnóstico establecido, para validar o refutar una hipótesis causal coherente entre la patología y la exposición a riesgos observada” (SUSESO, 2018a, Cap. 1). Específicamente esto puede determinarse con la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo, y su instrumento el Cuestionario SUSESO/ISTAS21.

## *Estado del arte*

### *1. Las políticas y programas de seguridad y salud laboral: el rol de la institucionalidad chilena*

“Prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo” es lo que establece para los Estados firmantes el convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo - OIT- (1981) “Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores”, así como “formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo” (art. 4).

Antiguamente, la *seguridad y salud laboral*, o *seguridad y salud en el trabajo*, se conocía como “seguridad e higiene en el trabajo”. Actualmente, dado que su aplicación va más allá de los temas sanitarios, el concepto abarca también a la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Para la construcción de esta condición básica, es preciso un medio ambiente de trabajo con condiciones de trabajo en la cual los trabajadores puedan desarrollar una actividad adecuada a su dignidad y donde sea posible su participación en todas las decisiones que les involucren en el mejoramiento de las condiciones de salud y seguridad en sus lugares de trabajo.

Desagregando el concepto, *salud* fue definida en el preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud – OMS- de Nueva York, (1946), como “el completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. A su vez, el *trabajo*, al aportar a quien realiza la actividad una serie de aspectos positivos y favorables, puede considerarse una fuente de salud. A modo de ejemplo, el salario permite la adquisición de los bienes necesarios para la vida diaria, desarrollándose una actividad física

y mental que mantiene a la persona activa y despierta. Así también, se desarrollan y activan las relaciones sociales a través de la interacción en el ambiente de trabajo con otras personas, y podría indicarse que aumenta la autoestima porque entrega a la moral personal un sentido de utilidad ante la sociedad.

Ahora, si el trabajo genera daños a la salud síquica, física o emocional, podría explicarse por las condiciones sociales y materiales en las que la labor se realiza.

En Chile, mediante la ratificación del Convenio 187 de la Organización Internacional del Trabajo, el “Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo”, promulgado por el Decreto 72 del 5 de mayo de 2011 del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, se asumió como compromiso país el desarrollo de una *Política Nacional y un Programa Nacional* para promover la mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo, y así prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo, todo esto en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores. Al mismo tiempo, promover de acuerdo con las condiciones y práctica habitual en Chile, principios tales como: *evaluar los riesgos o peligros del trabajo*; combatirlos en su origen; y desarrollar una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud que incluya información, consultas y formación (Ministerio del Trabajo de Chile, [MINTRAB], 2016).

Estos conceptos se encuentran contenidos en la “Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo”, que fue promulgada mediante el Decreto N° 47, del 4 de agosto de 2016, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y en el “Programa Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo” el que fue aprobado mediante el Decreto Exento N° 31, del 27 de febrero de 2018, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El Ministerio chileno del Trabajo y Previsión Social, a través de la Subsecretaría de Previsión Social de Chile, ha liderado el proceso para la formulación e implementación de la Política y del Programa Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo “SST”, lo que se ha efectuado considerando la necesidad de avanzar en materia de prevención de riesgos laborales y las obligaciones asumidas por el Estado de Chile con la ratificación del Convenio 187 de la OIT al que hacíamos mención en los primeros párrafos de este apartado. La Política Nacional de

SST contiene los lineamientos que permitirán desarrollar una estrategia orientada de forma permanente a prevenir los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, estableciendo los siguientes objetivos (MINTRAB, 2016):

- Desarrollar y promover una cultura preventiva.
- Perfeccionar el marco normativo en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Fortalecer la institucionalidad fiscalizadora de la seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar la calidad y oportunidad de las prestaciones otorgadas por los organismos administradores del Seguro de la Ley N° 16.744, la que “establece el Seguro Social Obligatorio Contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”.
- Disminuir la ocurrencia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, y mejorar la pesquisa y reporte de estos siniestros.
- Promover la incorporación de trabajadores informales a la seguridad social e incorporar la perspectiva de género en la gestión preventiva.

Resulta interesante el proceso por el cual se formuló esta política. Señalan sus gestores que “el proceso para la formulación de esta Política Nacional de SST se realizó en base al diálogo social tripartito, efectuándose 32 talleres de diálogos tripartitos a lo largo de Chile, en los que se contó con la participación de las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores, y de los organismos estatales relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores. Las conclusiones de estos talleres sirvieron de base para elaborar durante el año 2015 el proyecto de la Política Nacional de SST, la que fue aprobada por el Comité de Ministros para la SST el año 2016 y promulgada mediante el citado Decreto Supremo N°47, de 2016” (SUSESO, 2018b, p.4).

Por su parte, durante el año 2017 se formula el Programa Nacional de SST, el que “comprende todos los recursos humanos y materiales de que dispone el país para alcanzar los objetivos y principios señalados en la Política Nacional, incluyendo la legislación, las instituciones con responsabilidades en la materia, las autoridades competentes, la participación tripartita, la inspección, sistemas de información y el control de la aplicación de la normativa, la asistencia técnica a empleadores y trabajadores” (SUSESO, 2018b).

En atención a este trabajo en particular, es considerado un hito dentro de las nuevas normas legales, reglamentarias y técnicas en materia de seguridad y salud en el trabajo derivadas del Programa Nacional, la Resolución Exenta N°1.433, de 10 de noviembre de 2017, del Ministerio de Salud, mediante la que se actualiza *el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Esta actualización “considera las experiencias y aprendizajes de las empresas en la evaluación del riesgo y de las fiscalizaciones realizadas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud de Chile” (SUSESO, 2018b, p. 23).

Al mismo tiempo que se formula esta Política Nacional y Programa Nacional, se establecen las entidades fiscalizadoras. Estas son la Dirección del Trabajo, las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud, el Servicio Nacional de Geología y Minería, la Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante, la Superintendencia de Seguridad Social, y el Instituto de Salud Pública.

La Dirección del Trabajo chilena es un servicio público descentralizado a la que le corresponde supervigilar la correcta aplicación de la normativa laboral, previsional y en materia de salud y seguridad. En su labor descentralizada, la Dirección del Trabajo se divide en Direcciones Regionales, Inspecciones Provinciales e Inspecciones Comunes.

La Dirección del Trabajo plantea sus desafíos de forma proactiva mediante el desarrollo e implementación de programas de fiscalización y de gestión de riesgos; y reactiva en caso de denuncias. La seguridad y salud en el trabajo es materia prioritaria para la Dirección, estableciendo como eje de acción la prevención de los riesgos en los espacios de trabajo, difundiendo normas y estándares de SST, fiscalizaciones preventivas y reactivas, aumento del número de funcionarios fiscalizadores y la especialización de ellos en materia de SST. Entre las materias fiscalizadas se encuentran: “reglamento interno, protección de la vida y salud de los trabajadores, peso máximo de carga humana, infracciones a normas de salud y seguridad del trabajo aplicables a empresas usuarias y empresas con trabajadores en régimen de subcontratación”. (SUSESO, 2018b, p. 24)

Para favorecer la información, el cumplimiento de las normas y contribuir al diálogo social, la Dirección desarrolla las siguientes gestiones: mesas de trabajo, que corresponden a instancias de diálogo social de carácter tripartito, centrada en problemáticas o conflictos que afectan a una empresa o a un sector económico específico, con la finalidad de solucionarlos; los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios –CTRU-, estas instancias funcionan en cada una de las regiones de Chile; mesas de trabajo vinculadas a sectores económicos o riesgos específicos, en que participa en conjunto con otras entidades públicas, cuyo eje fundamental se refiere a prevención de riesgos laborales; actividades de capacitación y difusión para promover la mejora continua de la seguridad y salud de los trabajadores, dirigidas a los actores sociales del ámbito laboral, las que se centraron en aspectos de salud y seguridad en el lugar de trabajo.

El segundo fiscalizador son las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud de Chile, SEREMI de Salud, “las que representan al Ministerio de Salud en las regiones del país, ejerciendo las funciones de fiscalización, vigilancia, prevención y promoción de la salud, establecidas en el Código Sanitario, la Ley N°16.744 del Seguro Laboral y sus reglamentos” (SUSESO, 2018b, p. 25). Dentro de sus funciones están: “velar por el cumplimiento de las normas, planes, programas y políticas de salud fijados por la autoridad, adecuando los planes y programas a la realidad de la respectiva región; adoptar las medidas sanitarias que correspondan según su competencia, otorgar autorizaciones sanitarias y elaborar informes en materias sanitarias; mantener actualizado el diagnóstico epidemiológico regional y realizar la vigilancia permanente del impacto de las estrategias y acciones implementadas; cumplir las acciones de fiscalización y acreditación que señalen la ley y los reglamentos y aquellas que le sean encomendadas por otros organismos públicos del sector salud mediante convenios; organizar, bajo su dependencia y apoyar el funcionamiento de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez; fiscalización de las instalaciones médicas de los demás organismos administradores, de la forma y condiciones como tales organismos otorgan las prestaciones médicas, y de la calidad de las actividades de prevención que realicen” (SUSESO, 2018b, p. 26).

El tercer fiscalizador, SERNAGEOMIN, el Servicio Nacional de Geología y Minería, el cual es un Servicio público descentralizado, que dentro de sus principales actividades desarrolla la fiscalización en materias de control de riesgos de accidentes en el sector minero.

El cuarto fiscalizador es la DIRECTEMAR, Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante, la cual “fiscaliza las actividades marítimas, portuarias, pesqueras, deportivas y recreativas, las dotaciones y personas que ejercen labores profesionales en el ámbito marítimo/portuario, de pesca, de construcción, mantención y reparación de naves y artefactos navales, muelles, espigones, y al personal embarcado” (SUSESO, 2018b, p.28). Esta tarea se lleva a cabo a través de sus 16 Gobernaciones Marítimas, 64 Capitanías de Puerto y 201 Alcaldías de Mar establecidas en todo Chile.

El quinto fiscalizador es la Superintendencia de Seguridad Social, por medio de la administración del seguro laboral. Su materia de ocupación es “que los trabajadores dependientes e independientes afiliados al Seguro de la Ley N°16.744, accedan en términos de calidad y oportunidad, a las prestaciones que dicha ley contempla para satisfacer los estados de necesidad generados por un accidente del trabajo o una enfermedad de origen laboral y contribuir a evitar que éstos ocurran” (SUSESO, 2018b, p. 28). Entre las funciones de la Superintendencia se encuentran: el estudio, análisis, evaluación y fiscalización de los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744; resolver las apelaciones o reclamos presentados por los trabajadores, entidades empleadoras, organismos administradores, entre otros, y elaborar la regulación que se estime necesaria para el adecuado funcionamiento del seguro antes mencionado.

El sexto fiscalizador es el ISP, Instituto de Salud Pública de Chile, el cual es un servicio público autónomo, supervigilado por el Ministerio de Salud, institución científico - técnica del Estado, que desarrolla las funciones de Referencia, Vigilancia, Autorización y Fiscalización en el ámbito de sus competencias, esto es, asegurar la calidad de los productos y servicios del ISP, fortaleciendo el sistema de Gestión Integrado de Calidad institucional.

La política Nacional de SST y al Programa Nacional de SST consideran fundamental la investigación en materia de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de potenciar el desarrollo del conocimiento científico en materia de seguridad y salud en el trabajo, para que acorde a la realidad chilena se definan e implementen las acciones que contribuyan a prevenir las enfermedades profesionales y los accidentes del trabajo. Para ello, se financian proyectos con recursos del Seguro de la Ley N°16.744, por medio de la aprobación mediante decreto supremo, de que una parte de los recursos que las mutualidades e Instituto de Seguridad Laboral deben destinarse a las actividades de prevención de riesgos laborales y al financiamiento de proyectos de investigación e innovación tecnológica orientados a la prevención de accidentes y enfermedades laborales. Es del caso señalar que uno de los proyectos del año 2017, es de especial importancia, la actualización de lista de enfermedades profesionales, las cuales estaban contenidas en el Decreto Supremo N°109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Este avance en la lista de enfermedades profesionales se suma a la Evaluación de Riesgo Psicosocial, lo cual es el tema central de este documento.

El año 2017 fue puesta en operación la plataforma para medir el riesgo psicosocial laboral, que permitió que el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa pudo ser contestado en línea, y la entrega los resultados de manera automática. Por su parte, “los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744, cumpliendo lo instruido por la Superintendencia de Seguridad Social, desarrollaron y tienen a disposición de sus empresas adheridas o afiliadas plataformas informáticas para la aplicación de la versión breve del cuestionario” (SUSESO, 2018b, p. 43).

El año 2017 se aplicó la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 a 523.051 trabajadores, de 8.756 centros de trabajo, en 3.183 empresas u organizaciones, públicas y privadas. En la versión completa se evaluaron 101.057 trabajadores, en 1.735 centros de trabajo, de 695 empresas u organizaciones (SUSESO, 2018b). También en el mes de noviembre de 2017, se realizó en Santiago, el 6th International Workshop de la COPSOQ International Network, con la asistencia de profesionales nacionales y extranjeros.

A su vez, “se realizó el estudio ‘Sucio y despreciado, riesgos psicosociales en las trabajadoras de casa particular en Chile’, que se presentó en las XIII Jornadas Científicas organizadas por el Instituto de Salud Pública de Chile, realizadas en el mes de mayo 2017” (SUSES, 2018b, p. 43). También se constituyó, en la ciudad de Santiago, la Red Latinoamericana de Cooperación en Políticas Públicas para la Gestión de los Riesgos Psicosociales y Control del Estrés, con la participación de instituciones públicas de México, Argentina y Perú. Lo más importante, no obstante, es la actualización durante el año 2017, por parte del Ministerio de Salud, del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Por primera vez, profesionales de la Superintendencia de Seguridad Social en conjunto con la Dirección del Trabajo, realizaron una fiscalización en el área de los riesgos psicosociales, en las empresas con un caso de enfermedad profesional de salud mental o con riesgo alto, para verificar que los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744 estuviesen cumpliendo y ejecutando las instrucciones impartidas por la autoridad.

## 2. *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*

### - *Definición de “riesgos psicosociales” en el mundo del trabajo.*

Flores (2011) establece un dualismo entre individuo y sociedad, así como entre psicología y sociología, lo que es comúnmente utilizado en las áreas comunitarias y organizacionales. El aspecto psicosocial, por tanto, puede referirse a temáticas como salud mental, violencia social, migraciones y diáspora, adicciones, y su efecto en la salud de los trabajadores. La relación entre individuo y sociedad, según el autor, podría dar a luz a comprender a la persona como resultado social, o como producto biológico individual.

Por otra parte, Gómez (2011), desde el punto de vista de la salud mental, desarrolla el concepto de “convivencialidad” por sobre la enfermedad, para que los psicostornos sean analizados como una falencia de la integridad de la persona, ya que lo que comúnmente se conoce como “enfermedad profesional” está analizado desde el punto de vista medicalista, y no desde una perspectiva sociológica.

Juarez y Camacho (2011) indican que lo “*psicosocial*” se refiere a múltiples conceptos utilizados en los campos teóricos y metodológicos de variadas disciplinas, como puede ser psicología, sociología, economía, medicina, antropología, administración, y otras.

El año 1984, en el comité mixto sobre medicina del trabajo de la OMS y la OIT realizado en Ginebra, se concluyó que existe una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento, somáticos, y condiciones de estrés en el trabajo; y al mismo tiempo conclusiones positivas, como son el mejoramiento de la salud y su conservación; y conclusiones negativas como la aparición de enfermedades relacionadas entre la salud y el ambiente del trabajo.

El medio ambiente del trabajo, indica la OIT (1997) está conformado por un grupo de factores psicosociales estresantes, interdependientes que actúan sobre la persona en el trabajo; estos

pueden ser numerosos y de diferente naturaleza; de esta manera, los sistemas de organización y trabajo, aspectos físicos y la calidad de las relaciones humanas en las organizaciones (empresa), son variables que interactúan e impactan sobre el *clima psicosocial* de las organizaciones, y sobre la salud física y mental de sus trabajadores.

El clima psicosocial de la empresa, sigue el comité mixto de la OIT, se vincula con un conjunto de características relacionadas con variables demográficas, económicas y sociales: la *estabilidad social*, así como el progreso técnico, productivo y económico, no dependen de manera directa de los medios de producción, si no que se ven afectados también por la calidad de vida, bienestar y salud de los trabajadores y sus familias, así como las condiciones de trabajo y de la vida en general en una comunidad, de una región y de un país (OIT, 1997).

Para comprender los factores psicosociales, OIT (1997) indica que: “son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador de manera individual, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente del trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él. En estudios de investigación y análisis del tema relativo a los factores psicosociales, se ha tratado desde hace algunos años, caracterizar esos diferentes componentes en términos más explícitos, así como de explicar la naturaleza de sus interacciones y efectos, dando especial importancia a la salud”.

También respecto a los factores individuales o personales del trabajador, las capacidades y limitaciones de éste en relación con las exigencias de su trabajo parecen ser primordiales. Pareciera ser que la satisfacción de sus necesidades y expectativas, las condiciones que incluyan la tarea en sí, e incluso las condiciones físicas en el lugar de trabajo, pueden derivarse de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda.

Los factores psicosociales en el trabajo, vistos de esta manera, requieren una definición suficientemente amplia que tenga en cuenta esas variadas influencias, así como sus consecuencias.

Se han llevado a cabo diversos estudios sobre los aspectos psicosociales en el trabajo y las condiciones de trabajo, esencialmente en el contexto de las evaluaciones de estrés y sus efectos adversos, como perturbaciones emocionales y problemas del comportamiento y del estado físico general. En consecuencia, “los factores psicosociales en el trabajo han sido considerados históricamente en gran medida, desde un punto de vista negativo; pero también deben ser considerados como algo que influye de manera favorable o positiva sobre la salud” (OIT 1997, p.3).

Tal como se señalaba, el comité mixto OMS - OIT definió a los factores en el trabajo como: “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT 1997, pp.3-4).

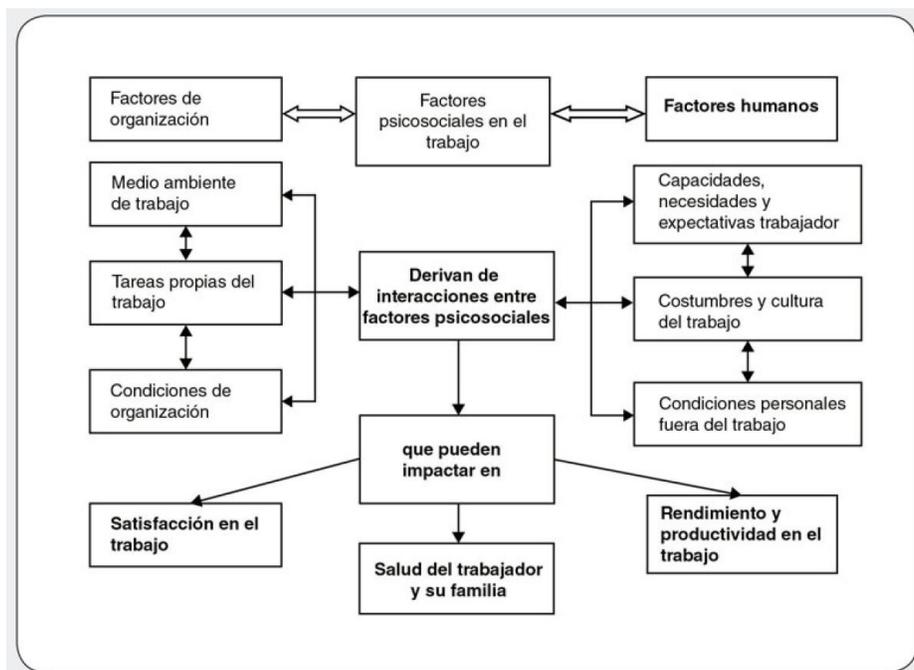


Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo según la OIT.

De acuerdo con las definiciones de la OIT indicadas hasta este momento, pueden determinarse dos grandes grupos de factores psicosociales en el trabajo en interacción constante: los *factores de organización* y los *factores humanos*.

Los factores de organización son el medio ambiente de trabajo, las tareas propias del trabajo y las condiciones de la organización.

Los factores humanos son las necesidades, capacidades y expectativas de los trabajadores, sus costumbres y cultura, así como las condiciones personales fuera del trabajo.

La relación entre estos conceptos impacta sobre la percepción de satisfacción en el trabajo, en la productividad y el rendimiento, y en la salud biológica y psicológica no sólo de los trabajadores, también su familia.

Cuando los factores, tanto los de organización como los humanos, se encuentran equilibrados, el trabajo crea en el individuo sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta su motivación, capacidad de trabajo, satisfacción general y mejora su salud. (OIT, 1997). Por otro lado, el desequilibrio entre oportunidades y exigencias ambientales, y sus necesidades particulares, aptitudes y aspiraciones, produce reacciones negativas. Es decir, cuando hay una mala adaptación del trabajador, cuando sus necesidades no están satisfechas, cuando se le exige demasiado o se le menosprecia, la persona reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento.

Ahora bien, para un grupo de trabajadores, ya no sólo el individuo, que se exponen a una misma situación estresante, algunos reaccionarán de manera positiva, asertiva, adaptándose con éxito y con salud biológica y mental, mientras que otros individuos responderán negativamente, sin adaptación y con problemas de salud.

Uribe Prado desarrolló las siguientes fichas de acuerdo a las conclusiones de la comisión mixta OMS OIT de 1984 a la que se ha hecho referencia, las que describen las interacciones de los factores psicosociales en el trabajo.

Tabla 1

Factores psicosociales en el trabajo según la OIT

Núm.	FP General	FP específico	Problemas	Impactos	Escenarios comunes y, o actividades tipo, o ambas
1	Medio ambiente de trabajo	Ambiente social	Subutilización de competencias Sobrecarga de trabajo Falta de control Conflicto con autoridad	Satisfacción en el trabajo	Todos
		Ambiente físico	Ruido Condiciones térmicas Vibraciones Agentes químicos Riesgo	Salud biológica (física)	Fábricas con líneas de montaje, policía, minero, soldado, bombero, buzo, obrero industria química, entre otras
2	Tareas propias del trabajo	Sobrecarga de trabajo	Cuantitativa (demasiado qué hacer) Cualitativa (difícil) Tareas monótonas, rutinarias y poco estimulantes	Adicciones (alcohol, tabaco, entre otras) Pérdida de respeto hacia sí mismo Dolencias y muertes por enfermedades coronarias Insatisfacción, auto-depreciación, sensación de amenaza y malestar, colesterol, aceleración del ritmo cardíaco	Todos
		Función de los trabajadores Varían en función de la personalidad	Ambigua (falta de claridad del contenido de la tarea) Contradictoria (oposición entre exigencias del trabajo) Conflictiva (problemas de competencia)	Trastornos cardiovasculares Varían en función de la edad	Personal de dirección, empleados de oficina, trabajadores intelectuales, entre otros
		Ser responsable de la seguridad de terceros	Cuando la seguridad de otras personas depende de la responsabilidad profesional	Trastornos cardiovasculares Varían en función de la edad	Policías, custodios, controladores de tráfico aéreo, entre otros
Núm.	FP General	FP específico	Problemas	Impactos	Escenarios comunes y, o actividades tipo, o ambas
3	Condiciones de organización	Organización del tiempo de trabajo	Jornadas de trabajo. Trabajo por turnos, y restricción a la participación social del trabajo por turnos, desorganización del trabajo por turnos	Ritmos biológicos (circadianos) Temperatura del cuerpo Metabolismo Glucosa en la sangre Agilidad mental, motivación Sueño, alimentación, vida familiar y actividades sociales Problemas gastrointestinales Hipertensión, diabetes y úlcera gástrica	Enfermeras, controladores aéreos, policías, entre otros
	Condiciones de organización (modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa)	Participación de los trabajadores	Políticas de exclusión Falta de auténticas consultas Falta de participación en la toma de decisiones Limitación de la iniciativa	Percepción de bienestar Disminución de la productividad Rotación (inestabilidad mano de obra) Alcohol Tabaco	Todos Inversamente proporcional a la jerarquía organizacional
		Relaciones en el medio de trabajo con colegas, superiores, subordinados y el apoyo social recibido	Repartición ambigua de funciones	Deterioro de las relaciones Tensiones psicológicas Insatisfacción en el trabajo Varía en función del apoyo social percibido	Todos
		Cambios en el lugar de trabajo	Cambios tecnológicos sin información previa y anticipada Cambios de métodos y procesos sin información previa y anticipada Capacitación oportuna para cambios previsibles	Satisfacción en el trabajo	Todos

Núm.	FP General	FP específico	Problemas	Impactos	Escenarios comunes y, o actividades tipo, o ambas
4	Cultura y costumbres	Cambios de localidad regional y de cultura Problemas de la Industrialización	Nuevos valores, creencias Nuevas formas de vida Falta de formación (capacitación) Condiciones de vivienda insalubres	Desadaptación Separación de las familias Endeudamiento, juego y adicciones Altas tasas de suicidio	Todos Migrantes Trabajadores provenientes de regiones agrícolas o rurales que abandonan un ambiente conocido y una forma tradicional de vida
5	Nuevas Tecnologías	Uso de computadoras y tecnologías de la información Ergonomía e higiene	Uso de nuevas facultades cognitivas y esfuerzo mental Trabajo monótono, poco variado y nada estimulante Dependencia de un sistema eficiente pero controlador Necesidades de capacitación	Tensiones mentales Irritabilidad Sentimientos de frustración durante los periodos de transición o migración entre sistemas Temporal hasta que la nueva tecnología es asimilada y dominada	Call centers (centros de negocios) Áreas de reciente automatización Instituciones financieras Instituciones con macro sistemas de cómputo de control (Oracle, SAP, entre otros)
6	Desempleo y subempleo	Inestabilidad en el desempleo	Condiciones precarias Bajos sueldos Pocas oportunidades Oferta de mano de obra Pobreza	Irritabilidad Inseguridad en el trabajo Problemas familiares Alimentación deficiente	Deterioro de los sistemas productivos por fallas en las áreas políticas y de desarrollo de las regiones

*Recuperado de Uribe Prado, 2015, pp. 19, 20, 21*

- *Factores psicosociales y riesgos psicosociales*

Gil-Monte (2014) realiza una delimitación conceptual entre *factores psicosociales* y *riesgos psicosociales*. Los Factores psicosociales, señala “son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés. Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. En este caso hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos” (p.30).

Los riesgos psicosociales, por otra parte, señala el mismo autor, son los aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo, y sus contextos sociales y organizacionales, “que tienen el potencial de causar un daño psicológico, físico o social al individuo”. (p. 30) Pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en las:

- a) Características de la tarea: Cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa.
- b) Características de la organización: Variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño.

- c) Características del empleo: Diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo, condiciones físicas del trabajo.
- d) Organización del tiempo de trabajo: Duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajos en festivos, trabajos en turnos y nocturnos.

Continúa el autor, indicando que “la diferencia entre factores psicosociales y riesgos psicosociales estriba en que los factores psicosociales son condiciones de trabajo que una vez percibidas y valoradas por el individuo pueden influir positiva o negativamente sobre su salud, dependiendo de si el individuo percibe o no que esas condiciones de trabajo pueden ser una amenaza o riesgo para él. La percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico, pues también puede ser riesgo psicológico (por ejemplo, despido, pérdida de estatus, pérdida de prestigio, etc.) Concluye este autor que “los riesgos psicosociales siempre se asocian a la percepción de unas condiciones de trabajo que suponen una amenaza” (p. 30).

Moreno-Jiménez y Garrosa, (2013) definen el concepto de *factores psicosociales de riesgo*, como “todo factor psicosocial laboral que pueda suponer algún riesgo para la salud del trabajador. Es decir, son factores psicosociales disfuncionales asociados a las respuestas de alarma y estrés” (pp. 37-38)

Los autores indican que “de la misma manera que el número de los factores psicosociales es ilimitado, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés”. (p.38). Para ilustrarlo, Moreno-Jiménez y Garrosa diseñaron la tabla a seguir basada en la catalogación de Cox y Griffiths (1996), en la que se definen categorías descriptivas de los factores psicosociales, y a su derecha los riesgos; sus aspectos negativos, sus efectos disfuncionales y su posible carga lesiva sobre la salud de los trabajadores que los convierte en factores psicosociales de riesgo o estrés. Esos últimos, señalan los autores, “pueden afectar tanto la salud psicológica como la física” (Moreno-Jiménez y Garrosa, 2013, p.39).

Tabla 2

*Factores psicosociales de riesgo o de estrés psicosocial*

<b>Contenido del trabajo</b>	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
<b>Sobrecarga y ritmo</b>	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
<b>Horarios</b>	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
<b>Control</b>	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales..
<b>Ambiente y equipos</b>	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
<b>Cultura organizacional y funciones</b>	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
<b>Relaciones interpersonales</b>	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
<b>Rol en la organización</b>	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
<b>Desarrollo de carreras</b>	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
<b>Relación Trabajo-Familia</b>	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
<b>Seguridad contractual</b>	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

*Recuperado de Moreno-Jiménez y Garrosa, 2013, p. 38*

Moreno-Jiménez y Garrosa definen también las características de los factores psicosociales de riesgo. (2013, p. 39), las que “proviene de su propia naturaleza psicosocial, compleja, variada y difícil de objetivar”. Definen las siete siguientes: (pp. 39-40)

1. Su efecto generalizado es la respuesta de estrés. Esto es la aparición de la respuesta subjetiva ante las amenazas inminentes o el daño presente. También puede objetivarse, señalan, en respuestas como errores o accidentes, tasas altas de absentismo, rotación de personal, quejas frecuentes y otras similares. La aparición del estrés en sus diferentes formas es la manifestación más común de la percepción de factores psicosociales lesivos que minan la capacidad adaptativa y funcional del trabajador. En este sentido, la respuesta de estrés es la variable mediadora principal ante los factores psicosociales y el daño a la salud.

2. Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida (...) el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva.
3. Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto (...) Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización (...) son características generales de la empresa u organización o al menos de un contexto.
4. Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos (...) Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales.
5. Afectan a otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía.
6. Los efectos están moderados por variables personales. Factores como la carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suele tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro, todas ellas variables moderadoras.

7. Dificultad de intervención. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la organización.

- *Ausentismo, presentismo y productividad*

En la actualidad, analizar las licencias médicas en un servicio o en cualquier institución puede considerarse un indicador válido respecto de las condiciones de trabajo, de las relaciones laborales e incluso, de las condiciones de vida de los funcionarios. Por tanto, su análisis periódico y sistemático permite a la institución tener una herramienta correctiva respecto de las situaciones conflictivas o problemáticas que se presenten en algún área de su estructura organizacional.

También resulta práctico el estudio de las licencias durante un determinado periodo para relacionarlo con momentos clave de la vida institucional. Si el análisis se profundiza a departamentos y secciones, su estudio permite detectar problemas colectivos, que estén influyendo o vayan a hacerlo, sobre el trabajo de cada área. De este modo, el seguimiento de las licencias médicas permitiría aplicar medidas para solucionar esas situaciones.

A su vez, este indicador debidamente aplicado serviría como instrumento para conocer eventuales patologías funcionarias, e incluso llegar a conclusiones respecto a personas en uso de licencias médicas con situaciones de trabajo comunes. Por tanto, este indicador encontraría su sustento en posibles problemas en las condiciones de trabajo o en las de clima laboral del Servicio. Consecuentemente, la jefatura tendría que adoptar mecanismos de corrección que mejoren las situaciones que provocan el ausentismo laboral.

También es posible relacionar este indicador con problemas de insatisfacción laboral. No es posible descartar que un número importante de funcionarios optan por el uso de licencias médicas no como una expresión de problemas físicos o psicológicos que le impiden concurrir a su lugar de trabajo y realizar correctamente sus funciones, sino como un mecanismo de escape para no concurrir a su puesto de trabajo. De acuerdo al informe elaborado por el Centro de Análisis INMUNE, siete de cada diez chilenos declaran que el uso de licencias médicas fraudulentas o injustificadas es una práctica frecuente o muy frecuente dentro de los trabajos (Grupo ALTO, 2019).

De esta manera, los análisis de las licencias médicas pueden servir como un indicador de los niveles de salud y de patologías de los funcionarios, como también de los niveles de insatisfacción o satisfacción laboral. Al mismo tiempo, si se realiza un análisis sistemático y periódico de sus tendencias, es posible medir el impacto que tiene el ausentismo laboral en el funcionamiento de la organización y sus niveles de productividad.

El ausentismo es comúnmente descrito como la acción por la cual el trabajador no asiste a laborar, siendo el “presentismo” la condición en la cual el empleado se encuentra de forma física en su ambiente laboral, pero en condiciones inadecuadas o anómalas de salud para desempeñarse de manera correcta, “estar presente en el trabajo, pero no estando en él” (Uribe Prado, 2015, p. 95).

A medida que se ha desarrollado el interés en la relación entre la salud de los empleados y la productividad, también lo ha hecho la necesidad de desarrollar instrumentos para medir la pérdida de productividad laboral relacionada con la salud. De acuerdo a Gómez (2011), en la actualidad los problemas de salud asociados a las condiciones de trabajo han aumentado; mujeres y hombres cruzan por una cadena de síntomas como dolores de cabeza, alteraciones digestivas, trastornos para dormir. Se ha documentado cómo los factores psicosociales pueden ser fuente de estrés laboral, el cual aumenta el resto de problemas de la salud tales como angina, infartos, úlceras, alteraciones musculo-esqueléticas, presión arterial alta, depresión, ansiedad, e incluso disfunciones sexuales. Es factible por tanto asociar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, y su instrumento de medición, el Cuestionario SUSESO/ISTAS21, entre otros, como un método de medida de la productividad.

Una característica común de los instrumentos de medida de la productividad laboral, es que están diseñados para medir la escala y el costo del presentismo, evaluando la noción de pérdidas de productividad en el lugar de trabajo como variables afectadas por la salud o los efectos de una condición de salud en particular en la pérdida de productividad. Dependiendo de cómo se expresen los datos, los hallazgos que surgen apuntan a la magnitud del problema. La mayor parte de la investigación sobre el presentismo proviene de Estados Unidos, Canadá

y Australia, con pocos datos publicados en la región latinoamericana. No obstante lo anterior, y cualquiera sea la proporción, hay dos puntos claros: el presentismo relacionado con la salud tiene, en relación con la ausencia, un efecto mayor; y las enfermedades mentales en particular probablemente se manifiesten en forma de presentismo en lugar de ausentismo (Sainsbury Centre for Mental Health, 2007).

La situación de Chile con respecto a las licencias médicas en comparación a otros miembros de la OCDE, según el último ranking disponible, informa que los países que componen la organización tienen un promedio de ausentismo laboral de once días al año por trabajador, mientras que en Chile el número asciende a 16,8 días, cifra que es 53% más alta que el promedio (Grupo ALTO, 2019).

El costo de un trabajador con licencia para una empresa en Chile equivale a lo menos al 50% de su sueldo, considerando costos directos e indirectos, lo que, de acuerdo a INMUNE, afecta la productividad y calidad del Servicio. Entre ellos se debe considerar la contratación de reemplazos, capacitaciones, uniformes, y la disminución de la productividad debido a que el reemplazo de dicho trabajador con licencia médica se adaptará al ritmo de trabajo al menos unos meses después, por lo que durante el proceso de aprendizaje rendirá mucho menos que el resto de sus compañeros.

En la actualidad múltiples empresas ya sea en el ámbito público o privado, se ven comprometidas a llevar a cabo diseños estrictos de planes de productividad, que exigen al colaborador interno a cumplir jornadas de trabajo muy demandantes, con la intención por parte de la institución de mantener su posición en el mercado, o en el mundo público, consumir objetivos organizacionales. Sin embargo, tal esfuerzo impacta en cierta proporción en la salud física y mental de los colaboradores, y conlleva a descuidar estilos de vida saludables.

## *Estudio del Caso y Recopilación de la Información*

Durante el desarrollo de este documento se apuntó a la aplicación sistemática de un conjunto predeterminado de procedimientos, para recopilar y analizar información, y presentar hallazgos que satisficieran los plazos establecidos para el desarrollo del mismo. Así también, como toda investigación cualitativa, fue posible obtener además una comprensión del caso particular estudiado, en lugar de generalizar o utilizar los datos exclusivamente para respaldar la hipótesis.

En el desarrollo de este estudio fue posible establecer que la investigación cualitativa proporciona una visión general del lado “humano” de un problema en términos de comportamientos, creencias, opiniones, emociones y relaciones, y factores intangibles, como las normas sociales, el estado socioeconómico, los roles de género. A su vez, en este solo proyecto, se identificaron componentes tanto cualitativos como cuantitativos.

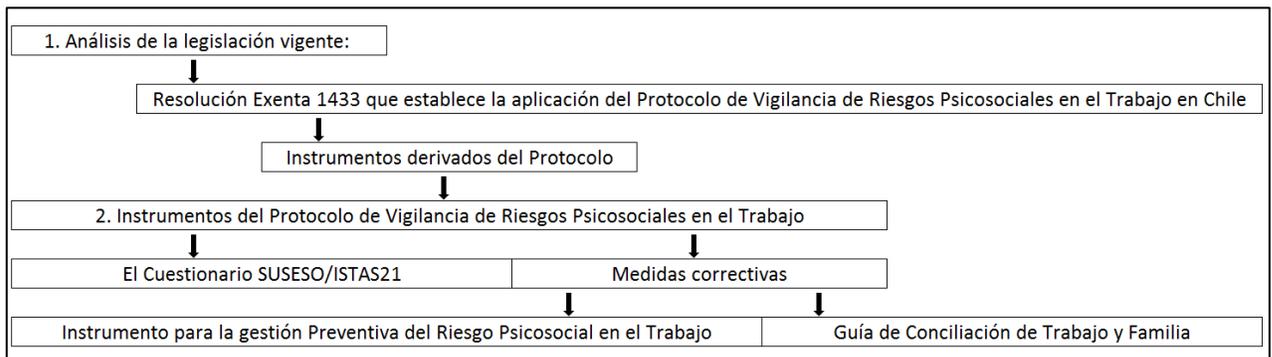
Los principales métodos por los cuales fue posible obtener la información a exponer fueron:

- Estudios de investigaciones para analizar las variables relevantes para el tema en comento.
- Recopilación de datos observando la muestra en su ambiente propio, en este caso, circunscrito a la experiencia chilena.
- Investigación de acción que implica una investigación interactiva sobre el tema, con la consecuente revisión de registros y análisis previos sobre el asunto en cuestión.
- Estudio de documentos, legislación vigente en Chile y otros materiales para obtener información durante el período de investigación
- Fenomenología, o el estudio teórico de un fenómeno para describir la “realidad subjetiva” del caso particular.
- Investigación filosófica, o análisis intelectual, que implica la aclaración de definiciones, valores y normas éticas, y otras percepciones para el campo específico de estudio. Esto es claro en los resultados del estudio, por medio de los análisis a la sociedad del riesgo.

- Establecimiento de grupos focales localizados en lugar de grandes muestras difusas. Dichos grupos focales, en este caso los Ministerios de Relaciones Exteriores y de Justicia de Chile proporcionan una visión general de la población que representan acotado a su ambiente limitado.

El presente estudio utilizó herramientas de observación dirigidas a asegurar datos descriptivos, sin intentar estandarizar las conclusiones.

A continuación, la siguiente figura expone el desarrollo de la metodología del Estudio, por medio de la descripción del Protocolo de Vigilancia y sus instrumentos derivados.



*Figura 2. Desarrollo de la metodología del Estudio*

## *1. El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*

- *La ley que obliga a la aplicación del Protocolo en las instituciones públicas chilenas: Resolución exenta 1433/2017*

En Chile, cuando se habla de salud ocupacional, generalmente se relaciona con la normativa vigente sobre el uso de implementos de seguridad, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales de tipo fisiológico, etc., y no así con las enfermedades mentales o de carácter social.

No obstante, es bien sabido que el mundo del trabajo está sujeto a tantas variables, que los riesgos psicosociales, los cuales ya hemos definido, son parte de la vida diaria de las trabajadoras y los trabajadores.

A la fecha, las enfermedades que son consecuencia de estar expuesto a los riesgos psicosociales no son atendidas como las afecciones fisiológicas que hemos ejemplificado, y generalmente, cuando se presentan, son asumidas económicamente por el sistema público y privado de salud, y no por el seguro social que atiende enfermedades profesionales.

En Chile, este es el seguro de la Ley 16.744 “Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”, el cual es administrado por el Instituto de Seguridad Laboral o las mutualidades de empleadores, según corresponda, y respecto al cual nos referiremos en adelante como los Organismos Administradores de la Ley que obliga a la aplicación del Protocolo, “OAL”.

El hecho de que el seguro social no asuma las enfermedades asociadas a los riesgos psicolaborales, carga al aparato estatal de salud, y así también al medio privado, principalmente por el alto ausentismo laboral de las licencias por trastornos del tipo psicolaboral.

Tal como se señalaba en los antecedentes, Chile proyecta para el año 2020 disminuir la incidencia de enfermedades profesionales. Los factores psicosociales dentro de este Plan, integran un subobjetivo que espera ser atendido.

Son múltiples las condiciones que pueden afectar la “carga mental” a la que se enfrentan los laborantes, más allá de las amenazas fisiológicas que cualquier persona podría estar expuesta. Esto es más evidente en los sectores comerciales, de atención al público, finanzas, y algunos servicios.

Tal como ya fue definido, los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo (MINSAL, 2013, p.3).

Es importante recordar que no puede asociarse siempre a los factores psicosociales con algo negativo. También se pueden presentar a favor del individuo; la persona se siente satisfecha en su ambiente laboral y la organización en la que se desempeña recibe un positivo rendimiento del ejecutante de la labor. Cuando los factores tienen consecuencias negativas en la persona, se presentan los riesgos para la salud y su consecuencia natural: falta de motivación, ausentismo, bajo rendimiento y problemas de todo tipo con el entorno social. Los factores de riesgo afectan así al laborante en su vida personal, así como a la organización donde se desempeña.

Variada literatura ha abordado los efectos de los riesgos psicosociales sobre la salud física de los trabajadores: 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. Por otra parte, entre los efectos sobre la salud psicológica de las personas se encuentran: Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del

procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social (MINSAL 2013, p.4).

Tal como fue señalado precedentemente, entre los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales, sobre el rendimiento laboral y la relación con la empresa u organización, se cuentan principalmente el ausentismo laboral con la consecuente masificación de licencias médicas; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos asociados que cargan a los aparatos ya mencionados; abusos y violencia laboral; presentismo injustificado, esto es, personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero que no rinden; 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; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación (MINSAL, 2013, p.5).

Por lo tanto, y en sintonía con el desafío de Chile por acercarse a los parámetros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE de salud laboral, identificar cuáles de dichas tensiones y exigencias que se suceden en la organización, que repercuten negativamente en la salud y productividad de los trabajadores, es el camino a seguir. Para ello, el *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo* es la Estrategia definida por la autoridad que permite a los actores responsables de estos problemas su prevención, control e intervención (MINSAL 2013, p7).

Es preciso recalcar que el objetivo general de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización. Derivados de este objetivo general, los objetivos específicos son:

1. Medir la existencia y magnitud de factores relacionados con riesgo psicosocial en las organizaciones chilenas.

2. Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc., con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.
3. Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores y trabajadoras de una organización.
4. Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

La ley indica que el Protocolo tiene alcance y aplicación en todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidas en Chile, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores. A su vez, deberá ser conocido, por las empresas e instituciones, tanto públicas como privadas sujetas de la cobertura del seguro social, y los profesionales que se desempeñan en las áreas de administración de personal, recursos humanos, desarrollo de personas y prevención de riesgos laborales (Res. Ext. 1433, 2017, p.8). De igual forma, deberá ser conocido por aquellos profesionales de las instituciones administradoras del seguro social que tengan a su cargo programas de vigilancia propios por parte de sus departamentos de recursos humanos.

Un aspecto transformador sobre el Protocolo, es que éste deberá estar a disposición y conocimiento de las instituciones de educación superior que imparten cursos o carreras, de pre grado y post grado en que las temáticas de recursos humanos, prevención de riesgos laborales y salud ocupacional, y debe estar comprendido en sus planes de estudio.

Por otra parte, indica el legislador, la prevención de los riesgos psicosociales deberá formar parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de las organizaciones, cuando corresponda. (Res. Ext. 1433, 2017, p.8).

Cabe señalar un punto importante sobre la evaluación de los riesgos, y que se relaciona con lo establecido por la ley del Seguro Social: es el empleador el que debe realizar la

identificación y evaluación del riesgo definida en el Protocolo, realizándose a nivel de centro de trabajo. Una vez se cuente con la información, los resultados deben ser notificados a su OAL, el que definirá su ingreso al respectivo “programa de vigilancia”. Más adelante se expondrá con mayor detalle sobre la acción respecto a los resultados.

En relación al número de trabajadores a los cuales debe aplicarse el protocolo, el legislador señala que la primera evaluación de riesgo psicosocial laboral debe realizarse cuando la empresa tenga seis meses desde que cuente con trabajadores contratados, y un mínimo de 10 trabajadores. Aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 1000 trabajadores, propios o en régimen de subcontratación, pueden establecer sectores de evaluación diferenciados en términos de los tiempos de evaluación. Se establece que los sectores de evaluación deberán tener como mínimo 500 trabajadores, y corresponderá a un comité de aplicación de cada organización la determinación de los sectores es responsabilidad. Estas definiciones deben realizarse en forma previa a la evaluación, formando parte del diseño de evaluación. Cada centro de trabajo debe contar con su propia evaluación de riesgo.

Respecto al comité de aplicación, cada centro de trabajo deberá tener un comité de aplicación como se señalaba, el cual velará por el cumplimiento, en cada uno de los sectores, de todas las etapas del proceso.

En tanto a la duración del proceso de evaluación, la ley establece que el fin de la evaluación del último sector no puede exceder de seis meses desde el inicio de la evaluación del primero. El tiempo hasta la siguiente evaluación del centro de trabajo se contará desde la fecha en que se inicie la evaluación del primero de los sectores definidos.

Respecto al instrumento de evaluación, la organización deberá realizar la medición por medio de cualquiera de las dos versiones del “Cuestionario SUSESO/ISTAS21”, de acuerdo a su realidad organizacional o a los resultados obtenidos en evaluaciones anteriores, siguiendo las normas y metodología establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social. También podrán utilizar con el fin evaluativo, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la

Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y en atención a los resultados, la Guía de Conciliación de Trabajo y Familia

A continuación, analizaremos el instrumento “Cuestionario SUSESO/ISTAS21”, evaluación determinada por la autoridad como la más idónea para la medición y clasificación de los riesgos psicosociales en el trabajo.

## *2. Instrumentos del Protocolo*

### *- El Cuestionario SUSESO/ISTAS21*

Investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), cuyo equipo fue liderado por el profesor Tage S. Kristensen y V. Borg, desarrollaron el año 2000 el Copenhagen Psychosocial Questionnaire –COPSOQ-, conocido popularmente como el “Cuestionario de Copenhague”, que se ha convertido en el instrumento para la investigación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales más utilizado en todo el mundo, estando disponible en más de 25 idiomas.

A nivel internacional, el Cuestionario 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.

El Cuestionario COPSOQ no está vinculado a una teoría en particular sobre temas laborales. Conceptualmente, incluye las dimensiones principales de las teorías psicosociales más influyentes en el trabajo moderno, pero también otras teorías y aspectos ignorados en herramientas anteriores a este cuestionario, por ejemplo, demandas emocionales o diversidad de roles. Esto hace que el cuestionario COPSOQ sea útil en cualquier lugar de trabajo. Entre las herramientas de evaluación de riesgos psicosociales, el cuestionario COPSOQ es único, ya que incluye valores de referencia basados en la población objetivo de la institución a analizar, para evaluar la necesidad de acción, y para ayudar al proceso de toma de decisiones con medidas preventivas a nivel laboral.

El establecimiento, la implementación y la evaluación de acciones preventivas a nivel de lugar de trabajo, y también las políticas preventivas en general, necesitan –de acuerdo a este cuestionario- la recopilación, el registro, el análisis y la difusión sistemática de información clave sobre la exposición de los trabajadores a factores psicosociales. Este es considerado un

desafío importante debido a la diversidad de los perfiles de los colaboradores y los requisitos científicos y técnicos para generar información útil.

El año 2009 se fundó la red internacional COPSOQ, la cual busca la cooperación internacional para aprovechar el diseño intercultural del instrumento y la necesidad de coordinar la discusión sobre los estándares para la evaluación de los factores psicosociales en general, y en el cuestionario COPSOQ en particular. Esta red internacional vela por la actualidad y rigurosidad del instrumento COPSOQ. El objetivo de la red es facilitar la comunicación entre varios grupos y, por lo tanto, está vinculado a gobiernos, universidades e instituciones de investigación, empresas y agentes sociales de países europeos y de todo el mundo. Para esta institución, un mayor desarrollo de la red COPSOQ y la perpetuación de un contenido común permiten la comparabilidad global y, por tanto, se contribuye a la armonización de la información y las estadísticas internacionales sobre la tensión laboral y psicosocial en el lugar de trabajo.

La red consta de un número creciente de miembros, encabezada por un comité directivo que es elegido en las conferencias regulares de la red COPSOQ cada dos años. Las conferencias de la red, altamente interdisciplinaria, se han llevado a cabo hasta ahora en Copenhague en 2007, Friburgo en 2009, Barcelona en 2011, Gante en 2013, París en 2015 y Santiago de Chile el 2017.

Corresponde, como se señalaba, a la red internacional COPSOQ, la actualización y desarrollo del cuestionario COPSOQ, garantizando su adaptación a los cambios en el mundo del trabajo y al avance del conocimiento científico.

En el año 2003, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona ISTAS adaptó el cuestionario COPSOQ para España. El ISTAS es una fundación científico técnica creada en 1996 por Comisiones Obreras de España, siendo su principal objetivo “la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito del estado español” (ISTAS, 2019). Entre sus actividades, ISTAS realiza investigación, asesoramiento, y formación. En el campo de la

investigación, uno de los instrumentos técnicos de evaluación de condiciones de trabajo desarrollados es la herramienta ISTAS21. La primera versión se realizó en el 2003, la 1.5 en el 2010 y la 2 en 2014. De acuerdo a sus adaptadores en España, este es un instrumento público y de acceso gratuito con el único límite de aceptación de las cláusulas de licencia de uso, basadas en su utilización para la prevención, en la participación del conjunto de los actores que intervienen en la prevención de riesgos, en la garantía de la confidencialidad y en la no modificación del instrumento (ISTAS, 2019).

En Chile, entre los años 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social SUSESO, en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública de Chile, y la Dirección del Trabajo de Chile, validaron el “Cuestionario SUSESO/ISTAS21”, el cual es la adaptación y validación en Chile del Cuestionario COPSOQ ISTAS21 de España. “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” señalan los adaptadores del instrumento en Chile (SUSESO, 2018c, p.4). El trabajo de validación y estandarización del cuestionario permitiría que se tengan valores de comparación contra los que se pueden contrastar los resultados en los diferentes sitios de trabajo, y de esa manera calificar el nivel de riesgo presente en ellos.

El proceso de validación y estandarización del Cuestionario, de acuerdo a los adaptadores, significó un largo y riguroso proceso, que finalmente dio como resultado un instrumento confiable y estandarizado para la realidad chilena. “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” (SUSESO, 2018c, p. 5). El instrumento facilita la identificación y focalización de los problemas en el trabajo y el posterior diseño de las mejores estrategias

para abordarlos. Al aplicarlo, los adaptadores esperan medir dichos riesgos en diversas áreas o dimensiones y comparar los niveles encontrados con los valores esperados para la realidad chilena, para luego desarrollar programas de intervención, si es que se detectan riesgos elevados, y así controlarlos o disminuirlos.

A grandes rasgos, el cuestionario mide condiciones organizacionales globales, no midiendo una situación individual, ni permite hacer diagnóstico de patología psiquiátrica, o establecer causalidad para las enfermedades profesionales. Así también, la aplicación del Cuestionario considera una metodología participativa en todas sus etapas. La medición misma, es decir, contestar el Cuestionario, es solo una parte del proceso, dado que está concebido como un proceso participativo. Esto, según los adaptadores, marca la diferencia entre el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 y otros instrumentos de medición (SUSESO, 2018c, p. 6).

En lo práctico, el instrumento es un cuestionario de preguntas, las cuales están referidas a cinco dimensiones que, de acuerdo a la evidencia científica, están relacionadas con los factores de riesgos psicosociales en el trabajo (SUSESO, 2018). Las dimensiones son:

- D01. Exigencias psicológicas en el trabajo
- D02. Trabajo activo y desarrollo de habilidades
- D03. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo
- D04. Compensaciones
- D05. Doble presencia

La descripción de cada una de las dimensiones es la siguiente: (ACHS, 2017)

#### D01. Dimensión Exigencias Psicológicas

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 varios puntos en la pregunta “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”, o bien varios 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.

#### D02. Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

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

#### D03. Dimensión Apoyo Social en la Organización y Calidad de Liderazgo

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 varios 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?”.

#### D04. Dimensión Compensaciones

Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, y es más o menos equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo

desbalance esfuerzo-recompensa, pero también mide la estabilidad del trabajo. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable. De la misma manera que en las otras dimensiones, se puede analizar la frecuencia de respuestas “en riesgo” en las preguntas que la constituyen.

#### D05. Dimensión Doble Presencia

Representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador/a. Una alta prevalencia de personas “en rojo” (riesgo alto) puede indicar que los/las trabajadores/as tienen exigencias incompatibles en los dos ámbitos (por ejemplo, por horarios de trabajo extensos o incompatibles). Esta dimensión es especialmente sensible para las mujeres, y con mayor prevalencia a definir la dimensión en riesgo alto, como veremos en los Servicios objeto de este estudio.

Las preguntas están agrupadas bajo estas dimensiones, y tienen cinco alternativas de respuesta: Siempre; La mayoría de las veces; Algunas veces; Solo unas pocas veces; Nunca.

En Chile se validaron dos versiones (SUSESO, 2019): La versión completa contiene en total 142 preguntas divididas en una sección general, con preguntas sobre salud, empleo, endeudamiento y ausentismo, y una sección específica con preguntas de riesgo psicosocial agrupadas en 19 subdimensiones y las 5 dimensiones que fueron indexadas.

Tabla 3

Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa

	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: unidad geográfica, ocupación (utilizar CIUO-08) y deptos	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
	Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
Sección Específica de riesgo psicosocial	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
	Compensaciones	Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	5
		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

Recuperado de SUSESO, 2018c, p.8.

El cuestionario está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial, e investigación en salud ocupacional. Tal como muestra la tabla precedente, 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 las 5 dimensiones.

La versión breve solo contiene 20 preguntas agrupadas en las mismas cinco dimensiones del cuestionario completo, más las preguntas relativas a edad, sexo y aquellas que permiten identificar las unidades de análisis. El cuestionario, en cualquiera de sus versiones, debe aplicarse a la totalidad de los trabajadores del lugar de trabajo, incluyendo a los trabajadores temporales.

Tabla 4

*Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve*

	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorio	2
	II. Unidades de análisis	Segmentación para análisis: unidad geográfica, ocupación (utilizar CIUO-08) y lugar funcional o departamentos, unidades, etc.	Editables y Optativas	3
	TOTAL SECCIÓN GENERAL			5
	Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
III. Sección Específica de riesgo psicosocial	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
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Integración en la empresa	Obligatorias	1
		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			
TOTAL DEL CUESTIONARIO				25

*Recuperado de SUSESO, 2018c, p.11*

El cuestionario Versión Breve fue construido a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística de cada una de las subdimensiones. Su utilidad es ser aplicada como filtro inicial, permitiendo establecer una visión general de los niveles de riesgo psicosocial 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 riesgos. La versión breve también es posible utilizarla como instrumento de capacitación, para mostrar la estructura general del cuestionario y el tipo de preguntas. El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve es el instrumento recomendado por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud, por lo que su uso debe cumplir con lo allí establecido. (SUSESO, 2019)

Para aplicar el cuestionario, se debe cumplir con una metodología de aplicación que consta de siete etapas y con las condiciones de uso del instrumento que son: proceso participativo y transparente, respeto por los derechos de quienes responden, confidencialidad de los datos y garantía de anonimato:

1. Constitución del Comité de Aplicación
2. Campaña de difusión y sensibilización
3. Aplicación del Cuestionario
4. Presentación y análisis de resultados para diseño de medidas
5. Implementación de medidas (intervención)
6. Seguimiento de las medidas
7. Reevaluación

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

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

en una dimensión obtengan un puntaje de “riesgo bajo”, esta dimensión se contabilizará como un punto de seguridad (-1).

3. En caso que una dimensión no alcance una prevalencia superior al 50% de riesgo alto o bajo, esta dimensión se contabilizará como un punto neutro (0).

Tabla 5

*Clasificación niveles de riesgo*

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

(\*) Sale de vigilancia si obtiene riesgo medio o bajo

*Recuperado de SUSESO, 2017, p. 15*

Si se obtuvieran 4 o 5 dimensiones en riesgo alto en la evaluación, o si en la reevaluación se mantuviera o incrementara el nivel de riesgo, la organización deberá informar a su OAL, el cual informará a la SEREMI de Salud y la Superintendencia en un plazo no superior a 20 días desde la toma de conocimiento. En tales casos, el OAL asesorará a la institución en la metodología de intervención para disminuir el nivel de riesgo.

Es responsabilidad de la empresa generar sus propias medidas correctivas.

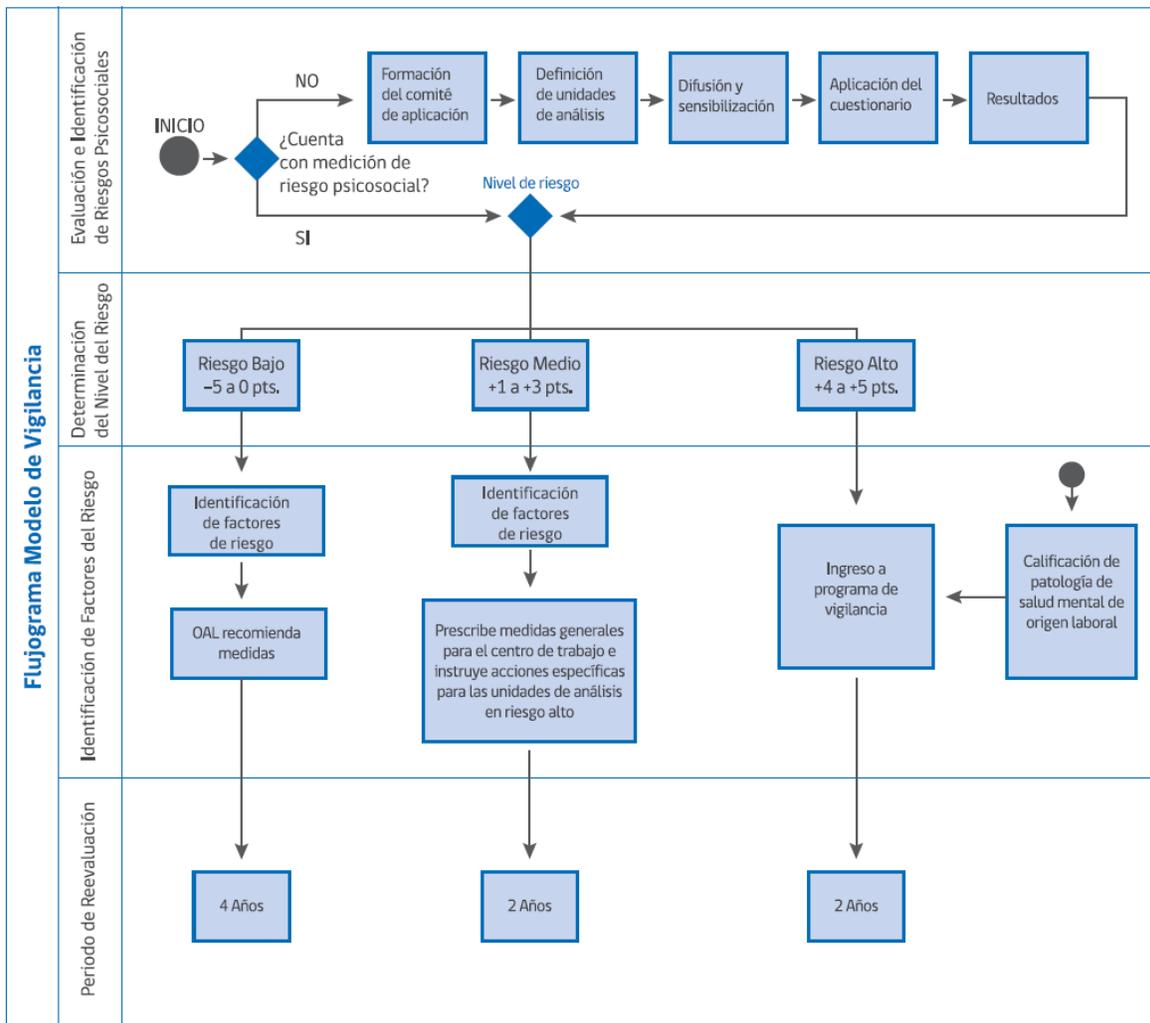


Figura 3. Flujograma programa de vigilancia

Recuperado de SUSESO, 2017, p. 17.

La ley señala que los OAL, en caso un centro de trabajo ingrese a vigilancia de riesgos psicosociales del ámbito laboral, deben realizar las siguientes etapas y acciones, generando verificadores fiscalizables para cada una de ellas (Res. Ext. 1433, 2017, p.11):

Etapa I, Plazo 2 meses:

- Informar a la empresa y al Comité de Aplicación el ingreso a programa de vigilancia.
- Identificar y caracterizar el o los factores de riesgo psicosocial que generan exposición en los trabajadores.

- Identificar la o las unidades de análisis del centro de trabajo donde existe la presencia del riesgo psicosocial.
- Realizar grupos de discusión para análisis y sensibilización de los resultados.
- En el caso de ingreso a vigilancia por patología de salud mental calificada, el organismo administrador debe tomar como antecedente los informes generados en el proceso de calificación, en especial el Estudio de Puesto de Trabajo.

Etapa II, Plazo 18 meses (Res. Ext. 1433, 2017, p.12):

- Prescribir medidas correctivas. Identificado el agente de riesgo, y los puestos de trabajo en exposición, las indicaciones que realice el OAL deben ser concebidas para la organización que se entregan, no pudiendo ser medidas de tipo general. Dichas medidas deben cumplir el principio de modificación del origen del riesgo, y ser destinadas a mejorar la organización y gestión de los procesos de trabajo. Serán de cumplimiento obligatorio por parte de las organizaciones, y, por tanto, fiscalizables.
- Para aquellos casos de calificación de patología por salud mental, el organismo administrador deberá generar un programa de retorno al trabajo.
- Las intervenciones deben poner énfasis en las medidas de carácter preventivo que respondan a las necesidades psicosociales de los trabajadores de la organización.
- Para el diseño de las medidas correctivas y dependiendo del factor de riesgo, puede utilizarse el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y/o la Guía de Conciliación de Trabajo y Familia, ambos del Instituto de Salud Pública de Chile ISP.

Etapa III, Plazo: 4 meses:

- Reevaluar con la versión completa del cuestionario.

El Protocolo establece que el Cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión Completa se debe aplicar cuando centro de trabajo haya obtenido Riesgo Alto en una primera medición con la

Versión Breve o cuando se haya resuelto, por parte OAL o por la Superintendencia, la existencia de una enfermedad de salud mental de origen profesional.

La fiscalización del cumplimiento del Protocolo corresponde al Ministerio de Salud a través de sus Secretarías Regionales Ministeriales SEREMIs y la Dirección del Trabajo.

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 es de acceso público, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones de uso del instrumento que, en términos generales, se refieren al anonimato, confidencialidad, respeto a los derechos de los trabajadores y comunicación de los resultados de su aplicación cuando la Superintendencia de Seguridad Social así lo requiera. Puede descargarse gratuitamente de la página web de la Superintendencia, y para solicitar su activación, directamente al OAL.

Diferencias entre el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 y una encuesta de clima laboral

Como ha sido expuesto precedentemente, El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 sondea la percepción del trabajador con relación a condiciones laborales que ponen en riesgo su salud física y emocional. Es decir, se enfoca en aspectos internos y personales del individuo. A diferencia de la encuesta de clima laboral, la que busca conocer la percepción que hay sobre el ambiente de trabajo. En ese sentido, atiende también percepciones externas que pudiesen influir en el desempeño o salud ocupacional.

A su vez, los resultados de la medición de riesgos psicosociales, no sólo deben estar disponibles para las autoridades competentes, primeramente, a los OAL, y posteriormente de ser el caso, a las Secretarías Regionales del Ministerio de Salud, si no que por ley es obligatorio una vez que el Servicio ha iniciado la aplicación del Protocolo de Vigilancia. En cambio, los resultados de una encuesta de clima son principalmente de uso interno, aunque algunas empresas utilizan sus resultados para compararse con otras organizaciones o la industria, lo que no es el caso de los Servicios Públicos. El hecho de que el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 es obligatorio y la encuesta de clima voluntaria, también hace una importante diferencia.

Es favorable, no obstante, que la aplicación del cuestionario no es excluyente de la encuesta de clima laboral, son complementarias. Si se aplican juntas, dado que el ISTAS se enfoca en riesgos psicosociales y no pueden alterarse sus preguntas, la encuesta de clima adiciona aspectos no contemplados en las dimensiones de riesgo psicosocial.

- *Medidas correctivas: Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo*

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo establece que, para el diseño de las medidas correctivas, y dependiendo del factor de riesgo, puede utilizarse el instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y/o la Guía de Conciliación de Trabajo y Familia, ambos diseñados por del Instituto de Salud Pública de Chile ISP.

El Departamento de Salud Ocupacional del Instituto de Salud Pública de Chile, coordinó el “Panel de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral” entre los años 2009 y 2010, cuyo trabajo se concretó en la elaboración de la primera versión del “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, el cual fue publicado en el Diario Oficial de Chile el 5 de febrero del año 2013, y se incorporó al “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, elaborado por el Ministerio de Salud de Chile.

A la fecha, se encuentra disponible una actualización del año 2018 del citado Instrumento, la cual incluye precisiones metodológicas, mejoras para facilitar su uso y una selección de variables de gestión de los riesgos psicosociales laborales “RPSL”, de acuerdo a criterios técnicos y prácticos, ajustados para efectos de una mejor gestión preventiva.

Además de la actualización metodológica, se modificó el nombre original del Instrumento para facilitar su búsqueda y una mejor identificación, a “Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo”, “Instrumento ISP – GRPS”.

El instrumento consiste en la evaluación de la implementación de medidas, expresadas como variables de gestión, incorporadas en cada dimensión del propio instrumento, las que deberían ser llevadas cabo por las empresas e instituciones públicas y privadas, y a cargo de

los profesionales que trabajan en la prevención de los riesgos en el trabajo y en gestión de personas. (Instituto de Salud Pública, [ISP], 2018, p.7)

El Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec, Canadá, desarrolló la “Matriz de Identificación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, la cual es base para la adaptación realizada por el Instituto de Salud Pública de Chile, en conjunto con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral.

El ISP-GRPS nace a partir de la necesidad de entregar una mayor orientación a empresas e instituciones públicas y privadas respecto de la *gestión* de sus riesgos psicosociales, por medio de la identificación de la presencia o ausencia de medidas de gestión de los riesgos psicosociales en las empresas e instituciones públicas, sirviendo como insumo para poder establecer una evaluación sobre estas medidas y entregar herramientas para orientar una acción colectiva de mejora en la gestión preventiva.

Este instrumento puede ser aplicado cuando la organización lo estime conveniente, no siendo incompatible al uso de instrumentos de medición de los riesgos psicosociales. Por ello puede considerarse como un *instrumento complementario* al cuestionario SUSESO/ISTAS21. Ambos cuestionarios operan en niveles distintos de evaluación de los RPSL, puesto que el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 se basa en la percepción individual de los riesgos, mientras que el instrumento ISP - GRPS evalúa la presencia de la gestión de estos riesgos a través de la objetivación de los medios de verificación, descritos por personas clave que son representativos a nivel organizacional. Diez dimensiones del Instrumento ISP-GRPS tienen directa relación con las cinco dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21.

Es importante señalar que el Instrumento no se aplica a todos los trabajadores, la aplicación del instrumento debe estar a cargo de un comité de aplicación que sea de conformación paritaria, como, por ejemplo: comité paritario de salud y seguridad del trabajo, comité de vigilancia de los riesgos psicosociales. Los entrevistadores deberán estar bien informados de todos los aspectos del instrumento, seleccionando entrevistados claves por criterio de representatividad dentro de la organización.

El ISP-GRPS hace un aporte al incorporar los “medios de verificación” como una innovadora herramienta de evaluación. Los medios de verificación corresponden a aquellos insumos que corroboran la presencia de la variable de gestión de los RPSL por la cual se pregunta, y constituyen un aspecto fundamental en este instrumento debido a su utilidad para referenciar el conocimiento sobre estas medidas de gestión. Deben ser prácticos y fáciles de reconocer, pudiendo estar representados por documentos formales, información proporcionada a través de mensajes escritos o verbales, y la realización de actividades puntuales o masivas.

Además de lo anterior, el instrumento es innovador por tres aspectos diferenciadores, como lo son: *el rol de un informante clave* – el que puede ser un entrevistado clave, o un representante de la empresa y de los trabajadores, los cuales están más informados del estado de la organización-, *la entrevista directa* que se realiza al entrevistado clave, y el uso de un *medio de verificación* para respaldar o corroborar la respuesta entregada. (ISP, 2018, p. 8)

El Instrumento ISP - GRPS está diseñado para ser utilizado en las empresas e instituciones como insumo para fines preventivos. Su uso requiere conocimiento y formación en áreas como la prevención de riesgos, salud mental y/o RPSL de parte de quienes lo aplican.

Los fundamentos teóricos del ISP - GRPS corresponden a dos reconocidos modelos teóricos. (ISP, 2018, p. 8) El Modelo de “Demanda - Control - Apoyo Social” de Karasek, 1979, y el “Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa” de Siegrist, 2006. Este último se centra en el rol de las demandas, el grado de autonomía en el trabajo y apoyo social recibido para explicar el estrés: la exposición a altas demandas del trabajo en combinación con poca autonomía y bajo apoyo social deja al trabajador en una situación de riesgo para su salud y bienestar. Por tanto, el ISP – GRPS incorpora las dimensiones “actividades o programas de reintegro al trabajo”, “actividades o programas para la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar”, “carga de trabajo”, “apoyo social de las jefaturas”, “apoyo social de los compañeros de trabajo”, “autonomía para la toma de decisiones, información y comunicación”, y “claridad de rol”.

Por otra parte, el modelo de Siegrist propone que el trabajo es un lugar donde se producen intercambios sociales entre los diferentes actores, tales como el trabajador y su empleador. (ISP, 2018, p. 8) Estos intercambios se basan en la idea de reciprocidad social y equidad, lo cual se ve afectado por las expectativas de cada parte. De esta manera, el estrés ocurre cuando existe un desbalance entre los esfuerzos hechos en el trabajo y la recompensa o reconocimiento recibido. En el Instrumento este modelo está representado en las dimensiones “estabilidad en el empleo”, “políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo”, “actividades o programas para la conciliación del trabajo con la vida familiar y personal”, “carga de trabajo”, “reconocimiento en el trabajo”, y “programas de desarrollo y promoción en el trabajo”.

Además de lo anterior, varias dimensiones del Instrumento se relacionan con aspectos normativos vigentes en Chile, especialmente los programas preventivos contra el acoso laboral, programas preventivos contra el acoso sexual, y programas preventivos contra la violencia física. La violencia en el trabajo afecta particularmente a las mujeres y las disidencias sexuales, ante lo cual el ISP – GRPS amplía el espectro de medición de la violencia de género en sus variables, con el objetivo de reconocer las desigualdades que se presentan al interior de las organizaciones en razón del género y apuntar a su superación. (ISP, 2018, p.9)

El Instrumento ISP – GRPS está diseñado para ser utilizado en empresas e instituciones privadas y públicas, independiente de su rubro y tamaño, con fines de evaluación, prevención e investigación. Está diseñado para ser aplicado por los responsables de los riesgos laborales en las empresas e instituciones; especialmente por parte de los profesionales del ámbito de la prevención de riesgos y de la gestión de personas.

Las 16 dimensiones que posee el instrumento están relacionadas con medidas de gestión preventiva asociadas a determinados factores de riesgo, y son las siguientes (ISP, 2018):

1. Estabilidad del Empleo

Se refiere a la situación de estabilidad en materias de relaciones contractuales, remuneraciones, beneficios sociales, así como a la mantención de empleos y despidos recientes; que sirvan para implementar gestión en este ámbito.

2. Ausentismo por enfermedad.

Se refiere a datos que posee la empresa en relación al ausentismo de los trabajadores, y que sirvan para implementar estrategias para su gestión.

3. Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo.

Se refiere a programas de prevención y promoción en el ámbito de la salud de los trabajadores, al bienestar y la calidad de vida laboral.

4. Programas preventivos contra el acoso laboral.

Se refiere a los procedimientos y acciones preventivas, denuncia y sanción, por parte de la empresa, del acoso de carácter laboral.

5. Programas preventivos contra el acoso sexual.

Se refiere a los procedimientos y acciones preventivas, denuncia y sanción, por parte de la empresa, frente a requerimientos de carácter sexual no consentidos.

6. Programas preventivos contra la violencia física.

Programas y/o acciones de prevención y apoyo frente a la violencia física en el ámbito laboral.

7. Actividades o programas de reintegro al trabajo.

Se refiere a las acciones y/o programas para facilitar la reincorporación al trabajo después de un periodo de ausencia prolongada por enfermedad, accidente (de origen laboral o común) o post-natal parental.

8. Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar.

Programas y acciones que facilitan a trabajadores y trabajadoras, la compatibilidad de las obligaciones laborales con las obligaciones personales y familiares.

9. Carga de Trabajo.

Se refiere a cómo se organiza la cantidad de trabajo a realizar por un periodo de tiempo determinado, asimilando la demanda de esfuerzo físico y/o psicológico.

10. Reconocimiento en el Trabajo.

Son las medidas formales y acciones informales habituales existentes para reconocer el esfuerzo de trabajadores y trabajadoras.

11. Apoyo Social de las Jefaturas.

Se refiere a las acciones y recursos formales e informales que aplican las jefaturas, para facilitar la solución de problemas

12. Apoyo Social de los compañeros de Trabajo.

Se refiere a las acciones y recursos, formales e informales, que facilitan el apoyo entre compañeros de trabajo para solucionar problemas laborales y extra laborales.

13. Autonomía para la toma de decisiones.

Se refiere en qué medida la organización del trabajo permite al trabajador/a ejercer control sobre la tarea, los ritmos y métodos de trabajo, así como la posibilidad de organizar y planificar la tarea.

14. Información y Comunicación.

Se refiere a la existencia de canales efectivos de comunicación y mecanismos de consulta para que los trabajadores/as se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se puedan comunicar entre ellos y con las jefaturas.

15. Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo.

Estrategias adoptadas formalmente por la organización para posibilitar el desarrollo, promoción y carrera dentro de la empresa, generando conocimiento acorde a los requerimientos del cargo.

#### 16. Claridad Rol.

Se refiere a las medidas formales implementadas por la organización, que aportan información sobre el rol del trabajador/a, dándole claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tareas y que estas se respeten en forma habitual.

La metodología de la aplicación del instrumento está diseñada para *determinar la existencia de medidas o gestiones implementadas por la empresa o institución en el ámbito de los RPSL*, a través de la información que aporten los entrevistados claves y respaldada por un medio de verificación.

Las etapas para la aplicación del instrumento son las siguientes:

##### 1. ETAPA 1: Presentación del instrumento y sensibilización.

Sensibilización de los miembros de la organización, tanto del ámbito directivo como de los propios trabajadores. La participación activa de los directivos hace que el proceso se legitime y sirva de motivación, facilitando la aplicación del instrumento. El empleador y los directivos deben conocer los objetivos y alcances del instrumento, así como sus potencialidades en beneficio de la propia institución y los trabajadores. En lo práctico, se debe explicar el instrumento en una reunión con los directivos, teniendo principalmente a la vista sus características, objetivos, alcances, preguntas frecuentes y las consideraciones generales. (ISP, 2018, p. 17) La segunda parte de la primera etapa consiste en convocar a una reunión a trabajadores y a sus representantes sindicales, con el objetivo de explicar los beneficios y la importancia de su aplicación teniendo en cuenta los mismos aspectos informados a los directivos. Se debe entregar información explícita sobre las etapas que se consideran en su desarrollo, con la finalidad de que estén informados y puedan participar activamente, ya sea como parte del comité de aplicación del Instrumento o bien como entrevistados claves.

## 2. ETAPA 2: Conformación y funciones del comité de aplicación del instrumento.

Este comité será responsable de las actividades de aplicación del instrumento. El comité debe estar conformado por:

- a) Dos representantes de los trabajadores, idealmente miembros del Comité Paritario de Salud y Seguridad Laboral, y un representante sindical o de la asociación de funcionarios de la organización.
- b) Dos representantes del empleador, pudiendo delegar esta función en un profesional del área de prevención de riesgos o de una unidad afín, o la participación de un representante del área de recursos humanos, o encargado del personal.

Las funciones del comité son elaborar un cronograma de aplicación del instrumento; difundir, informar y sensibilizar a los trabajadores/as y a sus representantes sobre la importancia de aplicar el instrumento teniendo en cuenta sus objetivos y alcances; definir la forma de aplicación del instrumento y del cómo se garantizará la confidencialidad de la información entregada por los entrevistados claves; determinar quiénes serán los encargados de realizar las entrevistas; analizar la información luego de aplicado el instrumento y elaborar un informe con los resultados y conclusiones; difundir los resultados y conclusiones; participar en la implementación de las gestiones a través de la formulación de recomendaciones, en base a los resultados y conclusiones; y finalmente hacer seguimiento de las gestiones recomendadas. (ISP, 2018, p. 18)

## 3. ETAPA 3: Definición de la unidad de análisis.

La unidad de análisis es aquella en la cual se aplicará el instrumento y sobre la cual se analizarán los resultados con el objetivo de implementar las medidas de gestión (ISP, 2018, p. 19). Generalmente será la misma organización en su totalidad, o en los casos de empresas

o instituciones con más de una sucursal o centro de trabajo, la selección de la unidad de análisis dependerá exclusivamente del tipo de dependencia jerárquica.

#### 4. ETAPA 4: Selección de los entrevistados claves.

Los *entrevistados claves* son aquellas personas que se encuentran más informadas del estado de la organización, muy activos en las gestiones realizadas por la organización. El comité de aplicación debe considerar el criterio de representatividad para su selección, tanto de los colaboradores como de los empleadores, y escoger como mínimo a dos personas que representen a ambas partes. Para los casos del Ministerio de Justicia y del Ministerio de Relaciones Exteriores, dado que cuentan con más de 100 trabajadores, se deberían sumar un(a) trabajador(a) clave o líder natural al interior de la empresa, y un(a) trabajador(a) elegido por el propio comité, en calidad de *informante clave*, reconocido por su amplio conocimiento del Ministerio.

#### 5. ETAPA 5: Aplicación del instrumento.

La aplicación se realizará a los entrevistados claves, los cuales son mínimo 4 personas y mínimo 6 personas para las organizaciones con más de 100 colaboradores, aplicándose todas las preguntas para cada dimensión. Las entrevistas son individuales, lo cual los desarrolladores consideran que se asegura su independencia, calidad y confidencialidad de las respuestas (ISP, 2018, p. 21).

El día de las entrevistas, las cuales se realizan en el lugar de trabajo y en horario laboral, el entrevistado clave recibe una carta de consentimiento informado, la cual garantiza por medio de su firma la participación voluntaria, sin presiones, garantizando además la confidencialidad de sus respuestas, las cuales solo serán conocidas por el entrevistador y el comité de aplicación, quienes también se comprometen a respetar la confidencialidad.

El entrevistador hará las preguntas al entrevistado clave haciendo lectura previa del nombre de la dimensión y la definición que corresponde a cada una. En la columna “Medio de

Verificación” de la grilla de respuestas, se ingresan los antecedentes que, según el entrevistado clave, respaldan o corroboran la implementación de la variable de gestión. Esta puede ser un medio de verificación de tipo documental o formal, o bien de tipo verbal, el que consiste en la descripción de una situación o de una implementación específica relacionada a la variable de gestión consultada. El Medio de Verificación deber ser descrito y consignar el que se considere más relevante como argumento de implementación de la variable de gestión. En algunos casos, los representantes de los trabajadores tienen dificultades para acceder a los medios de verificación documentales o formales, para lo cual también se aceptan como medios de verificación los antecedentes verbales aportados por los propios trabajadores, los cuales deben ser verificados, en cuanto a existencia y validez por el Comité de Aplicación (ISP, 2018, p. 22) Como ejemplo de medio de verificación se encuentra un afiche, correo electrónico, diario mural o bien un relato sobre una actividad relacionada a la dimensión consultada, una campaña de difusión, palabras expresadas en una reunión informativa, comunicación de las jefaturas, etc.

El ISP recomienda analizar los resultados mediante la participación activa de los miembros del Comité de Aplicación, por tanto, el análisis puede ser realizado por los propios representantes de los empleadores y trabajadores. Posteriormente, el Comité de Aplicación deberá elaborar un informe a partir del análisis de los resultados de las grillas aplicadas, analizando dimensión por dimensión, por medio del llenado de una tabla con las respuestas de la totalidad de los entrevistados claves por cada variable de gestión del instrumento.

Para finalizar, se debe hacer una breve síntesis o conclusión del análisis de cada dimensión, especialmente en las variables de gestión respondidas como “NO” implementadas. La siguiente tabla exhibe un ejemplo de análisis para la dimensión “Apoyo social de las jefaturas”.

Tabla 6

*Modelos de preguntas para la dimensión “Apoyo social de las jefaturas”.*

PREGUNTA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
Existen procedimientos escritos que indican dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.	0	7	0	-----	
La empresa tiene mecanismos (formales y/o informales) para que cualquier trabajador/a pueda ser atendido por las jefaturas.	5	2	0	- Hay disponibilidad para plantear problemas.	- Las jefaturas están ocupadas. - No es posible plantear problemas urgentes.
Las jefaturas han recibido formación acerca de la importancia del apoyo social.	0	3	4	-----	
Las jefaturas informan directa y oportunamente a los trabajadores/as, de cualquier cambio que se produzca en las unidades de trabajo.	7	0	0	- Jefaturas envían correos informando cambios y novedades. - Se publica en diarios murales. - Se hacen reuniones.	
Las jefaturas median los conflictos entre trabajadores y con clientes o usuarios, basados en un procedimiento conocido por todos los miembros de la empresa.	2	3	2	- La empresa manifiesta que existen procedimientos.	- Un trabajador está seguro de que no existe procedimiento

*Recuperado de ISP, 2018, p. 24*

Una vez hayan sido evaluadas las dimensiones, es preciso priorizar las variables de gestión, realizando una síntesis para orientar a la organización por dónde comenzar la implementación de las medidas de gestión. Los desarrolladores del instrumento estiman que primero deben abordarse las dimensiones que pudieran tener mayores consecuencias negativas, o de alto

impacto en la salud, por ejemplo, la presencia de situaciones de acoso laboral, acoso sexual, violencia entre los funcionarios. Posteriormente, las dimensiones más críticas que no tienen variables de gestión implementadas, y seguidamente, las tres dimensiones que, por acuerdo del comité de aplicación, hayan generado preocupación especial del Comité.

Los desarrolladores diseñaron un plan de trabajo y orientaciones generales para la intervención en la organización, por medio de la definición de categorías con su consecuente variable de gestión identificada como sin gestión o crítica, la cual está especificada en la siguiente tabla:

Tabla 7

*Variables de gestión y orientaciones generales*

CATEGORÍAS DE LAS VARIABLES DE GESTIÓN	ORIENTACIONES GENERALES
Registros y estudios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Averiguar qué es lo que se tiene que registrar como empresa/institución.</li> <li>• Con qué periodicidad deben realizarse los estudios y registrarse los datos.</li> <li>• Conocer buenas prácticas de otras empresas/instituciones afines en este ámbito.</li> <li>• Identificar el objetivo o finalidad de tener el registro al día de la información y/o de estudios específicos y el eventual impacto de su uso</li> <li>• Determinar cuál será la metodología para obtener la información.</li> </ul>
Normas, procedimientos, mecanismos, protocolos y reglamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe considerar la normativa vigente, considerando también las buenas prácticas a nivel nacional y/o internacional según corresponda.</li> <li>• Se sugiere que se elaboren de manera participativa, especialmente aquellos llamados a dar cumplimiento a estos, de manera de que se adapten según la organización y facilite el compromiso para su cumplimiento.</li> </ul>
Programas y políticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deben elaborar de manera participativa con representantes de los trabajadores y de los empleadores.</li> <li>• Se pueden incorporar instancias de consulta a los usuarios externos/clientes.</li> <li>• Se debe considerar un enfoque de género en su elaboración.</li> <li>• Una vez definidas y aprobadas deben darse a conocer a toda la empresa/institución de manera efectiva, de modo que sean conocidas por todas/os sus integrantes.</li> </ul>
Aspectos legales, estructurales y culturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe verificar el cumplimiento legal de la variable de gestión identificada como ausente revisando la documentación correspondiente.</li> <li>• Puede ser necesario obtener y/o solicitar asesoría legal a expertos.</li> <li>• En cuanto a los aspectos que se consideren estructurales y/o culturales, se debe identificar con precisión cómo se realiza, o no, la acción, además de su origen o el porqué de su aplicación en la organización y también qué consecuencias puede tener su ausencia/presencia con el objetivo de evaluar, de manera conjunta y en lo posible participativa, cuál es la mejor manera de hacerlo para que sea aplicable.</li> </ul>
Implementación de medidas y buenas prácticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El diseño de las medidas a implementar o de las buenas prácticas que se desean incorporar debe realizarse con la participación de representantes de los trabajadores y del empleador.</li> <li>• Se debe analizar el contexto a modo de identificar puntos críticos y la mejor manera de llevarlo a efecto.</li> </ul>

*Recuperado de ISP, 2018, p. 26*

Finalmente, ISP diseñó un formato de informe técnico que da cuenta de la aplicación del instrumento y sus resultados. Éste se encuentra en los anexos del presente documento.

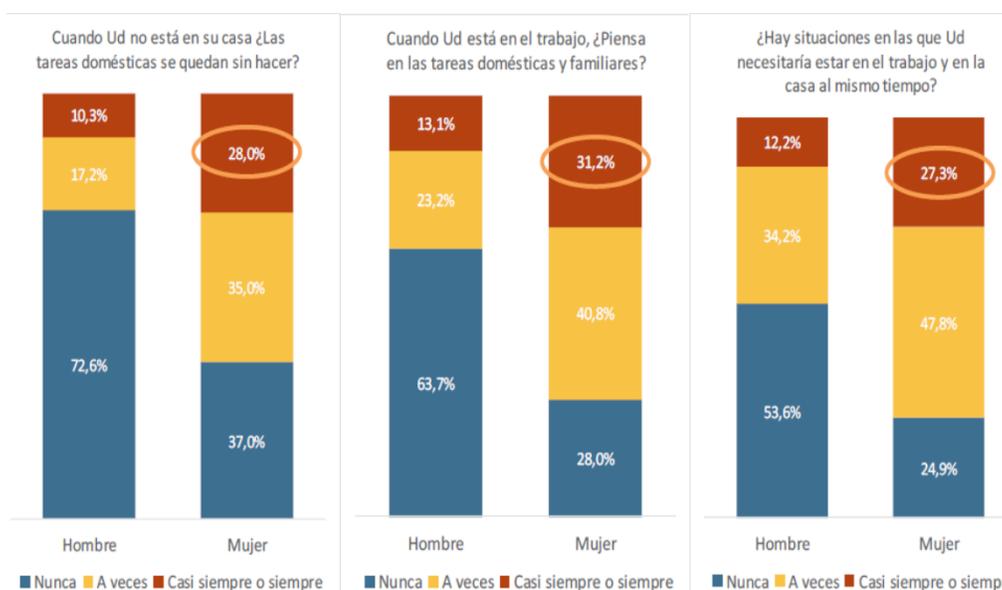
- *Medidas correctivas: Guía de Conciliación de Trabajo y Familia*

La conciliación del trabajo y la vida familiar “CFT” es el problema del cual deriva el instrumento a describir en adelante, el cual es preparado por el Instituto de Salud Pública de Chile, ISP.

Fue desarrollada una vez se conocieron los resultados año a año de la implementación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, en donde la dimensión “Doble Presencia” tiene una alta prevalencia en las organizaciones. Esto está asociado tradicionalmente al género femenino, dado que la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico familiar y las demandas del trabajo asalariado, recae generalmente en la mujer. El siguiente gráfico derivado de la encuesta Calidad y Vida Familiar del Ministerio de Salud de Chile expone esta problemática: las personas con responsabilidades familiares tienen dificultades para trabajar porque no tienen con quien dejar a los hijos. Esta condición afecta mayoritariamente a la población femenina con más bajos ingresos económicos en Chile (ISP, 2017, p. 5).

Tabla 8

*Trabajadores Conciliación Vida Laboral y Familiar (Doble Presencia) (% Población Trabajadora) por sexo.*



*Recuperado de MINSAL, 2017, p.13*

El Instituto ha convenido en la importancia de entregar herramientas concretas para manejar el conflicto de conciliación entre el trabajo y la familia tanto para los para los trabajadores y trabajadoras, como para las instituciones público y privadas que los acogen. También esta guía recoge el componente de género, lo cual, aunque parezca raro, es sumamente innovador: la guía forma parte de las actividades del Departamento de Salud Ocupacional del ISP en su calidad de Centro Colaborador OPS/OMS, en el marco de la actividad denominada: “Guía de Equidad de Género: Una hoja de ruta para lograr la conciliación trabajo-familia”, que se complementa con la realización de cursos para los trabajadores en esta temática.

La guía se configura por medio de una metodología de implementación de medidas de CTF orientada a mejorar la salud laboral, con fundamentos técnicos de utilidad para las organizaciones, los colaboradores y los dirigentes sindicales, en lo específico, es de conocimiento para los encargados del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, departamentos y/o unidades de bienestar, unidades de buen trato, usuarios profesionales y técnicos integrantes de los Comités Paritarios de Salud y Seguridad del Trabajo, dirigentes de sindicatos, dirigentes de asociaciones gremiales, federaciones y confederaciones de empresas privadas y públicas, empleadores, encargados de recursos humanos, así como todos los trabajadores interesados en desarrollar medidas que busquen una mejora de las condiciones laborales y de salud, con enfoque de género y equidad en el equilibrio entre trabajo y familia. (ISP, 2017, p. 13)

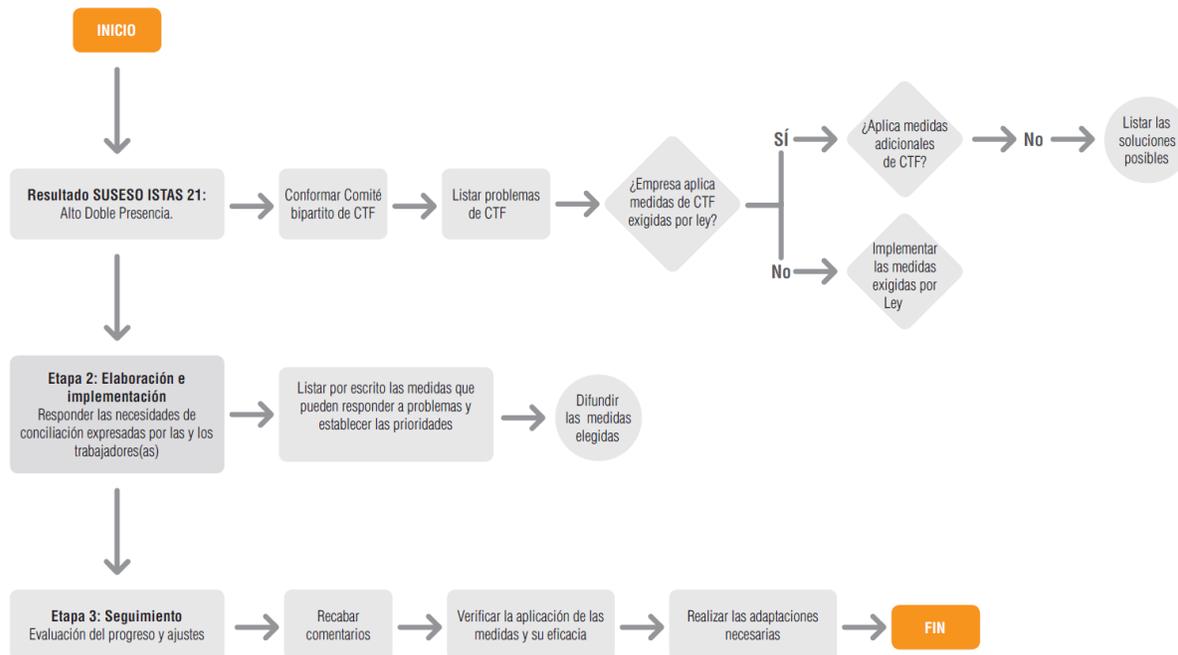
El proceso de toma de medidas de CTF dentro de la organización toma en cuenta las dificultades y contexto de la misma. Para ello, se establece la designación de un “coordinador de la intervención”, el cual formará un Comité o instalará el tema en algún grupo de trabajo existente. El coordinador puede ser el encargado de Salud y Seguridad en el Trabajo, o un representante sindical o del comité paritario, u otra persona designada por el departamento que aplica la Guía. Para las organizaciones que tienen sindicatos u asociaciones gremiales, se recomienda integrar a alguno de sus representantes con el objetivo de promover un interés colectivo en los asuntos de CFT.

Las etapas de desarrollo de la Guía son las siguientes: (ISP. 2017, p. 26)

Etapa 1, Análisis: Descripción de la situación actual de la organización en materia de CTF, por medio de la formación de un comité bipartito compuesto de las jefaturas o del personal de Recursos Humanos, y de representante(s) de los trabajadores y/o de gremios o sindicato si es que hubiera, con el fin de evaluar cuál es la disposición que existe en la institución para incorporar medidas de conciliación y de ese modo incorporar los conceptos de CFT como relevantes para la salud laboral de los colaboradores. Posteriormente, elaborar una lista de los principales problemas en materia de CTF, desde el punto de vista de los trabajadores, con la ayuda de grupo de discusión o pauta de preguntas, las cuales se encuentran disponibles en la Guía. También, elaborar un listado de los principales problemas en materia de CTF, desde el punto de vista del empleador, y finalmente, hacer una lista con las soluciones existentes. Sólo si el caso lo permite, evaluar su utilización y eficacia.

Etapa 2, Elaboración e Implementación: En conjunto, responder a las necesidades de CTF expresadas por los colaboradores, determinando por escrito las medidas que pueden responder a los problemas señalados y establecer prioridades. Posteriormente, dar a conocer las medidas elegidas y el proceso de implementación a los trabajadores de la organización.

Etapa 3, Seguimiento, evaluación del progreso y ajustes, recabando los comentarios de todos los que estuvieron involucrados en el proceso. Verificar la aplicación de las medidas y su eficacia para responder a las necesidades expresadas, y realizar las adaptaciones necesarias.



*Figura 4. Flujograma del proceso de implementación de medidas sobre CFT en la organización*

*Recuperado de ISP, 2017, p. 28.*

En los anexos de este documento se presenta un listado de medidas propuestas de CFT, las cuales ya han sido desarrolladas con éxito en algunas organizaciones dependientes del IST, incorporando equidad de género, y adoptando los principios de la Política Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo. Estas están divididas en tres subgrupos, las “Medidas de CFT en ayuda a la Maternidad y Paternidad con Corresponsabilidad”, las “Medidas de CFT según situación individual del trabajador, social y económica”, y las “Medidas de CFT según condición de riesgo en el trabajo” lo cual puede producirse por los turnos de trabajo, altas exigencias psicológicas, carga de trabajo elevada, o licencias médicas prolongadas por enfermedades o accidentes.

También se ofrece como instrumento la “Consulta Colectiva sobre la Conciliación Trabajo y Familia”, y la “Consulta Individual sobre la Conciliación Trabajo y Familia”, las cuales no tienen como objeto medir los niveles de conciliación de trabajo y familia en la organización, sino que los trabajadores puedan demostrar a las jefaturas de la organización o institución

por medio de ellas, la necesidad de incorporar medidas de conciliación de trabajo y familia.  
Estas dos Consultas también se encuentran en los anexos.

## *Resultados del Estudio*

### *1. Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile*

El Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile MINREL es el Ministerio de Estado encargado de la planificación, dirección, coordinación, ejecución, control e información de la política exterior que formula el Presidente de la República, conduciendo y coordinando su implementación a través de su estructura organizacional con la interacción de actores públicos y privados, para velar por los intereses de Chile y sus connacionales en su relacionamiento con el mundo (MINREL, 2019).

Los valores de la institución son de acuerdo a su Dirección de Planificación Estratégica, los siguientes:

- **Compromiso:** Trabajar con vocación de servicio para contribuir a la defensa de los intereses nacionales y responder a las necesidades de los usuarios.
- **Profesionalismo:** Buscar resultados de excelencia, realizando un trabajo con responsabilidad y seriedad, generando redes de colaboración dentro y fuera de la institución.
- **Lealtad:** Servir con lealtad a los intereses de Chile y a la institución en cada lugar del mundo.
- **Respeto:** Fomentar las relaciones de trabajo basadas en el buen trato y la cordialidad, reconocer la diversidad y los distintos puntos de vista como un reflejo de su orientación hacia un mundo globalizado.

La Dirección de Personas del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile es responsable de la provisión de los recursos humanos necesarios para el eficiente y adecuado cumplimiento de las funciones del Ministerio. Para lo anterior, le compete velar por la adecuada distribución, capacitación y bienestar de las personas, como también por el cumplimiento de las obligaciones legales relativas a ellas. Su acción se orienta a contribuir al logro de los

objetivos del Ministerio a través del concurso de las personas en concordia con sus legítimas aspiraciones (MINREL, 2019).

De acuerdo a los lineamientos sobre Nuevo Trato Laboral en Chile, desarrollados el año 2015, es obligación del Servicio formular una Política de Desarrollo de Personas. Para el caso de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, ésta fue aprobada mediante la Resolución Exenta N° 4428 del 28 de diciembre de 2017. Comprende lo que la institución declara, valora y compromete en materias de Gestión y Desarrollo de Personas, además del estándar al que la institución aspira. A su vez, la Política de Desarrollo de Personas se basa en la misión, objetivos y valores de la institución, pero al mismo tiempo señala deber tener la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios organizacionales.

La Política de Desarrollo de Personas del MINREL ha convenido que la nueva agenda internacional de Chile impone nuevos desafíos a la Institución, dentro de los que se cuentan el fortalecimiento e integración de la Política Exterior de Chile, con reforzamiento de su capacidad de gestión en materia de personas. Es en este contexto, de acuerdo al legislador, que la Política de Desarrollo de Personas resulta fundamental para el mejoramiento de la gestión institucional, ya que permite alinear los objetivos estratégicos del Ministerio de Relaciones Exteriores con el desarrollo y desempeño de las personas, en coherencia con las prioridades de la organización y la normativa vigente.

La Política de Desarrollo de Personas del MINREL busca integrar los diversos procesos vinculados a la gestión de personas, aportando coherencia y promoviendo su mejoramiento continuo. Asimismo, la definición de criterios y directrices contribuye a la transparencia en los procesos y mecanismos de toma de decisión involucrados, estableciendo un estándar que contribuye a la equidad e igualdad de oportunidades entre funcionarias y funcionarios.

En lo que concierne al subcapítulo de la política, “Ambientes Laborales y Calidad de Vida”, este ha sido definido por el Servicio como el “Conjunto de acciones destinadas a mejorar el entorno físico, psíquico, social y cultural de las personas que trabajan en el Ministerio de Relaciones Exteriores y de su grupo familiar, promoviendo un entorno laboral óptimo para

que las personas que trabajan en el Ministerio de Relaciones Exteriores, tanto en Chile como en el exterior, se desempeñen en condiciones de dignidad, eficiencia, mérito e innovación, contribuyendo al establecimiento de relaciones cooperativas entre la dirección y los funcionarios y funcionarias” (MINREL, 2017).

Los Lineamientos definidos por la autoridad respecto a Ambientes Laborales y Calidad de Vida son:

- Mediciones periódicas de clima organizacional y de riesgos psicosociales, tanto en Chile como en el exterior.
- Se implementarán planes de intervención del clima organizacional y de factores de Riesgos Psicosociales, los que serán definidos de acuerdo a los resultados de cada diagnóstico y a las
- prioridades institucionales.
- Se realizarán acciones que tiendan al mejoramiento y mantención de un clima laboral saludable.
- Se promoverán instancias recreativas y de socialización en el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Se fomentará el desarrollo de buenas prácticas en materia de calidad de vida laboral, tanto en Chile como en el exterior.
- Se promoverá el equilibrio entre los ámbitos laboral, personal y familiar de los funcionarios y funcionarias de la Institución.
- Se promoverán condiciones físicas y ambientales favorables, en relación a los puestos de trabajo y su entorno.
- Se promoverá el cumplimiento de la normativa existente en materias de Salud y Seguridad en el trabajo.
- Es responsabilidad de todos los miembros de la institución promover y reforzar el trato cordial, respetuoso e igualitario.
- Se fomentará una cultura preventiva en materia de maltrato y acoso laboral y sexual.
- Se fortalecerán los procedimientos existentes para contener, solucionar y controlar las situaciones de denuncia por maltrato y acoso laboral y sexual.

- Se resguardará la identidad de las personas que se vean involucradas en una denuncia, ya sean éstas denunciantes, denunciados o testigos.
- La institución promoverá y reforzará la igualdad de género, para que hombres y mujeres tengan la libertad para desarrollar sus habilidades personales en condiciones de igualdad, sin estar limitados por estereotipos, roles de género o prejuicios.

Como una forma de delimitar el concepto de Calidad de Vida Laboral, así como generar acciones específicas para su evaluación e intervención, la Dirección Nacional del Servicio Civil de Chile (2018) ha formulado un modelo que aborda este concepto desde las siguientes dimensiones:

- Los ambientes laborales corresponden a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral, las que pueden ser objetivas (entorno físico, seguridad e higiene en el trabajo) o subjetivas (relaciones entre compañeros y jefaturas, clima organizacional, expectativas de desarrollo).
- Conciliación es la distribución equilibrada del tiempo y esfuerzo entre el trabajo, familia y otros aspectos de la vida personal. La conciliación busca que las personas logren compatibilizar sus actividades y obligaciones en el ámbito laboral, familiar y personal.
- Buen trato se refiere a la protección de la dignidad e integridad de las personas que trabajan en una organización, lo que implica la prevención de situaciones de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual. Buen trato y ambientes se relacionan estrechamente, ya que la aparición de conductas de maltrato y acoso es menos frecuente en ambientes laborales saludables.

La Calidad de Vida Laboral para el MINREL es un concepto complejo, que puede ser abordado desde múltiples perspectivas: organizacional, del entorno físico, de las características del trabajo, o incluso desde la percepción del trabajador o trabajadora.

En lo referido a la Calidad de Vida y Riesgos Psicosociales, el Servicio los ha definido como los cuales “se relacionan con situaciones y condiciones inherentes al trabajo, que tienen la capacidad de afectar positiva o negativamente el bienestar y la salud física, psíquica o social de la persona. En una relación inversa, una baja Calidad de Vida Laboral conlleva a una mayor exposición a los Riesgos Psicosociales” (MINREL, 2019).

De acuerdo al MINREL, los Riesgos Psicosociales no impactan a las personas de la misma manera, sino que varían según las características individuales tales como personalidad, edad, motivaciones, expectativas, género, aptitudes y actitudes. Un entorno psicosocial favorable fomenta el bienestar mental y físico del trabajador y contribuye a un mejor desempeño y desarrollo personal. (MINREL, 2019) Entre las medidas generales tomadas por el Servicio se encuentran:

- Evaluaciones periódicas del puesto de trabajo.
- Sala de primeros auxilios para atención inicial de las personas que trabajan en el edificio institucional.
- Inspecciones de seguridad en los edificios institucionales.
- Campañas de autocuidado y control de riesgos cardiovasculares.
- Aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo por medio del Cuestionario SUSES0/ISTAS21, versión breve.
- Diagnóstico e intervenciones de Clima Laboral.
- Medidas de flexibilidad horaria.
- Protocolos de denuncia del maltrato, acoso laboral y sexual.

Sólo una vez ha sido aplicado el Cuestionario SUSES0/ISTAS21 en el MINREL, lo cual ocurrió durante el año 2018, sólo a los funcionarios que trabajan en Chile. A la fecha, la aplicación de medidas sugeridas por el Organismo Administrador del MINREL, este es, la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) se encuentran pendientes de ser ejecutadas por parte del Comité de Aplicación.

El Comité de Aplicación del Ministerio de Relaciones Exteriores aun no informa a las autoridades los resultados de la aplicación de la herramienta, siendo este documento la primera publicación que revelará los resultados a groso modo de la primera aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. Esto ha sido posible gracias al uso de las facultades delegadas por la Subsecretaría de Relaciones Exteriores, mediante la Resolución Exenta 1789 de junio de 2015, en lo que se refiere al acceso a la información pública.

El Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile debe prescribir medidas preventivas por haber obtenido Riesgo Medio en la aplicación del Protocolo. El periodo en que se realizó la aplicación del Cuestionario Versión Breve, de manera online, fue de 30 días a partir del 28 de noviembre de 2018.

En atención a que en los resultados sólo se detectó con riesgo alto una dimensión, la reevaluación corresponderá a 2 años posterior a la primera aplicación, no obstante, deben aplicarse medidas correctivas.

Los detalles sobre la Primera aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, Versión Breve, son los siguientes:

- Universo de trabajadores en Hombres: 212
- Universo de trabajadoras en Mujeres: 261
- Universo de trabajadores en Total: 473
- Tasa de participación: 70,23%

Debido a la construcción multidimensional del instrumento SUSESO/ISTAS21, a continuación, se expondrá el detalle de cada una de las dimensiones asociadas.

Tabla 9

*Dimensiones por grado MINREL*

	D01	D02	D03	D04	D05
	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO	APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DEL LIDERAZGO	COMPENSACIONES	DOBLE PRESENCIA
<b>MARCA ALTO</b>	37,00%	28,33%	37,84%	35,10%	52,43%
<b>MARCA MEDIO</b>	32,56%	37,00%	32,56%	38,48%	37,84%
<b>MARCA BAJO</b>	30,44	34,67%	29,60%	26,43%	9,73%
<b>RESULTADO</b>	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	ALTO

*Recuperado de MINREL, 2019*

A partir de los datos observados se explicita el porcentaje de los encuestados, diferenciando por color el porcentaje de personas para cada nivel de riesgo: Alto (representado en color rojo); Medio (representado en color amarillo) y Bajo (representado en color verde). De acuerdo a las explicaciones ya presentadas, cuando más del 50% de los funcionarios y funcionarias obtuvieron un puntaje de riesgo Alto (rojo), se considera que esa dimensión está “En Riesgo”, lo que es el caso de la doble presencia.

Es importante destacar la diferenciación en la variable de género, de acuerdo a los sgtes. datos:

Tabla 10

*Dimensiones por género MINREL*

Sexo	N	%	D01	D02	D03	D04	D05	Riesgo
Hombre	212	44,82%	M	M	M	M	M	BAJO
Mujer	261	55,18%	M	M	M	M	A	MEDIO
<b>Total</b>	<b>473</b>							

*Recuperado de MINREL, 2019*

Es factible inferir que, como era de esperarse de acuerdo a los antecedentes presentados a lo largo de este documento, la doble presencia es una dimensión altamente significativa para la

mujer, ya que su rol familiar es preponderante y de mayor demanda presencial que en el caso de los hombres.

Respecto a las medidas para corregir o mitigar el riesgo psicosocial detectado, las cuales corresponderá aplicar a la Dirección de Personas del MINREL “DIPER”, para cada dimensión, no obstante aún no hay un pronunciamiento del Comité de Aplicación, deberían ser las siguientes, las cuales han sido inferidas de la Política de Desarrollo de Personas del MINREL:

1. Generar un plan de difusión que clarifique los beneficios y derechos transversales que poseen los integrantes de la organización. Evidencia esperable: Respaldo de la difusión a cada colaborador.
2. Establecer un procedimiento de acción general frente a instancias de emergencia personal y/o familiar, a fin de estructurar los pasos a seguir ante tales situaciones. Evidencia esperable: Registro de la difusión utilizada para transmitir el procedimiento, respaldo de su aplicación y utilización ante casos de emergencia.
3. Facilitar el acceso de cada trabajador a conocer el estado de sus horas compensatorias, incluyendo la fecha de vencimiento de estas. Evidencia esperable: Respaldo del método utilizado para facilitar la información.

Actualmente el Ministerio de Relaciones Exteriores, por medio de la DIPER, toman las siguientes medidas respecto a la Conciliación de Trabajo y Familia, lo cual debe ser profundizado sobretodo en atención a los resultados de la Dimensión “Doble Presencia”:

Respecto a la Jornada Laboral:

- Horario semiflexible: se dispone de 1 hora para marcar el ingreso a la jornada laboral (8:30-9:30), debiendo ser compensado el mismo día.

- Permiso con goce de remuneraciones inter-feriado: pueden solicitarse los días hábiles insertos entre feriados, con goce de remuneraciones en tanto se recuperen con otra jornada u horas de trabajo, realizadas con anterioridad o posterioridad al respectivo feriado.
- Permiso administrativo con goce de remuneraciones: seis días hábiles en el año calendario, pudiendo fraccionarse por días o medios días.
- Justificaciones por motivos personales: atraso o salida anticipada, de 60 minutos como máximo, tiempo que debe ser compensado. Se dispone de hasta 3 justificaciones al mes.
- Capacitación dentro de la jornada laboral: los cursos de capacitación se realizan dentro de la jornada ordinaria de trabajo. Los cursos fuera de la jornada laboral son compensados.

#### Respecto a los Derechos Paternales:

- Postnatal maternal: seis semanas antes del parto y doce semanas después de él o a contar de la fecha en que es otorgada la tuición.
- Postnatal masculino: cinco días hábiles para padres biológicos y cuatro días hábiles para padres adoptivos.
- Postnatal parental: doce semanas a continuación del periodo postnatal, o dieciocho semanas si la madre se reincorpora por media jornada una vez finalizado el periodo postnatal. El padre podrá hacer uso del traspaso de este permiso a partir de la séptima semana, por un mínimo de una semana y un máximo de seis semanas.
- Permiso de alimentación: una hora diaria durante la jornada laboral para hijos menores de dos años.
- Sala cuna: pago de los gastos de sala cuna para hijos menores de dos años.
- Jardín infantil: beneficio para hombres y mujeres en Chile y el exterior. Monto del beneficio condicionado a la disponibilidad presupuestaria.
- Días de permiso pagado por matrimonio o Acuerdo de Unión Civil: cinco días hábiles antes o después de celebrado éste.

- Actividades familiares: actividades recreativas organizadas por la institución, como “cicletadas” familiares.

Respecto a los apoyos económicos:

- Seguros médicos: gestionados por el Departamento de Bienestar, tanto dentro como fuera de Chile.
- Bonos: de escolaridad, por matrimonio y natalidad.

Respecto al desarrollo personal:

- Programas preventivos: estudios ergonómicos de puestos de trabajo, evaluaciones de riesgos
- cardiovasculares, campañas de prevención de accidentes y enfermedades.
- Cursos y talleres: de auto- cuidado, kinesiológicos.

## 2. *Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Justicia de Chile*

A saber, el Ministerio de Justicia de Chile se encarga esencialmente de relacionar el poder judicial y el poder ejecutivo, promocionar y fomentar los derechos humanos, y ejecutar las acciones que la ley o el Presidente de la República encomienden. La estructura orgánica funcional del Ministerio Justicia es la siguiente:

- El Ministro y Gabinete. El Gabinete es la unidad de apoyo directo del Ministro y está constituido por el jefe de gabinete, la secretaria del Ministro y sus asesores personales.
- La Subsecretaría de Justicia, cuya función principal es entregar asesoría y colaboración directa al Ministro en la elaboración de los planes, programas y decisiones del sector a su cargo. Es a esta subdivisión a la que le corresponde supervigilar la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
- La Subsecretaría de Derechos Humanos, cuya función es prestar asesoría y colaboración directa al Ministro de Justicia y Derechos Humanos en el diseño y elaboración de las políticas, planes y programas relativos a la promoción y protección de los derechos humanos.
- Por último, se encuentran las Subsecretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos –SEREMI–.

Con el objeto de lograr un óptimo funcionamiento interno de la Subsecretaría de Justicia y, en particular del Departamento Administrativo, se observó la necesidad de contar con áreas de trabajo específicas para cada materia. Conforme a lo anterior, se estimó pertinente estructurar las labores propias de los funcionarios del Departamento Administrativo, organizándolas de acuerdo a criterios técnicos y funcionales considerados coherentes con la realidad, y que respeten lo señalado por la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia de Chile

y su respectivo Reglamento, es decir, la estructura se realiza en base a una redistribución de funciones en áreas específicas de trabajo. De ellas surge la Dirección de Gestión de Personas del Ministerio de Justicia, cuya misión es promover el desarrollo de las personas en el transcurso del ciclo de vida del funcionario alineando de manera permanente los objetivos organizacionales con las necesidades individuales, de tal manera de potenciar continuamente el compromiso de éstos con la institución.

Su visión, ser el apoyo del Ministerio, a través de la entrega de servicios eficientes en el ámbito de la gestión de personas, distinguiéndose por la perseverancia en el logro de los objetivos. Los Objetivos Estratégicos de la Dirección son: Generar los actos administrativos que permitan dar cumplimiento al ciclo de vida funcionario, en cuanto a derechos y deberes. Brindar asesoraría técnica y generar directrices en materias de recursos humanos a la Subsecretaría de Justicia y cuando proceda, a los servicios que conforman el Sector. Promover instancias e instrumentos que posibiliten el desarrollo intelectual y profesional de los funcionarios de esa Cartera de Estado, así como la gestión del conocimiento, a favor del Desarrollo Organizacional.

Para dar cumplimiento a su cometido, así como a sus principales funciones, Gestión de Personas se divide en 3 áreas específicas de trabajo, las cuales tienen entre sus objetivos los siguientes (MINJUSTICIA, 2019):

a) Gestión de Personas:

- Diseñar y revisar de políticas de recursos humanos.
- Definir y aplicar mejoras en el ámbito del desarrollo organizacional, a través de la implementación de distintos modelos de gestión.
- Elaborar de informes de gestión relativos a materias propias de recursos humanos.
- Reportar las metas y compromisos de recursos humanos.
- Establecer las necesidades de dotación de personal que requiere la organización, a través de metas exploratorias.
- Coordinar procesos de promoción y ascenso de la organización, así como procesos de reclutamiento y selección, cuando corresponda.
- Implementar y velar por el cumplimiento de medidas basadas en las Buenas Prácticas Laborales, relacionadas con recursos humanos.

b) Capacitación y Desarrollo:

- Elaborar instrumentos para la Detección de Necesidades de Capacitación.
- Elaborar el Plan Anual de Capacitación en conjunto con el Comité Bipartito de Capacitación, con su respectivo cronograma de trabajo.
- Coordinar la ejecución de las capacitaciones a nivel regional y central.
- Efectuar las gestiones pertinentes para la realización de las compras de capacitaciones. Además, gestionar el pago a proveedores.
- Coordinar el diseño y desarrollo de las capacitaciones con monitores internos.
- Coordinar las actividades de capacitación con los proveedores adjudicados, y con los funcionarios participantes de los cursos respectivos.
- Llevar el control presupuestario de las capacitaciones realizadas.
- Mantener actualizada la información pertinente de las capacitaciones efectuadas en el portal [www.sispubli.cl](http://www.sispubli.cl) y reportar indicadores, según corresponda.
- Coordinar y realizar las actividades que permitan la evaluación de impacto de los cursos de capacitación.
- Generar informes sobre los resultados de la ejecución del Plan Anual de Capacitación.

c) Evaluación de Desempeño:

- Asegurar el correcto funcionamiento del proceso de evaluación de desempeño, según lo establecido en el Reglamento General y Especial de Calificaciones, así como el uso de instrumentos auxiliares.
- Velar por el cumplimiento de los plazos normativos de todo el ciclo de la evaluación de los funcionarios.
- Coordinar capacitaciones en materias de evaluación de desempeño.
- Coordinar la elección de los representantes del personal por estamento a calificar.
- Planificar y coordinar la correcta constitución y funcionamiento de la Junta Calificadora Central.
- Velar por la correcta ejecución del proceso de retroalimentación entre jefaturas y funcionarios.

- Gestionar la evaluación del desempeño de los funcionarios que se encuentran en comisión de servicio en la Secretaría de Estado, provenientes de los servicios dependientes y/o relacionados.
- Elaborar el Escalafón de Mérito y Antigüedad.

En el contexto de los objetivos del área de gestión de personas, y de acuerdo a la resolución exenta N° 1.433 del Ministerio de Salud, donde se aprueba la Actualización de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo 2017, y según lo establecido en ella, el Ministerio de Justicia de Chile debe prescribir medidas preventivas por haber obtenido Riesgo Medio en la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales el año 2018, primera vez que se realizó en el Servicio. El periodo en que se realizó la aplicación del Cuestionario Versión Breve, de manera online, fue entre el 19 de junio de 2018 y el 6 de julio de 2018.

En atención a que en los resultados sólo se detectó con riesgo alto una dimensión, la reevaluación corresponderá a 2 años posterior a la primera aplicación. Se mostrará más adelante el calendario a seguir.

Los detalles sobre la Primera aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, Versión Breve, son los siguientes:

- Universo de trabajadores Hombres: 101
- Universo de trabajadoras Mujeres: 148
- Universo de trabajadores Total: 249
- Contestaciones válidas: 178
- Tasa de participación: 71,49%

Debido a la construcción multidimensional del instrumento SUSESO/ISTAS21, a continuación, se expondrá el detalle de cada una de las dimensiones asociadas.

Tabla 11  
Dimensiones por grado MINJUSTICIA

Dimensión	Prevalencia del riesgo (%)		
	Bajo	Medio	Alto
D1 Exigencias psicológicas	33,71%	38,76%	27,53%
D2 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	26,40%	39,89%	33,71%
D3 Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	29,21%	35,96%	34,83%
D4 Compensaciones	19,10%	34,27%	46,63%
D5 Doble presencia	8,99%	28,09%	62,92%

Recuperado de MINJUSTICIA, 2019

A partir de los datos observados se explicita el porcentaje de los encuestados, diferenciando por color el porcentaje de personas para cada nivel de riesgo: Alto (representado en color rojo); Medio (representado en color amarillo) y Bajo (representado en color verde). De acuerdo a las explicaciones ya presentadas, cuando más del 50% de los funcionarios y funcionarias obtuvieron un puntaje de riesgo Alto (rojo), se considera que esa dimensión está “En Riesgo”, lo que es el caso de la doble presencia.

Es importante destacar la diferenciación en la variable de género, de acuerdo a los sgtes. datos:

Tabla 12  
Dimensiones por género MINJUSTICIA

Sexo	N	%	D01	D02	D03	D04	D05	Riesgo
Hombre	73	41,01%	M	M	M	M	M	BAJO
Mujer	105	58,99%	M	M	M	M	A	MEDIO
Total	178							

Recuperado de MINJUSTICIA, 2019

También como en el caso del Ministerio de Relaciones Exteriores, la doble presencia nuevamente es una dimensión altamente significativa para la mujer por sobre los hombres. Más adelante se señalan las medidas correctivas indicadas por el OAL específicamente para esta dimensión.

Respecto a las medidas para corregir o mitigar el riesgo psicosocial detectado, las cuales corresponderá aplicar a la Dirección de Gestión y Personas del Ministerio, han sido establecidas por el OAL (en este caso, la Asociación Chilena de Seguridad –ACHS-), para cada dimensión, las siguientes:

#### D01. Exigencias Psicológicas

- Ajustar la carga de trabajo total, teniendo en cuenta el número y la capacidad de los trabajadores
- Reorganizar la asignación de trabajo para evitar demandas excesivas a los trabajadores
- Planificar el trabajo con cuidado y acordar plazos o ritmo de trabajo realistas
- Asegurarse de que las tareas y responsabilidades están claramente definidas en el perfil del cargo
- Ajustar la duración y frecuencia de las pausas y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo
- Proporcionar un entorno de trabajo cómodo confortable que favorezca la salud física y mental
- Generar una campaña para toda la organización sobre el buen trato hacia clientes internos y externos
- Generar procedimiento de apoyo supervisores y jefaturas hacia los trabajadores
- Organizar áreas de trabajo para proteger a los trabajadores contra la violencia de los clientes y personas ajenas al Servicio
- Proporcionar instalaciones limpias de descanso apropiadas

#### D02. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

- Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo
- Mejorar el margen de libertad y control sobre el trabajo de los colaboradores
- Fomentar la participación de los trabajadores en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad

- Organizar el trabajo de tal manera que se desarrollen nuevas competencias, habilidades y conocimientos
- Generar un programa de perspectivas de carrera
- Informar a alta gerencia de las opiniones de los trabajadores
- Establecer un programa de tareas alternativas para mantener la atención en el trabajo
- Organizar reuniones periódicas para abordar los problemas en el lugar de trabajo y sus soluciones
- Dar a los trabajadores información sobre los planes futuros y cambios

#### D03. Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo

- Asegurarse de que las tareas y responsabilidades están claramente definidas en el perfil de cargo
- Generar mecanismos para que los trabajadores puedan entregar opiniones sobre la forma y contenido de su trabajo
- Generar mecanismos formales para que cualquier trabajador/a pueda indicar un conflicto que una tarea o procedimiento le produzca en su trabajo, ya sea por temas éticos, religiosos o valóricos
- Establecer procedimientos para prohibir la discriminación y tratar a los trabajadores con justicia
- Respetar el carácter privado y confidencial de los problemas de los empleados
- Abordar los problemas en el trabajo inmediatamente cuando se presentan
- Identificar y utilizar fuentes externas para proporcionar asistencia a los empleados
- Generar procedimientos de ayuda y apoyo a los trabajadores cuando sea necesario
- Establecer e implementar un marco organizativo y estrategias en las que se prevenga un comportamiento ofensivo, o sea tratado con rapidez y adecuadamente si se presenta
- Establecer procedimientos y modelos de actuación para tratar la violencia, el abuso y el acoso en el trabajo
- Proporcionar intervenciones rápidas para ayudar a las personas involucradas en el comportamiento ofensivo, teniendo en cuenta las sensibilidades culturales

- Desarrollar y comunicar una política y estrategia para la prevención del estrés en el lugar de trabajo
- Generar un procedimiento que fomente la comunicación informal entre las jefaturas y los trabajadores, y entre los trabajadores
- Establecer un modelo que fomente las relaciones estrechas entre los trabajadores y las jefaturas para que puedan obtener apoyo los unos de los otros
- Establecer como principio el que las jefaturas vayan regularmente al lugar de trabajo para hablar con los trabajadores
- Generar procedimientos para que los supervisores se comuniquen fácilmente y con frecuencia con los trabajadores sobre cualquier problema
- Informar a los trabajadores sobre las decisiones importantes con regularidad, utilizando los medios adecuados
- Establecer un programa de promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores
- Establecer un programa de actividades sociales durante o después de las horas de trabajo
- Organizar formación y sensibilizar sobre el comportamiento respetable

#### D04. Compensaciones

- Establecer procedimientos para elogiar abiertamente el buen desempeño de los trabajadores y los equipos
- Implementar un sistema mediante el cual los trabajadores conozcan los resultados de su trabajo
- Implementar un sistema en el que los trabajadores sean capaces de expresar sus sentimientos y opiniones
- Generar un programa de perspectivas de carrera
- Asegurarse de que los salarios se paguen regularmente y los beneficios se proporcionen de acuerdo con el contrato correspondiente
- Establecer política de trato a las mujeres y a los hombres con equidad
- Establecer un sistema de planificación del trabajo de tal forma que se mejore la posibilidad de un empleo estable

- Proporcionar un contrato de trabajo por escrito con declaraciones claras sobre condiciones de trabajo y salarios justos

#### D05. Doble Presencia

- Generar un plan para involucrar a los trabajadores en el diseño de los horarios de trabajo
- Planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y las necesidades especiales de los trabajadores
- Optimizar las disposiciones sobre el tiempo de trabajo para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares
- Establecer medidas y límites para evitar las horas de trabajo excesivamente largas
- Establecer política de trato a las mujeres y a los hombres con equidad

Es importante señalar que las medidas indicadas tienen nivel prescriptivo, siendo una obligación legal para la organización la implementación de dichas medidas dentro del plazo descrito a continuación:

- Fecha límite de comienzo de ejecución de medidas: 2019-02-28
- Fecha límite de verificación de medidas parcial: 2019-09-28
- Fecha límite de verificación de medidas final: 2020-05-28
- Fecha límite de cierre reevaluación SUSESO/ISTAS21 Versión Breve: 2020-07-06

El incumplimiento en la implementación de las medidas obliga al Organismo Administrador, en este caso la asociación chilena de seguridad ACHS, a notificar dicho incumplimiento a las autoridades pertinentes, en particular a la SEREMI de Salud y a la Dirección del Trabajo, de acuerdo a lo establecido por ley. Por tanto, el comité de aplicación de la organización se compromete a aplicar las medidas indicadas dentro del plazo estipulado.

### 3. *Los riesgos psicosociales en la sociedad del riesgo*

Durante la última década ha sido opinión general por parte de la sociedad chilena, que la salud del país ha sufrido un empeoramiento progresivo, como lo demuestran los resultados de la última Encuesta Nacional de Salud 2016-2017 (MINSAL 2018c). A su vez, persisten grandes inequidades en el acceso a los sistemas de atención sanitaria.

El referido estudio permite visualizar una sociedad con importantes inequidades y diferencias en la prevalencia de enfermedades. Llama la atención que las inequidades se explican además de edad y sexo, por años de estudio cursados por los pacientes, lo que plasma la importancia de considerar los determinantes sociales de la salud en la construcción de políticas públicas.

La OMS (2005) desarrolló el concepto de determinantes sociales de la salud el año 2005, y los definió como “las circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud. Esas circunstancias son el resultado de la distribución del dinero, el poder y los recursos a nivel mundial, nacional y local, que depende a su vez de las políticas adoptadas” (p.1). De acuerdo a la organización, la mayor parte de las inequidades sanitarias pueden encontrar su fundamento en los determinantes sociales de la salud.

Para la OMS, la solución a estas inequidades puede resumirse en tres medidas. Estas son mejorar las condiciones de vida cotidianas, luchar contra la distribución desigual del poder, el dinero y los recursos, y la medición y análisis del problema.

Respecto a la segunda medida, la temática de los riesgos psicosociales como un fenómeno asociado a las transformaciones de la modernidad en las últimas décadas, son proyectados como una de las características ligadas a los embates de la Sociedad del Riesgo<sup>2</sup> estableciéndose y configurándose a partir de las constantes transformaciones que emergen de

---

<sup>2</sup> El concepto sociedad del riesgo se basa en la constatación de que, en las sociedades actuales, la producción social de riqueza va acompañada por una creciente producción social del riesgo. (Beck, 1986)

la modernización como un evento de racionalización de la vida social, producción, trabajo y vida familiar, entre otros.

En ese orden de ideas, las caracterizaciones de los riesgos psicosociales pueden ser comprendidos como fenómenos que emergen y se constituyen como amenazas a las relaciones sociales, con sus problemas asociados, derivado de las mudanzas de carácter estructural en el seno de las relaciones de producción en el mercado internacional. Ante tal escenario teórico, los riesgos psicosociales pueden observarse desde una perspectiva global a través de las dinámicas que promueven su desarrollo, el comportamiento y tendencias que los invoca, entre otras variables.

Con frecuencia, los estudios relacionados a los riesgos psicosociales parten desde una perspectiva de comprender el fenómeno mediante las respuestas institucionales de ciertos Estados nacionales a los problemas que deben enfrentar, entre finales del siglo XX e inicios del siglo XXI, en el mundo de las relaciones de la producción y del trabajo. Sin embargo, antes de evaluar algunas políticas públicas y marcos normativos que enfrentan o intentan aminorar la problemática de los riesgos psicosociales, es necesario definirlos desde una lógica global. Por tales motivos, cabe cuestionarse las siguientes interrogantes, ¿qué son los riesgos psicosociales desde la sociedad del riesgo? ¿Cómo emergen como una nueva amenaza en el mundo globalizado? Además de entender el cómo se constituyen, ¿cuáles son las principales dinámicas en su comportamiento? ¿A qué características corresponden? ¿Cuáles son los cambios globales que los provocan?

Analizar la *Sociedad del Riesgo* y su relación con los riesgos psicosociales se convierte en una estrategia teórico-conceptual, cuyo horizonte propone varios aspectos para la caracterización de la temática aludida, en primer lugar, debatir sobre las continuidades y rupturas durante las últimas décadas en el mundo del trabajo, en segundo término, definir cuáles son las nuevas formas de riesgos que asume el proceso civilizatorio internacional. En consecuencia, el planteamiento esbozado además de comprender y explicar las megatendencias con respecto a los riesgos producidos de una serie de transformaciones, apunta también a delimitar y definir el terreno de acción en el que confluyen tales amenazas.

Para efectos de ordenamiento, y a modo de explicación de los motivos que promueven la siguiente discusión, se acredita que el Estado de la República de Chile asume un compromiso, mediante una serie de iniciativas, leyes y marcos normativos respecto de los riesgos psicosociales en la arena de las relaciones laborales en su territorio, con el fin de “controlar”, “gobernar”, “administrar” y/o “ordenar” las amenazas provenientes de las consecuencias adversas en el mundo del trabajo, particularmente, los riesgos psicosociales.

No obstante lo anterior, si no se entienden y problematizan las amenazas inmanentes desde una lógica global – *Sociedad del Riesgo*- las respuestas institucionales de los Estados tendrán solamente un comportamiento reaccionario<sup>3</sup>, sin entender las grandes tendencias que implican el inicio de un nuevo escenario internacional sobre el asunto en mención.

Siguiendo los aspectos anteriormente mencionados, en primer lugar, se explicará con mayor detención qué es la Sociedad del Riesgo, y, en segundo lugar, se abordará la relación de los riesgos psicosociales con las Organizaciones Internacionales.

#### La sociedad del riesgo

Con frecuencia, la mayoría de los trabajos que abordan las temáticas de riesgos psicosociales como objeto de investigación, parten de una perspectiva de describir el fenómeno aludido desde una lógica de *políticas públicas*, cuyo eje nodal apunta hacia la implementación de medidas que han sido adoptadas por determinados Estados, Organizaciones Internacionales u organizaciones privadas al respecto.

No es del caso negar la importancia de aquellas indagatorias, no obstante, en términos generales, la mayoría de tales investigaciones no abordan las transformaciones desde una

---

<sup>3</sup> La palabra reaccionario no tiene un sentido peyorativo. Al contrario, alude a la capacidad de respuesta por parte del Estado. No obstante, será una respuesta parcial en tanto exista una carencia de respuesta efectiva desde lo global – Sociedad del Riesgo y relación con los Riesgos Psicosociales como políticas públicas-, para afrontar el problema que se configura en el seno de las relaciones de producción internacional, particularmente, de las transformaciones en el *modus operandi* entrando el siglo XXI.

perspectiva general, por lo anterior, al no tener un cuerpo de ideas en un formato esquematizado, es decir, desde una configuración global hacia las particularidades del asunto, se torna complejo identificar todas las dinámicas del “problema público<sup>4</sup>” que se pretende “controlar”, “gobernar” y/o “regular”. En concomitancia con el punto expuesto anteriormente, la condición sine qua non para abordar el tratamiento por medio del Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en los Ministerios de Relaciones Exteriores y de Justicia en Chile, espera comprender y significar la emergencia de los riesgos psicosociales como una nueva faceta del desarrollo en la era de la Sociedad del Riesgo.

Las transformaciones sociales que enfrenta Chile hoy pueden ser comprendidas desde el punto de vista de la sociología política como variaciones al proyecto de modernidad<sup>5</sup>. Para comprender las mencionadas transformaciones, serán analizadas mediante el esquema analítico del sociólogo alemán Ulrich Beck, quien acredita una causalidad en el surgimiento de la Sociedad del Riesgo y la emergencia de los riesgos psicosociales.

Parafraseando los postulados de Ulrich Beck, el desarrollo histórico de la modernidad sufre alternaciones a su proceso original “de una Sociedad Industrial Clásica hacia una nueva forma, la aquí denominada Sociedad (Industrial) del Riesgo” (BECK, 1998, p. 12). Para el autor, en dicho proceso de transformación, es posible observar continuidades y rupturas, es decir, similitudes y diferencias con respecto al proceso de “modernización original”. Las diferencias, son concebidas como alternaciones al proceso original de modernidad, siendo teorizadas mediante la emergencia de “La Sociedad del Riesgo”. Según el autor: “la idea maestra teórica, a ser elaborada en el propósito de la Sociedad del Riesgo, puede ser más fácil de exponer mediante la analogía histórica: así como en el siglo XIX la modernización

---

<sup>4</sup> Problema Público Global en tanto la globalización e interconexión de las relaciones de producción implica que todos los territorios con fuerte lazos en el exterior “promuevan” ese tipo de “problemas”.

<sup>5</sup> Modernidad para la Ulrich Beck es entendida de la siguiente forma: “significa el salto tecnológico de la racionalización y de la organización, englobando para otras áreas también, por ejemplo, el cambio de los caracteres sociales y de las biografías padrón, de los estilos y de las formas de vida, de las estructuras de poder y control, de las formas políticas de participación y opresión, de las concepciones de realidad y de las normas cognitivas. El arado, la locomotora a vapor y el microchip son, en la concepción sociocientífica de la modernización, indicadores visibles de un proceso de alcance mucho más profundo, que recubre y reconfigura toda la trama social, en el cual se alteran, en última instancia, las *fuentes de certeza* de las cuales se nutre la vida. Normalmente, se distingue entre modernización e industrialización. Aquí, por razones de simplificación del lenguaje, utilizaremos preponderantemente “modernización” como un concepto generalizante” (Beck, 2010, p. 23)

disuelve la esclerosa sociedad agraria-estamental y, al depurarla, extrajo la imagen estructural de la sociedad industrial, hoy, la modernización disuelve los contornos de la sociedad industrial, y en la continuidad de la modernidad, surge otra configuración social” (Beck, 1998, pp. 12-13).

Siguiendo la cita anterior, es de vital importancia comprender y teorizar sobre los cambios al proyecto original de la modernidad, para de ese modo, visibilizar las estructuras que incentivan una lógica de transformación, asimismo, dialogar sobre las continuidades persistentes en el proceso de modernización. Por tanto, es necesario indagar en las estructuras que desbordan las relaciones sociales con nuevas amenazas, igualmente, enumerar y definir cuáles son esas nuevas amenazas, qué repercusiones tienen, dónde emergen, cómo se configura, cómo objetivarlas. Por otra parte, analizar los desafíos que subyacen al desarrollo de los riesgos psicosociales, por ejemplo, cómo generar mecanismos de control a su surgimiento, cómo gobernar tales temáticas, cuáles son los parámetros sobre el asunto, cuál es, o debería ser, el papel de los Estados-nacionales al respecto, entre tantas otras problemáticas.

#### Lineamientos centrales de la sociedad del riesgo

El proyecto original de la modernidad es categorizado por la sociología como el tránsito de las sociedades feudales hacia los Estados modernos, proporcionando una concatenación de transformaciones con respecto al orden político, económico y social en las relaciones de poder y de trabajo. En estricto rigor, ese tránsito proporciona la superación de un cierto tipo de orden, correspondiente a una imagen de atributos y creencias religiosas, hacia un nuevo formato de organización o “modernidad”. Esa nueva imagen es prioritariamente conocida como una época caracterizada por los conflictos de distribución contraídos de la revolución industrial, en última instancia, los conflictos asociados de la producción de la riqueza.

Entonces, según el autor Ulrich Beck, el clivaje en la modernidad se explica de la transición de los problemas predominante asociados a temática de distribución en dirección, en la

modernidad tardía “Sociedad del Riesgo”, hacia la producción y distribución de los riesgos científico-tecnológicos provenientes de los fuertes avances en esas áreas del saber. Y eso descansa en las dos lógicas fundamentales que opera la transición abordada: “El pasaje de la lógica de la distribución de la riqueza en la sociedad de la escasez para la lógica de distribución de riesgos en la modernidad tardía, está unido históricamente a por lo menos dos condiciones. En primer lugar, como se puede reconocer actualmente, cuando y en la medida que, a través del nivel alcanzado por las fuerzas productivas humanas y tecnológicas, así como por las garantías y reglas jurídicas y del Estado Social, es objetivamente reducida y socialmente aislada la auténtica carencia material. En segundo lugar, ese cambio categorial se debe simultáneamente al hecho de que, la carga de las fuerzas productivas exponencialmente crecientes en el proceso de modernización, son desencadenados riesgos y potenciales auto amenazas en una medida hasta entonces desconocida” (Beck, 2010, p 23).

En tales términos, el autor pone el énfasis en cómo la riqueza que es producida socialmente implica una distribución desigual de los riesgos como consecuencia de los efectos colaterales latentes en los avances tecnológicos. En ese sentido, la modernidad tardía es un tipo de proceso que no invoca la instrumentalización de la naturaleza para libertarnos de asuntos ligados a la tradición, al contrario, se trata actualmente, y especialmente notorio en este periodo de cambio de paradigma en Chile, de los efectos derivados de los avances del desarrollo tecnológico y económico, así como las grandes formas de producción a nivel mundial, que promueven la gestación de riesgos para la humanidad.

Al respecto de tales transformaciones, la principal tesis del autor sobre el asunto *transición hacia una modernidad tardía* se explica de la siguiente manera: “Se sobreponen aquí dos tipos de temas y conflictos. Aún no vivimos una sociedad de riesgo, pero tampoco solamente en medio de conflictos distributivos de las sociedades de la escasez. En la medida que esa transición se consuma, se llega entonces, con efecto, a una transformación social que se distancia de las categorías y trayectorias habituales del pensamiento y de la acción” (Beck, 2010, p. 25).

Luego, Ulrich Beck, para explicar esa transición, mediante un recurso lingüístico, distingue dos categorías analíticas para el uso del vocablo *riesgo*: en una primera instancia, no aduce el concepto a una novedad lingüística sino a la significación en distintos tiempos históricos. Para esa distinción, mencionando que el riesgo sí es una palabra antigua la que en tiempos pretéritos se usaba de otra forma, utilizando el ejemplo de Cristóbal Colón sobre el asunto, menciona que el genovés salió en busca de nuevas tierras y continentes asumiendo riesgos. Sin embargo, para el autor, estos: “eran riesgos personales, y no situaciones de amenaza global, como las que surgen para toda la humanidad como la fisión nuclear o en acumulo de basura nuclear. La palabra “riesgo” tenía, en el contexto de aquella época, un tono de osadía y aventura, y no la posible autodestrucción de la tierra” (Beck, 2010, p. 25).

En la antigüedad los riesgos eran perceptibles<sup>6</sup> pero derivados de las transformaciones inmanentes a los avances históricos, los riesgos actuales son más difícil de objetivar en tanto son más relacionados a las percepciones de los sujetos sociales siendo, para el sociólogo alemán, caracterizados como “producto de una serie de maquinarias industriales del progreso, siendo sistemáticamente agravados por su desarrollo ulterior” (Beck, 2010, p. 26). En consecuencia, en palabras de Ulrich Beck, es posible observar que la emancipación de ciertas constantes en el período feudal son garantizadas por el desarrollo de la modernidad, empero, los avances de ese período traen consigo una serie de riesgos al proceso civilizatorio consumado, lo que podría ser llamado de problemas/amenazas del desarrollo.

Ese desarrollo, sin tomar cartas en el asunto, y a la luz de postulados emitidos, es concebido como un período de dos grandes matices, por un lado, los incentivos de la globalización están encauzados en el objetivo de obtener los privilegios que implican la participación en las relaciones de producción, liderazgo tecnológico y sobre el orden del trabajo mundial, es decir, participar y competir por posiciones de poder política, económica y simbólicas, por otra parte, basados en la teoría de la Sociedad del Riesgo, un estrecho vínculo con las

---

<sup>6</sup> Antiguamente, inclusive antes del proceso de modernización en su lógica organizacional civilizatoria incluía también riesgos. “es de notarse que las amenazas de ese entonces, a diferencias de las actuales, se agoraban solamente a la nariz y a los ojos, siendo por lo tanto sensorialmente perceptibles en cuanto los riesgos civilizatorios típicamente actuales escapan a la percepción sobresaliendo en esferas de las fórmulas físico – químicas (por ejemplo, tóxicas en los alimentos o la amenaza nuclear) (BECK, 2010, p. 26).

estructuras de poder global involucra estar más cerca de fuerzas destructivas, por ende, caminar en conjunto con los riesgos asociados al progreso.

Por tales circunstancias, añadido a los discursos o los objetivos de los Estados nacionales, debiesen confluír con tales discusiones y debates públicos, qué medidas tomar para “controlar”, “regular” o “governar” los efectos colaterales que puede suscitar el progreso. Sin embargo, al mismo tiempo, surge la interrogante de cómo producir tales debates sociales cuando los riesgos, además de asumir características globales,<sup>7</sup> incurren en amenazas de índole multidimensional, afectando de forma transversal las relaciones sociales.

Los riesgos en la *modernidad tardía*, al contrario de su etapa precedente, se manifiestan en situaciones difíciles de gobernar. A primera vista, parecen imperceptibles a los sentidos humanos<sup>8</sup>. Durante el transcurso de su libro “La Sociedad del Riesgo”, Ulrich Beck se cuestiona respecto de los riesgos como fenómenos multidimensionales ¿cómo es posible que amenazas y riesgos coproducidos en el proceso tardío de la modernización sean evitados, minimizados, canalizados? y, cuando venidos a la luz sobre la forma de efectos colaterales latentes, aislados y redistribuidos, ¿cómo evitar de modo tal que no comprometan el proceso de modernización y ni las fronteras de lo que es (ecológicamente, medicinalmente, psicológicamente o socialmente) aceptable? (Beck, 2010, p. 24).

En la interrogante planteada por el teórico alemán, es posible abordar una serie de argumentos y desafíos que deben ser ponderados al momento de tratar elementos de transformación durante la Sociedad del Riesgo, entre ellos, el carácter multidimensional de los riesgos (ecológico, medicinal, psicológico, social, etc.), asimismo, al ser problemáticas

---

<sup>7</sup> Sobre el asunto, en palabras del Ulrich Beck: “Ellos ya no pueden – como riesgos fabriles y profesionales en el siglo XIX y en la mitad del siglo XX, ser limitados geográficamente o estar en función de grupos específicos: Por el contrario, contienen una tendencia globalizante que se extiende tanto a la producción y reproducción que atraviesa fronteras nacionales, en ese sentido, como una nueva dinámica política, social haciendo surgir *amenazas globales supranacionales* e independiente de clases” (BECK, 1998, p. 16).

<sup>8</sup> “mucho de los nuevos riesgos escapan enteramente a la capacidad perceptiva humana inmediata. Cada vez más están en el centro de las atenciones amenazas que con frecuencia no son ni visibles ni perceptibles para los afectados, amenazas que, posiblemente, no van producir efectos durante la vida de los afectados, y si, en la vida de sus descendientes” (BECK, 2010, p. 32).

de riesgos estructurales, innovación industrial y tecnológica como formato de producción, implica obligatoriamente medidas de gobernanza global: acuerdos internacionales – acuerdos supranacionales. Actualmente, es posible ver tales debates desde una óptica de ser un problema público mundial, con foros internacionales debatiendo acerca de qué medidas y sanciones tomar al respecto frente a los riesgos que ya azotan nuestra realidad.

Por otra parte, se ha hecho común para comprender estos fenómenos, la objetivación de los riesgos globales, derivado del problema que representa su difícil percepción, “se exige a los órganos sensoriales de la ciencia – teorías, experimentos, instrumentos de medición – para que puedan llegar a ser visibles (los riesgos) e interpretables como amenazas” (Beck, 2010, p. 32). Para tales efectos, el siguiente punto, Organismos Internacionales y los Riesgos Psicosociales, tiene por objetivo dimensionar los avances teóricos y conceptuales desarrollados por instituciones internacionales como Organización Internacional del Trabajo, o la Organización Mundial de la Salud, entre otras.

Mediante esos avances (visibilizar/objetivar sobre los riesgos psicosociales) es posible que el problema mundial de los riesgos psicosociales gane cuerpo y coherencia, y de ese modo, y a sabiendas de sus principales variables, crear mecanismos de definición, clasificación, control y gobernanza al respecto.

En la era de la sobreproducción de riesgos en la *modernidad tardía* “ellos (los riesgos) poseen una tendencia inmanente hacia la globalización. La producción industrial y avances tecnológicos son acompañados por un universalismo de amenazas, independiente de los lugares en que sean producidas (Beck, 2010, p. 43). En tal sentido, las principales instituciones internacionales se tornan en piezas valiosas para enfrentar las problemáticas asociadas al mundo globalizado. Pues, siguiendo al sociólogo alemán, “los conflictos que surgen en torno de los riesgos de la modernización se inflaman a partir de causas sistemáticas congruentes al motor el progreso y del lucro” (Beck, 2010, p. 48). Este punto ya fue tratado con mayor detalle en los antecedentes de este documento, en lo que respecta a, por ejemplo, la utilización del Protocolo de Vigilancia para disminuir los costos del cargo al aparato público por uso de licencias médicas.

Los servicios y la alta demanda cognitiva de los nuevos tipos de trabajo, incluyendo los cambios asociados a la organización del trabajo en el mundo globalizado, por ejemplo, con la flexibilización del trabajo, se configuran como algunos de los síntomas de los riesgos psicosociales. En estricto rigor, los avances civilizatorios incurren en la dinámica de liberarnos de las destituciones de la naturaleza “progresos”, sin embargo, transitando hacia dinámicas globales fundadas en las amenazas.

A modo de resumen general sobre ese tránsito de la modernidad hacia la modernidad tardía, Ulrich Beck explica lo siguiente: “En su dinámica evolutiva, las sociedades de clases continúan referidas al ideal de igualdad (en sus formulaciones, de “la igualdad de oportunidad” hasta las variantes de modelos socialistas de sociedad). No es el caso de la Sociedad del Riesgo: su contrapeso normativo, que le sirve de base y de impulso, es la seguridad”. El lugar del sistema de axiomas de la sociedad “desigual” es ocupado así por el sistema axiológico de la sociedad “insegura” (Beck, 2010, p. 59). Por tanto, los riesgos se introducen en diversas áreas, por supuesto en el mundo del trabajo: las fuerzas productivas incurren en una transición de los riesgos existentes al ámbito del trabajo.

Tal como ha sido mencionado en las páginas precedentes, históricamente, los riesgos asociados al trabajo eran pertinentes a temáticas de fuerza “físicos”, “químicos”, “sanidad”, áreas ligadas al desarrollo industrial; consecuencias adversas fáciles de percibir a los sentidos humanos, al mismo tiempo, de diagnosticar. La transición de una “sociedad industrial hacia una Sociedad de Riesgos” trae consigo nuevos fenómenos o problemas del desarrollo. En estricto rigor, la emergencia de los riesgos psicosociales son fenómenos que alteran las relaciones de producción y trabajo desde otras dinámicas, y vienen a ampliar las consecuencias adversas que pueden suscitarse en el mundo de trabajo.

Los riesgos tradicionales permanecen en la sociedad, inclusive en la Sociedad del Riesgo, por lo mismo, Ulrich Beck sobrepasa la teoría de la posmodernidad en tanto hay una serie de continuidades en el proceso que impide negarla con el prefijo “pos”, sin embargo, la modernidad tardía implica, en el caso del mundo del trabajo, la emergencia de los riesgos

psicosociales, en este caso en particular, esas serían las continuidades y rupturas en el mercado del trabajo.

Ahora bien, ¿Cómo se vería reflejada esa transición en el proceso de regulación y gestión por parte de los Estados nacionales? En primer lugar, es necesario definir y delimitar el significado de la administración pública para esbozar sus correspondientes responsabilidades en relación a los riesgos psicosociales. Para Miguel Galindo Camacho: “Es comúnmente aceptado que la Administración Pública se lleva a cabo mediante las actividades que tiene el siguiente contenido: A) Mantener el orden Público, B) Satisfacer necesidades de la población y C) Conducir el desarrollo económico y social, partiendo siempre de la base jurídica de que el acto administrativo se realiza bajo un orden jurídico” (Galindo, 2000, p. 30)

Siguiendo los tres criterios añadidos en la definición, los esfuerzos han sido graduales en tanto los riesgos psicosociales no han sido incluidos integralmente en los códigos del trabajo. Esto por elementos circunstanciales, entre ellos, la reciente aparición y discusión acerca de qué son, cómo emergen y los efectos de sus consecuencias. En tales términos, y al estar más asociados a las percepciones, sentidos y emociones del trabajador, su objetivación ha sido un proceso lento, con legislación nueva al respecto.

Como fue descrito en el punto sobre la productividad, los riesgos provenientes de la modernización perjudican los resultados esperados de las organizaciones, por lo anterior, existe una preocupación mundial en cómo revertir situaciones de esa naturaleza. Particularmente, los Estados nacionales se han comenzado a preocupar del asunto en tanto tales casos se transforman en un problema de salud pública. Derivado de ello, en su reciente configuración como problema de salud pública, la reciente conceptualización en Chile de los “riesgos psicosociales”, emana de la necesidad de tomar medidas institucionales para buscar soluciones para aminorar esas amenazas.

Los impactos de la globalización en el mercado del trabajo es una de las variables más asociadas a la emergencia de los riesgos psicosociales, los primeros informes sobre las variables estipuladas como “efectos sintomáticos” derivados de la aparición de los riesgos

psicosociales señala que “un listado de 42 riesgos psicosociales en gran parte son producidos por la expansión del sector terciario de la producción, el sector servicios y el impacto de la globalización en la organización del trabajo y la estructuración de las empresas y organizaciones” (Moreno-Jiménez, 2014, p. 9).

Ese proceso ha generado una constante presión en los mercados laborales de los países más globalizados. Procedente de los vaivenes de la economía internacional, las empresas han adoptado estrategias de flexibilización del trabajo, lo cual ha generado un proceso de mayor intensidad en la rutina de los trabajos en períodos de tiempo más reducidos, acompañado de fuertes grados de inseguridad laboral, según María Helena André: “En una era de rápida evolución tecnológica, la digitalización del trabajo está brindando oportunidades, pero también está creando nuevos riesgos para la salud como el exceso de trabajo, la reducción de la autonomía y la privacidad, un entorno de trabajo continuamente operativo, y una difícil conciliación entre el mundo del trabajo y la vida privada. Los riesgos son incluso mayores para las personas que realizan un trabajo precario, ya que temen represalias, incluso la pérdida del empleo, si notifican comportamientos violentos.” (André, 2017, p.7).

La inseguridad laboral es una constante que ha ganado preocupación a nivel internacional, sin embargo, la inestabilidad económica no es la única amenaza que produce la flexibilidad laboral, la automatización del trabajo y otros cambios que acompañan dichas dinámicas, según Moreno-Jiménez, existe un área de “estudio insuficientemente estudiada pero que se está ampliando, es la relación entre riesgos psicosociales y la salud mental, en parte porque la misma salud mental ha sido escasamente estudiada y exclusivamente en casos de trastornos mentales nosológicamente estudiados” (Moreno-Jiménez, 2014, p. 12).

Sobre la evidencia en la relación riesgos psicosociales y la salud mental es posible observar algunos avances en la materia. El meta-análisis realizado por Stansfeld y Candy (2006) ha mostrado que los factores psicosociales de riesgo están asociados a los trastornos mentales. En su estudio, algunos de los factores psicosociales más comunes como “el estrés de rol, la baja autonomía del trabajo, el apoyo social bajo, las demandas psicológicas altas, el

desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, y la inseguridad laboral y contractual, eran claros predictores de mala salud mental” (Moreno-Jiménez, 2014, p. 12).

Las reflexiones realizadas durante el presente documento en su totalidad indican que es imposible exigir una legislación adecuada a la comunidad internacional respecto a los riesgos psicosociales, en vista de su reciente aparición como objeto de estudio y preocupación internacional y, consecuentemente, a las legislaciones laborales locales. Al no existir un marco normativo adecuado, en vista de su reciente emergencia, las demandas sociales en materias de riesgos psicosociales y problemas de salud mental asociados, no encuentra respuestas institucionales aceptables, es decir, se generan escenarios precarios frente a la problemática esgrimida.

Estamos en presencia de un problema público local y mundial, momentáneamente, sin la capacidad de las legislaciones internacionales de abordar el problema en su real dimensión. Un ejemplo de ello son las demandas colectivas del mercado laboral con respecto a los elementos nocivos que contrae el progreso. A través de la serie de indicadores mencionados en este documento, es posible observar fuertes presiones al modelo de desarrollo económico en los países: ausentismo laboral, aumento del estrés, consecuencias de salud adversas en general, entre otras. Esto se convierte finalmente en un problema de Salud Pública local y global, que debiese ser abordado con urgencia fin evitar desbordes como el que se presencia actualmente en Chile.

### Organismos internacionales y los riesgos psicosociales

Los Organismos Internacionales cada vez más tienen un valor más significativo en las relaciones internacionales, pues, de acuerdo con los postulados esgrimidos por la Sociedad del Riesgo, sus instituciones serán fundamentales para ayudar a articular los esfuerzos mundiales a problemáticas de orden internacional.

El desarrollo del comercio internacional, mediante sus múltiples formas de acción, ha tenido por objetivo fundamental el progreso y el crecimiento económico. Su dinamismo, no

obstante, contrae una serie de riesgos globales. En ese escenario, las organizaciones internacionales cada vez tendrán un mayor protagonismo en varios asuntos que revistan interés internacional. La incidencia global de esas nuevas amenazas, además de su carácter multidimensional (cambio climático, contaminación, riesgos psicosociales, entre otros) son problemáticas que escapan a la capacidad de los Estados nacionales, por tanto, son las instituciones globales y la unión de los diferentes Estados en el sistema multilateral, las instancias para hacer frente a las referidas amenazas.

Para tales efectos, se ha hecho necesario generar una serie de acuerdos internacionales con respecto a los objetos en observación, en primera instancia, comenzando por generar conceptos y definiciones globalmente aceptadas. Una vez comprendido y delimitado el problema, es factible generar estrategias de medición similares, estrategias de control y gestión, para en última instancia, aunar los esfuerzos por un progreso sustentable.

Los riesgos psicosociales son un fenómeno reciente que viene alterar las relaciones y creencias sobre el funcionamiento, organización, control y productividad del trabajo a escala planetaria. Durante el desarrollo de la modernidad, el tránsito de la costumbre hacia la producción en masa, implicó una serie de nuevos desafíos a los Estados nacionales, es por tales motivos, que se configuran respuestas estatales para solucionar los efectos perversos del desarrollo, por ejemplo, el Código del Trabajo, mutual de trabajadores, seguros médicos, entre tantas otras medidas que se fueron ejecutado para solucionar o aminorar tales temáticas. Sin embargo, la globalización trae consigo efectos destructivos para la armonía global en varios aspectos que revisten, por lo menos, una discusión a escala planetaria. Además de los efectos nocivos para una continuidad estable de ecología mundial, también se debaten aspectos relacionados que en primera instancia afectan a los seres humanos, por ejemplo, los riesgos psicosociales cuya emergencia reciente, al contrario de los problemas convencionales en el ámbito del trabajo, se ve perjudicada por la impronta de la “imperceptibilidad”.

En ese terreno las Organizaciones Internacionales ganan un palco fundamental para mediar respuestas favorables a los embates que se presentan en la Sociedad del Riesgo, pues tienen una dimensión global, por tales motivos, pueden aunar por la cooperación de los diferentes

Estados nacionales en problemas de carácter sistémico. En segundo lugar, pueden promover un tipo de lenguaje universalmente reconocido, en consecuencia, su ayuda es de vital importancia para establecer definiciones y reglas estables sobre lo que significan problemas circunscritos en áreas más subjetivas. En tercer lugar, permiten visibilizar todos los avances del mundo de la ciencia para así abordar tales temáticas de manera local.

### La OIT y la OMS frente a los riesgos psicosociales

Entre los objetivos esenciales de varias de las organizaciones internacionales ya establecidas en el palco mundial, como la Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, están asumir responsabilidades de nuevos problemas ligados a sus líneas de acción. Como se ha señalado en las reflexiones anteriores, son organizaciones de fundamental importancia para hacer frente a las amenazas multidimensionales que aparecen en la Sociedad del Riesgo.

Tal como fue señalado precedentemente, una de esas tareas es la objetivación de asuntos más ligados a esferas subjetivas, en este caso particular, los riesgos psicosociales. Sobre ese asunto, el papel inicial que cumplen dichas instituciones emana de significar aspectos de difícil caracterización, generando reglas estables de definición, es decir, contenidos, indicadores y delimitaciones. Por consiguiente, además de visibilizar aspectos más ligados a lo subjetivo, corresponde generar constantes sobre las nuevas dinámicas de la modernización tardía, y finalmente, hacer distinciones lingüísticas entre el lenguaje cotidiano-etimológico y el lenguaje científico (definición y reglas del juego estables sobre esas nuevas realidades).

Así como ya fue mencionado con anterioridad, correspondió a la OIT la conceptualización de los riesgos psicosociales en la década de los 80, cuya primera definición aparece en el texto “Los Factores Psicosociales en el Trabajo, Reconocimiento y Control” (OIT, 1984). Entre los elementos discutidos en dicho documento se significan los riesgos psicosociales como una amenaza emergente en las relaciones laborales. Simultáneamente, se aborda sobre las consecuencias adversas para el desarrollo de la salud, el plano social, y en general. En lo

referente al marco señalado por la OIT y las consecuencias de los riesgos psicosociales, Moreno-Jiménez explica lo siguiente: “Cuando tales condiciones son correctas (nuevos desafíos del mundo del trabajo) su resultado lleva a la motivación, a la productividad, y al bienestar social. Cuando son inadecuados, conducen al agotamiento, al estrés, a la enfermedad y al accidente. Cuando son inadecuados, conducen al agotamiento, al estrés, a la enfermedad y al accidente. Las condiciones organizacionales y los factores psicosociales pueden ser tanto positivos como negativos”. (Moreno-Jiménez, 2014, p. 5).

De acuerdo con lo anterior, se puede apreciar que las nuevas responsabilidades y tendencias en el mundo del trabajo en la modernidad tardía puede traer elementos positivos y negativos, empero, todo depende del cómo se ordenan y clasifican las prioridades colectivas en la nueva realidad mundial. En el artículo de Moreno-Jiménez, “Los Riesgos Psicosociales: Marco Conceptual y Contexto Socioeconómico” se citan algunas evidencias con respecto a las temáticas emanadas de publicaciones realizadas por la OMS: “los factores psicosociales se originan en las condiciones organizacionales de trabajo y están mediados por la percepción y la experiencia de los trabajadores. Las organizaciones son el punto de origen de los factores, y tales experiencias pueden ser negativas como positivas” (Moreno-Jiménez, 2014, p. 6).

Es importante resaltar también, los esfuerzos realizados por la Unión Europea en la materia, “han logrado concluir tres importantes acuerdos marco: un acuerdo sobre el estrés laboral orientado a crear mayor conciencia acerca del fenómeno y a mejorar su comprensión, y a proporcionar un marco para detectar y prevenir los problemas en el trabajo relacionado con el estrés; un acuerdo sobre el acoso y la violencia en el trabajo, y el marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial” (André, 2017, p. 7).

Todas las reflexiones discutidas hasta el momento nos conllevan a ponderar varios aspectos en torno del objeto de estudio: primeramente, los riesgos psicosociales son amenazas relativamente recientes configuradas en un período de *modernidad tardía* “Sociedad del Riesgo”. En segundo lugar, y como consecuencia de lo anterior, responden a tendencias estructurales: progreso industrial y tecnológico. En tercer lugar, al ser un problema de orden global, las organizaciones internacionales establecidas, OIT, OMS, entre otras, cumplen un

papel fundamental para la solución: objetivar los riesgos multidimensionales, difundir su emergencia y las consecuencias de una mala gestión; así también, difundir los avances científicos en la materia. Por último, que los Estados no son meros actores en el proceso de globalización. En tal escenario, se encuentran en un nuevo paradigma de acción y responsabilidades, debiendo obligatoriamente reconfigurarse. Su objetivo esencial debería ser adaptarse a los cambios, incorporando medidas de protección frente a las amenazas del progreso, medidas de medición, asociaciones con organizaciones internacionales, fomentar la producción científica al respecto, y realizar acuerdos con otras naciones, entre tantas otras acciones posibles.

## *Conclusiones*

Todo programa o política pública se encuentra sujeta a análisis y evaluación. La finalidad de este Estudio era determinar el nivel de éxito de la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Ministerio de Justicia de Chile. La razón por la que fueron elegidos estos Servicios es porque, dado que el año 2017 fue actualizado el Protocolo, estaban dispuestos a ser pioneros dentro el aparato público, aplicando una herramienta a la vez útil e innovadora.

¿Es posible concluir que las direcciones de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Justicia de Chile han aplicado de manera satisfactoria, hasta la fecha, el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo? ***La respuesta es sí***, dado que como ha sido posible observar, no obstante se ha realizado sólo en una oportunidad en ambas reparticiones, la participación fue superior al 70% de los funcionarios de los Servicios, y esta herramienta ha venido a concretar los esfuerzos que las Direcciones de Personas de ambas instituciones han puesto sobre la gestión de recursos humanos.

Más aun, en el caso del Ministerio de Relaciones Exteriores, la existencia de una Política de Desarrollo de Personas es muestra del compromiso de ese Servicio con sus colaboradores, y la puesta en práctica no sólo del Plan Nacional de Salud hacia el año 2020, si no también, sintonía con los desafíos de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Si bien es posible conocer los resultados de la implementación por primera vez del Protocolo en ambos servicios, gracias a la documentación que las Direcciones de Recursos Humanos de las instituciones públicas ponen a disposición de los usuarios, cuya previsión está establecida por ley, fue preciso acceder a las Direcciones de Recursos Humanos del Ministerio de Justicia y del Ministerio de Relaciones Exteriores para entrevistas y revisión de los instrumentos de medición previstos en el Protocolo.

Así, este Estudio:

- a) Especificó propiedades, características y rasgos relevantes sobre la aplicación del Protocolo.
- b) Definió su utilidad, mostrando con precisión las dimensiones de la implementación del programa.
- c) Con el fin de identificar la aplicación del Programa y los objetos y/o sujetos involucrados; fue necesario definir las variables a estudiar;
- d) recolectar literatura para profundizar en las unidades de análisis; y finalmente,
- e) llegar a una conclusión. Esto también gracias a la relación con otros estudios y marco teórico.

Se tuvo en consideración para determinar la amplitud de investigación, para este Estudio en particular, que esta estuviera focalizada en la observación de la realidad e identificación de la problemática.

Tal como fue descrito a lo largo de este documento, producto de la globalización de la economía y de la fuerte competencia mundial, debería existir una tendencia en las organizaciones, con el fin de obtener sus objetivos de gestión de personas, a no administrar ni personas ni recursos humanos, si no a “administrar con las personas”.

#### *Recomendaciones derivadas del Estudio de Caso*

En base a lo anterior, es necesario que las organizaciones asuman desde ya,

- a) Que sus colaboradores son elementos impulsores de la organización, no recursos organizacionales, dado que no son agentes inertes o estáticos.
- b) Al mismo tiempo, con el fin de obtener las metas de los Planes y Políticas Nacionales en Chile, el rol de los funcionarios de la administración pública es fundamental en el

proceso modernizador. Las trabajadoras y trabajadores deben dignificar su función pública, mantenerla al día y entregarla al servicio de los ciudadanos.

- c) Lo anterior implica contar con herramientas como el protocolo de Vigilancia el que sirve como termómetro de la situación de los funcionarios públicos, entregando con detalle las realidades respecto a un tiempo y otro.

Actualmente Chile enfrenta un periodo de cambios sociales estructurales. Esto lleva a que los líderes que conducen a la sociedad se cuestionen su forma de actuar y traten de llevar a cabo nuevas técnicas y poner en funcionamiento las últimas tendencias, lo que consecuentemente provocará cambios en el estilo de vida, de valores, de formas de relacionarse, dando paso a un proceso instrumental para conseguir la anhelada Modernización del Estado. Esto se entiende como el uso de la ciencia, la tecnología, instrumentos de gestión, eficiencia, ética. El Protocolo de Vigilancia es una pequeña muestra de este proceso.

El Estado por tanto,

- Debe ser garante y promotor del bien común, así como articulador de una visión y estrategia común del país. Actualmente Chile, producto de los procesos de integración, espera convertirse en un país con niveles similares a los indicadores de los países OCDE, del cual es parte.
- Para ello, el Estado debe establecer un marco valórico y social que respete su identidad cultural, objetivos y políticas nacionales. Con este fin, el Estado debe ser capaz de dar respuestas y acogida a las inquietudes de las trabajadoras y los trabajadores.

Respecto al Estudio presente, el país cuenta con el primer Programa Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, que se debe implementar dentro del periodo 2018-2020. En este Programa, tal como fue mencionado precedentemente, se precisan las actividades o acciones a realizar para abordar los problemas detectados en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo, los plazos y los responsables de cada una de ellas. Así como el resto de las políticas

nacionales que abordan las problemáticas del mundo laboral en Chile, el Programa Nacional de SST implica el desafío de abordar o planificar adecuadamente la ejecución de las actividades o acciones, muchas de las cuales requieren de la coordinación interinstitucional, necesaria para que las acciones se realicen de manera eficaz y eficiente, para cumplir con los objetivos y compromisos establecidos en la Política Nacional, y registrar en forma correcta sus resultados, para la evaluación del cumplimiento de las metas definidas.

Para lo anterior,

- Es necesario definir las directrices de las actividades a realizar para tener un logro efectivo y que permitan alcanzar las metas propuestas, considerando la cantidad de entidades que participan en el sistema.
- El desarrollo de la cultura preventiva, también se relaciona con tener presente la situación de grupos de trabajadores o modalidades de trabajo que puedan requerir una especial atención en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Como ha sido expuesto en este documento, ***los riesgos psicosociales se encuentran entre los problemas más desafiantes en materia de seguridad y salud en el trabajo.*** Impactan significativamente en la salud de las personas, las organizaciones y a mayor nivel, en las economías nacionales. En términos de productividad, ***la doble presencia es común en los lugares de trabajo, contribuyendo a días de trabajo perdidos.*** Respecto al estrés, al igual que muchos otros problemas relacionados con la salud mental, a menudo no se comprende o estigmatiza. Sin embargo, cuando se comprende como un problema organizacional en lugar de una falla individual, ***los riesgos psicosociales y el estrés pueden ser tan manejables como cualquier otro riesgo de seguridad y salud en el lugar de trabajo.***

Tal como se mencionaba, ***un enfoque preventivo, holístico y sistemático para manejar los riesgos psicosociales, es el más efectivo.*** El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales explora cómo se perciben y gestionan los riesgos psicosociales en las organizaciones, identificando los principales impulsores, barreras y necesidades de apoyo. El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 muestra cuáles son los riesgos psicosociales más desafiantes y más

difíciles de manejar, ampliando los conceptos de riesgos de seguridad y salud ocupacional “tradicionales”. Por tanto, la autoridad ha sido creativa por medio de este Protocolo en crear conciencia y herramientas prácticas simples que faciliten el tratamiento del estrés, la violencia y el acoso relacionados con el trabajo. Con el enfoque correcto, *los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo pueden prevenirse y manejarse con éxito, independientemente del tamaño o tipo de organización*. Se pueden abordar de la misma manera lógica y sistemática que otros riesgos de seguridad y salud en el lugar de trabajo.

La gestión de los riesgos psicosociales en la administración pública no es sólo una obligación moral y una buena inversión para el Estado, *es un imperativo legal*, que reconoce las demandas cambiantes y las presiones crecientes en el lugar de trabajo y alienta a los empleadores a implementar medidas voluntarias adicionales para promover el bienestar de sus funcionarias y funcionarios. Seguridad y Salud Ocupacional debe considerarse “un valor organizacional y no sólo como uno de los tantos requisitos legales a cumplir” (Gralatto, 2016, p.631). Aunque los empleadores tienen la responsabilidad de garantizar que los riesgos en el lugar de trabajo se evalúen y controlen adecuadamente, es esencial que los trabajadores también estén involucrados en su medición. Los trabajadores y sus representantes tienen sin dudas la mejor comprensión de los problemas que ocurren en el lugar de trabajo. Involucrarlos en estos procesos asegura que las medidas implementadas sean apropiadas y efectivas.

## Bibliografía

- ACHS (2017). *Manual Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. Guía para el proceso de evaluación e intervención en RPSL en un lugar de trabajo*. Recuperado de <https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/Documents/Instructivo%208%20Prevenci%C3%B3n%20-%20Plataforma%20Riesgos%20Psicosociales.pdf>
- André, M. (2017). *Riesgos Psicosociales, Estrés y Violencia en el Mundo del Trabajo*. Boletín Internacional de Investigación Sindical, OIT. Recuperado de: [https://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS\\_553931/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/actrav/info/international-journal-labour-research/WCMS_553931/lang--es/index.htm)
- Beck, Ulrich (2010). *Sociedade do Risco, rumo a outra modernidade*. São Paulo, Brasil. Editora 34.
- Cox, T. y Griffiths, A. J. (1996). *The assessment of psychosocial hazards at work*. En M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst y C.L. Cooper (eds.). *Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- DNSC (2018). *Orientaciones en Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral*. Rectoría en Gestión y Desarrollo de Personas. Santiago. Dirección Nacional del Servicio Civil.
- Flores, O.J.M. (2011). *Psicosociología: una noción difusa*. En A. J. García y A.C. Ávila (Eds.). *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo* (pp. 15-25). México. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México. Editorial Porrúa.
- Gil-Monte, P.R. (2014b). *Manual de Psicosociología aplicada al estudio de los riesgos laborales: estrés y estrategias de afrontamiento*. En P.R. Gil-Monte (Coord.). Madrid, Pirámide.
- Gómez, P.G. (2011). *Acercamientos conceptuales sobre salud mental, distrés, procesos psicosociales y enajenación*. En A. J. García y A.C. Ávila (Eds.), *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo* (pp. 27-60). México. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

- Gralatto, Oscar (2016). *La Mirada de RRHH sobre la Seguridad, Salud Ocupacional y el medio Ambiente*. En Van Morlegan, L. (Director). Recursos Humanos, Área clave en la gestión de la empresa (pp. 631-683). Buenos Aires, La Ley S.A.E. e I.
- Grupo ALTO (2019). *Encuesta Nacional Anual de Percepción de Licencias Médicas, INMUNE*. Recuperado de <https://inmune.cl>
- ISP (2017). *Guía para la Intervención en Conciliación Trabajo-Familia*. Recuperado de <http://www.ispch.cl/sites/default/files/GuiaConciliacionTrabajoFamilia.pdf>
- ISP (2018). *Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Instrumento ISP - GRPS. Segunda versión año 2018*. Recuperado de: [www.ispch.cl/saludocupacional](http://www.ispch.cl/saludocupacional)
- ISTAS (2019). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*. Barcelona, España. Recuperado de <https://istas.net/istas/que-es-istas>
- Juárez G. A. y Camacho, A. A. (2011). *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*. México. Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Laurell, A.C. (2011). *La OMS, la filantropía y el conflicto de interés*, La Jornada, p. 3a
- MIINJUSTICIA (2019). Recuperado de [www.minjusticia.gob.cl](http://www.minjusticia.gob.cl)
- MINREL (2017). Recuperado de la Intranet de [www.minrel.gob.cl](http://www.minrel.gob.cl)
- MINREL (2019). Recuperado de [www.minrel.gob.cl](http://www.minrel.gob.cl)
- MINSAL, (2013) *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Santiago: Ministerio de Salud de Chile.
- MINSAL (2017). *Encuesta de Calidad de Vida y Salud (ENCAVI) 2015 – 2016*. División de Planificación Sanitaria. Departamento de Epidemiología. Unidad de Vigilancia de Enfermedades No Transmisibles. Ministerio de Salud de Chile.
- Moreno-Jiménez, B. (2014). *Riesgos Psicosociales: Marco Conceptual y Contexto Socioeconómico*. Recuperado de: [file:///C:/Users/Gast%C3%B3n/Downloads/Dialnet-LosRiesgosLaboralesPsicosociales-5454011%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Gast%C3%B3n/Downloads/Dialnet-LosRiesgosLaboralesPsicosociales-5454011%20(2).pdf)
- Moreno-Jiménez, B. Garrosa E. (2013). *Salud laboral, riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid, Pirámide.
- OIT (1981). *Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, núm. 155*. Ginebra. Oficina Internacional del Trabajo.

- OIT (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión*. Ginebra. Recuperado de [www.ilo.org](http://www.ilo.org)
- OIT (1997). *Factores psicosociales en el Trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. Colombia. AlfaOmega.
- OMS (1946). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Nueva York. Organización Mundial de la Salud.
- OMS (2005). *Determinantes sociales de la salud*. Recuperado de [https://www.who.int/social\\_determinants/es/](https://www.who.int/social_determinants/es/)
- Res. Ext. 1433, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 24 de noviembre de 2017.
- Ley 16744, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Santiago, Chile, 1 de febrero de 1968.
- Sainsbury Centre for Mental Health, Mental Health at Work (2007). *Developing the Business Case*. Sainsbury Institute for Mental Health. Policy Paper 8. London.
- Stansfeld S, Candy B. (2006). *Psychosocial work environment and mental health—a meta-analytic review*. Scand J. Work Environ Health.2006; pp. 443-62.
- SUSESO (2017). *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Departamento de Salud Ocupacional. División de Políticas Públicas Saludables y Promoción. Subsecretaría de Salud Pública. Ministerio de Salud de Chile.
- SUSESO, (2018a). *Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, Libro III*. Recuperado de [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)
- SUSESO, (2018b). *V Memoria Anual del Sistema Nacional de Seguridad y Salud Laboral, Mayo 2018*. Recuperado de [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)
- SUSESO, (2018c). *Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21. Versiones completa y breve*. Santiago. Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Superintendencia de Seguridad Social
- SUSESO, (2019). *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO/ISTAS21*. Recuperado de <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html>
- Uribe Prado, J.F. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México. Universidad Nacional Autónoma de México.

## *Anexo I*

### *Ley núm. 1.433 exenta, aprueba actualización de Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo (Resolución).*

APRUEBA ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

Núm. 1.433 exenta.- Santiago, 10 de noviembre de 2017.

Vistos:

Lo dispuesto en el artículo 82 del DFL 725 que aprueba el Código Sanitario; Art. 4 y 7 del DFL1/2005 del Ministerio de Salud; Artículo 65 y 68 de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; DS 594/1999 del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo; la resolución exenta 336/2013 del Ministerio de Salud, que aprobó Protocolo de Vigilancia de Riesgos Sicosociales en el Trabajo; Circular 3243/2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que Imparte Instrucciones a los organismos administradores del Seguro, sobre Metodología de evaluación e Intervención en Riesgo Psicosocial Laboral Circular 3244 / 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que Imparte Instrucciones a los organismos administradores del Seguro, y entidades que participan en la administración del Régimen de Salud común para la calificación de patologías del artículo 77 bis de la Ley 16.744 sobre Metodología de Evaluación e Intervención en Riesgo Psicosocial Laboral; y lo dispuesto en la resolución 1600/2008 de Contraloría General de la República;

Considerando:

1. Implementado el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Sicosociales en el Trabajo en órganos públicos y órganos privados, desde el año 2013 a la fecha, es posible actualizarlo, según la experiencia adquirida en la identificación, evaluación y gestión del riesgo sicosocial laboral.
2. La sistematización de los datos resultantes, obtenidos de la aplicación del protocolo en organismos públicos y privados, que realizó la Superintendencia de Seguridad Social permite concluir tendencias, respecto del tipo de organización en donde ocurre el riesgo alto, mediano o bajo, desagregar por tamaño, rama de actividad del lugar. Además, ha sido posible diferenciar entre el tipo de conflicto que tensiona y genera el riesgo, y según el género del trabajador.
3. A su vez, la aplicación de este Protocolo muestra que se requiere avanzar en el glosario de definiciones, tanto porque algunas definiciones deben ser enriquecidas a partir de la evidencia empírica, como porque se requiere la incorporación de nuevas definiciones; además se requiere desarrollar la metodología para establecer el estándar mínimo de salud del ambiente laboral.
4. La necesidad de incorporar las directrices del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Sicosocial en el Trabajo, en la normativa que debe considerar los de Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad cuando corresponda; y especialmente la necesidad de establecer modelamientos diferenciados en la aplicación, medición, y evaluación de los resultados, según el número de trabajadores contratados directa o indirectamente por la empresa.

Resuelvo:

1° Apruébese Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Sicosocial en el Trabajo, documento que consta de dieciocho páginas, y que se entiende formar parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales.

2° El documento original -visado por el Jefe de División de Políticas Públicas-, denominado Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Sicosocial Laboral que se aprueba por el presente acto administrativo se mantendrá en el Departamento de Salud Ocupacional de la División de Políticas Públicas Saludables y Promoción de la Subsecretaría de Salud Pública de este Ministerio.

3° La presente resolución reemplaza en todas sus partes el texto aprobado por resolución exenta 336/2013, la debe entenderse derogada.

Anótese, comuníquese y publíquese, Carmen Castillo Taucher, Ministra de Salud.

Transcribo para su conocimiento resolución Ex. N° 1433, de 10-11-2017.- Saluda atentamente a Ud., Cristian Herrera Riquelme, Subsecretario de Salud Pública (S).

#### ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

##### INTEGRANTES MESA DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO (AÑO 2013)

Amalia Mauro Cardarelli, Socióloga. Centro de Estudios de la Mujer  
Daniela Campos Schwarze, Psicóloga. Asociación Chilena de Seguridad  
Daniela Gutiérrez Álvarez. Instituto de Seguridad Laboral  
María Elisa Ansoleaga Moreno, Psicóloga. Universidad Diego Portales  
Gonzalo Miranda Hiriart, Psicólogo. Universidad Cardenal Raúl Silva Henríquez

Juan Manuel Pérez Franco, Psiquiatra. Superintendencia de Seguridad Social / Universidad de Chile

Juan Pablo Toro Cifuentes, Psicólogo. Universidad Diego Portales  
Luis Caroca Marchant. Instituto de Salud Pública

María Constanza Miranda, Psicóloga. Asociación Chilena de Seguridad

Mariela Moya Inostroza. Instituto de Seguridad del Trabajo

Mauricio Badal Zeisler, Psicólogo. Superintendencia de Pensiones

Musa Majluf Alvarado, Psicólogo. Mutual de Seguridad

Pablo Garrido Larrea, Psicólogo. Asociación Chilena de Seguridad

Soledad Elizalde Soto, Psicóloga. Instituto de Salud Laboral

Victoria Ruiz Razeto. Instituto de Seguridad del Trabajo

Cristián Villarroel Poblete, Sociólogo. Departamento de Salud Ocupacional, Ministerio de Salud.

##### INTEGRANTES MESA DE TRABAJO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO (AÑO 2017)

Pablo Garrido Larrea, Psicólogo. Universidad de Valparaíso.

Juan Manuel Pérez Franco, Psiquiatra. Superintendencia de Seguridad Social / Universidad de Chile

Macarena Candia Tapia, Periodista. Superintendencia de Seguridad Social

David González Guzmán, Médico. Superintendencia de Seguridad Social

Sylvia Riquelme Quintana, Médico. Departamento de Salud Ocupacional, Ministerio de Salud.

Cristián Villarroel Poblete, Sociólogo. Departamento de Salud Ocupacional, Ministerio de Salud.

##### COORDINADOR

Cristián Villarroel Poblete, Sociólogo. Departamento de Salud Ocupacional, Ministerio de Salud.

AUTORÍA:

Departamento de Salud Ocupacional  
División de Políticas Públicas Saludables y Promoción  
Subsecretaría de Salud Pública  
Ministerio de Salud - Chile 2017

ÍNDICE

I. ASPECTOS GENERALES

1. Introducción
2. Principales resultados de la medición de riesgo psicosocial en el trabajo en Chile

II. MARCO NORMATIVO, FUNCIONES Y DEFINICIONES

3. Marco legal y atribuciones del Ministerio de Salud en la dictación de protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores
4. Definiciones
5. Rol de los actores involucrados en el proceso de evaluación de riesgo psicosocial

III. ASPECTOS ESPECÍFICOS

6. Objetivos del Protocolo
7. Población Objetivo
8. Medición del riesgo psicosocial laboral
9. Resultados de la medición de riesgo psicosocial laboral
10. Flujograma del modelo de vigilancia
11. Acciones que deben realizar los organismos administradores de la ley 16.744 en el marco de los programas de vigilancia de riesgos psicosociales
12. Sobre la información generada en la medición
13. Bibliografía

I. ASPECTOS GENERALES

1. Introducción

Luego de tres años de haber oficializado el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, a continuación, se entrega una actualización que se ajusta a la experiencia de identificación, evaluación y gestión del riesgo por parte de las organizaciones del país, como así también, de la fiscalización de la Autoridad Sanitaria.

Los diversos agentes y factores de riesgo laboral se han ido instalando en la agenda y discusión pública, sin embargo, nuestro país mantiene grandes desafíos en materia de seguridad y salud en el trabajo, no sólo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también de la contribución del conjunto de actores involucrados: trabajadores(as), organizaciones gremiales, empleadores, autoridad laboral y sanitaria, organismos administradores del seguro de la Ley 16.744 (en adelante "OAL"), administración delegada y la sociedad en general.

La evidencia científica coincide en que el mayor desarrollo de la tecnología para los puestos de trabajo, la globalización de los mercados, la necesidad de trabajadores multifuncionales, los cambios en la matriz productiva y en las condiciones de empleo, han modificado las exigencias psicosociales al que las y los trabajadores están expuestos. Ello implica nuevos desafíos en materia de legislación, ampliando los enfoques centrados en riesgos clásicos, esto es, riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos, hacia los riesgos psicosociales, lo que obliga a generar renovados enfoques en la vigilancia

epidemiológica.

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Aunque los factores psicosociales pueden ser elementos positivos, porque favorecen el bienestar del trabajador y secundariamente un aumento de su rendimiento, existen factores psicosociales desfavorables que constituyen el riesgo psicosocial laboral, lo que significa una amenaza para los individuos (OIT, 1986).

El estrés en el trabajo es un importante mediador de patología, y es consecuencia principalmente de la forma que adopta la organización laboral (Leka & Jain 2010; North et al. 1996). Ello nos habla de un escenario laboral marcado por los cambios en la organización del trabajo; la diversificación de tareas; y, la incorporación de nuevas tecnologías (ENETS 2009 - 2010), y la intensificación del trabajo, entre otras condicionantes que hoy pueden ser entendidas como de "riesgo", tanto para la organización como para el trabajador y la sociedad.

La evidencia científica sugiere que la presencia de riesgo psicosocial en el trabajo y el estrés derivado se encuentra en el origen de enfermedades de toda naturaleza, desde las cardiovasculares hasta las musculoesqueléticas y aun el resfriado común (OIT, 1986; Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000; Park et al. 2011) e incluso puede condicionar los accidentes en el trabajo (OIT, 1986; Johannessen et al., 2015; Nakata et al. 2006; Lu et al., 2014). Colombia, por ejemplo, ha reconocido como enfermedades de origen laboral, cuando se dan las condiciones necesarias, la angina y el infarto agudo al miocardio, la hipertensión arterial secundaria, las enfermedades cerebrovasculares incluido el infarto cerebral, y diversas enfermedades digestivas (Colombia, 2014).

Paulatinamente, las enfermedades derivadas de este tipo de riesgos comienzan a ser visibilizadas, acogidas, atendidas y vigiladas. Se mantiene como desafío que dichas atenciones -cuando su origen sea laboral-, se realicen en el marco de las prestaciones de la Ley 16.744 y no sean subvencionadas por el sistema de previsión de salud común (Fonasa e Isapres), con los costos que ello implica para el Estado por concepto de prestaciones y licencias médicas (subsidios por incapacidad).

Los objetivos sanitarios del país para el año 2020 incluyen la disminución de la incidencia de enfermedades profesionales, en las que los riesgos psicosociales son parte relevante del problema, por lo que es necesario identificar y conocer dichos riesgos y su real incidencia en el ámbito laboral.

## 2. Principales resultados de la medición de riesgo psicosocial en el trabajo en Chile

Las cifras más recientes sobre riesgo psicosocial laboral publicadas por la SUSESO (2016) (1) señalan que el 2,4% de los lugares de trabajo muestra un nivel de riesgo alto. El área de educación fue la que obtuvo la mayor prevalencia de riesgo alto (7,5%). Otras áreas mostraron niveles de riesgo alto más o menos similares entre sí: agricultura/ganadería/silvicultura/pesca (4,3%), administración pública/defensa/seguridad social (4,8%) y salud/asistencia social (5,1%).

La prevalencia de riesgo alto tiende a ser mayor (3,0%) en los lugares con 51 a 100 trabajadores. Por otra parte, la prevalencia de lugares sin riesgo es de un 5,5%, es decir, más del doble de la de lugares con riesgo alto. Es llamativa la distribución de los lugares sin riesgo, que sigue una relación inversamente proporcional a la cantidad de trabajadores del lugar, desde 7,8% en lugares de menos de 26 trabajadores hasta 3,0% en lugares de 101 a 500 trabajadores.

En el análisis de las subdimensiones de riesgo, debe subrayarse que el

riesgo alto tiene una distribución diferenciada entre hombres y mujeres, siendo más riesgosas para las mujeres las Exigencias emocionales (probablemente porque están más asociadas a tareas de servicio en contacto directo con personas), pero también para ellas son más riesgosas las subdimensiones de Influencia, Posibilidades de desarrollo y Calidad de liderazgo. Para los hombres, el riesgo se concentra en el Conflicto de rol y en la Inseguridad del contrato, y algo menor en Inseguridad del trabajo. También debe destacarse aquellas subdimensiones en que no hay diferencia entre mujeres y hombres: Exigencias cuantitativas (carga de trabajo), Control del tiempo de trabajo, Sentido del trabajo, Claridad de rol, Relación con los superiores y Estima.

-----  
(1) Superintendencia de Seguridad Social, (2016). Panorama Mensual de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2(4):2-12.

## II. MARCO NORMATIVO, FUNCIONES Y DEFINICIONES

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

Las atribuciones del Ministerio de Salud y de la Subsecretaria de Salud Pública para la dictación de Protocolos de Vigilancia están dadas por:

- . Constitución Política de la República de Chile.
- . Código Sanitario, Decreto con Fuerza de Ley N° 725.
- . Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por decreto supremo 594/99 del Ministerio de Salud.
- . Ley N° 16.744, de 1968 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 65 y 68 del título VII "Prevención de Riesgos Profesionales".
- . Reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, aprobado por decreto supremo 101 del año 1968 de Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- . Reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 16.744, aprobado por decreto supremo 109, de 1968 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- . D.F.L. N°1, de 2005 que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley 2763 de 1979, que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, publicado en el Diario Oficial de 24.04.06
- . Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.
- . Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, aprobado por decreto supremo N° 136, de 2005 del Ministerio de Salud.
- . Circular N° 2582 de 2009 de la Superintendencia de Seguridad Social, imparte instrucciones sobre los nuevos formularios de Denuncia Individual de Accidentes del

Trabajo (DIAT) y Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales (DIEP), además de la puesta en marcha del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744 (SIATEP).

- . Oficio Ord. B52/N° 95, del 2010 de la Subsecretaría de Salud Pública, informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO).
- . Resolución exenta N°336 del 12 de junio de 2011, Aprueba Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del Ministerio de Salud.
- . Circular N° 3241 de 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que instruye a los organismos administradores del Seguro de la Ley N° 16.744 sobre el Protocolo de Normas Mínimas de evaluación que deben cumplir en el proceso de calificación del origen de las enfermedades denunciadas como profesionales.
- . Circular N° 3243 de 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que imparte instrucciones a los organismos administradores del seguro de la Ley 16.744 sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgo psicosocial laboral.
- . Circular N° 3244 de 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que imparte instrucciones a los organismos administradores de la Ley 16.744 y a las entidades que participan en la administración del régimen de salud común para la calificación de patologías y aplicación del artículo 77 Bis de la Ley 16.744.

**El DS 594 señala que la empresa está obligada a mantener las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ella se desempeñan, sean estos dependientes directos suyos o lo sean de terceros que realizan actividades para ella.**

#### 4. Definiciones

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

<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
Organización	<p>Empresa o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos, comerciales o de servicios. Por lo tanto, se entenderá como tal a toda organización pública o privada, con o sin fines de lucro.</p> <p>Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones.</p>
Condiciones de Trabajo	<p>Son aspectos relativos a la relación de empleo entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal. Los aspectos analizados se entienden como determinantes estructurales que generan y reproducen las inequidades en salud.</p>
Factores Psicosociales Laborales	<p>Situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosocial y/o Riesgos Psicosociales.</p>
Estrés	<p>Sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole psicofisiológicas, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento. Este sistema de alerta es inespecífico, por lo que influyen las características personales para su manifestación como síndrome. Es importante diferenciar el concepto de estrés como estímulo externo (estresógeno o condición percibida como negativa), como efecto en el organismo (efectos psicológicos y/o fisiológicos) y como proceso (interacción dinámica). Para los efectos de este protocolo, se comprenderá el estrés como efecto mediador de la exposición al riesgo psicosocial y las consecuentes patologías de orden físico y/o mental.</p>
Protocolo de Vigilancia	<p>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.</p>
Centro de trabajo	<p>Recinto (empresa, faena, sucursal o agencia) donde presta servicios un grupo de trabajadores de cualquier empresa o institución, pública o privada. La denominación "lugar de trabajo" será considerada equivalente a "centro de trabajo". El centro de trabajo es la unidad fiscalizable.</p>
Unidad de análisis	<p>Agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se desea intervenir posteriormente.</p>
Trabajador Expuesto	<p>Trabajadores que desempeñan sus funciones en ambientes de trabajo con niveles de riesgo medio y alto de acuerdo a lo definido en el presente protocolo de riesgo psicosocial. Esta condición se determina como resultado de la medición en el lugar de trabajo.</p>
Vigilancia Ambiental	<p>Conjunto de acciones destinadas a la evaluación, seguimiento e intervención para disminuir la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo.</p>

5. Rol de los actores involucrados en el proceso de evaluación de riesgo psicosocial

El DS 40 establece que las Mutualidades de Empleadores están obligadas a realizar actividades permanentes de prevención de riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Por su parte, el art. 68 de la Ley 16.744 establece que las empresas deben implantar todas las medidas de higiene y seguridad que les prescriban directamente el respectivo organismo administrador, el que deberá indicarlas de acuerdo con las normas y reglamentos vigentes.

<b>Actor</b>	<b>Función o responsabilidad</b>
Empleador	Es deber del empleador evaluar el nivel de exposición al riesgo psicosocial en los lugares donde se desempeñen sus trabajadores, y realizar las acciones necesarias para disminuir dicha exposición.
Trabajador(a)	Todo trabajador tiene el derecho a saber, lo que implica capacitación y difusión, y el derecho a participar en las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus centros de trabajo.
Organismos Administradores y Empresas con Administración Delegada del Seguro de la Ley 16.744	Tienen la misión de asesorar a sus empresas adherentes o afiliadas en lo que al riesgo específico se refiere de acuerdo a lo instruido por la SUSESO en las circulares N°3241 y N°3243 del año 2016, y aquellas que las complementen y reemplacen. Toda vez que una de sus entidades empleadoras adherentes o afiliadas presente nivel de riesgo alto en alguno de sus centros de trabajo de acuerdo a lo señalado por este protocolo de vigilancia, el organismo administrador de la Ley deberá notificar a la autoridad sanitaria.
Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI de Salud)	Corresponde la fiscalización de las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normas complementarias que le otorgan facultades respecto de la seguridad y Salud en los lugares de trabajo, y la sanción a su infracción en los casos que ello lo amerite.

El DS 101 establece que el organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional.

### III. ASPECTOS ESPECÍFICOS

#### 6. Objetivos del Protocolo

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

Objetivos específicos:

- 1) Medir y vigilar la existencia y exposición a factores de riesgo psicosocial en las organizaciones de nuestro país.
- 2) Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria,

etc., con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.

3) Generar recomendaciones para disminuir la magnitud del riesgo psicosocial laboral y problemas relacionados con la salud de los trabajadores.

#### 7. Población Objetivo

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

Este protocolo deberá ser conocido por las empresas e instituciones, tanto públicas como privadas sujetas de la cobertura del seguro de la Ley 16.744 o 19.345, y los profesionales que se desempeñan en las áreas de administración de personal, recursos humanos, desarrollo de las personas y prevención de riesgos laborales. De igual forma, deberá ser conocido por aquellos profesionales de las instituciones administradoras del seguro de la Ley 16.744 que tengan a su cargo programas de vigilancia en sus empresas adheridas.

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

La prevención de los riesgos psicosociales deberá formar parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad cuando corresponda.

#### 8. Medición del riesgo psicosocial laboral

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

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

Cada centro de trabajo debe contar con su propia evaluación de riesgo. Aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 1000 trabajadores, propios o en régimen de subcontratación, pueden establecer sectores de evaluación diferenciados en términos de los tiempos de la metodología de aplicación del cuestionario. Los sectores de evaluación deberán tener como mínimo 500 trabajadores. La determinación de los sectores es responsabilidad del comité de aplicación y se debe realizar en forma previa a la evaluación, formando parte del diseño de evaluación. Cada centro de trabajo deberá tener un comité de aplicación, quien velará por el cumplimiento, en cada uno de los sectores, de todas las etapas del proceso.

El fin de la evaluación del último sector no puede exceder de 6 meses desde el inicio de la evaluación del primero. El tiempo hasta la siguiente evaluación

del centro de trabajo se contará desde la fecha en que se inicie la evaluación del primero de los sectores definidos. La calificación del nivel de riesgo del centro de trabajo se hará considerando el total de los trabajadores de dicho centro.

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

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

N° Trabajadores Organización	N° Trabajadores Centro de Trabajo	Acción	Observación
<10	-	-	* La evaluación será instruida por el OAL cuando exista una DIEP por caso de salud mental.
>10	<10	Agrupar centros y Medir	* La agrupación de centros debe ser en primera instancia por comuna, luego provincia y finalmente regional, hasta conformar unidades con al menos 10 trabajadores.
>1000	>1000	Dividir centro y Medir	* Se pueden generar sectores de aplicación de la metodología de 500 o más trabajadores

En aquellos centros de trabajo que de acuerdo a su giro productivo tienen variación periódica o estacional en el número de trabajadores, la evaluación de los riesgos psicosociales deberá realizarse cuando se encuentren contratados al menos la cantidad promedio de trabajadores, tomando como referencia los últimos 24 meses o todo el tiempo de existencia de la empresa con trabajadores contratados de 6 meses o más.

La empresa o institución deberá conservar en cada centro de trabajo, como medio de verificación, toda la documentación que dé cuenta de la realización del proceso, tales como el programa de la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

También deberá estar disponible la bitácora del proceso con el Acta de Constitución del Comité de Aplicación y las actas de todas las reuniones realizadas por este Comité en formato original y firmada por sus integrantes, además de las piezas gráficas u otros soportes utilizados en la campaña de difusión y sensibilización, cuestionarios respondidos, informe de resultados de la evaluación, carta Gantt de intervención, cambios o modificaciones a la organización y/o puestos de trabajo y programa de trabajo para la gestión de los riesgos identificados, respaldos de las asesorías de los OAL, y en general toda la evidencia del cumplimiento de cada una de las etapas de la metodología SUSESO/ISTAS21.

Si la evaluación se realiza a través de las plataformas de los OAL y/o de la SUSESO, la empresa o institución en cada centro de trabajo deberá contar además con un informe que dé cuenta del periodo en que el centro de trabajo utilizó la plataforma entregado por el OAL o por la SUSESO, según corresponda.

La bitácora ya mencionada será solicitada como medio de verificación durante el proceso de fiscalización por parte de la Autoridad Sanitaria.

Aquellos empleadores que contraten o subcontraten con otros la realización de una obra, faena o servicios propios de su giro, deberán incorporar y gestionar continuamente el análisis y las medidas a través del sistema integrado de gestión de riesgos que compete a toda organización, cuando corresponda según lo indica la Ley 16.744 en su Artículo 66bis.

En aquellos centros de trabajo donde existan trabajadores con problemas de lecto-escritura, el empleador deberá informar dicha situación a su OAL, el que deberá asistir el proceso de evaluación, velando por la correcta aplicación del cuestionario, la confidencialidad y anonimato de las respuestas.

En el caso de trabajadores que tengan el inglés como idioma de trabajo, existe una versión del cuestionario breve en este idioma, validada por la SUSESO, que puede ser solicitada a su organismo administrador.

La inexistencia de evaluación se entiende como un incumplimiento del presente Protocolo de Vigilancia.

#### 9. Resultados de la medición de riesgo psicosocial laboral

**El DS 40 establece que los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa.**

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

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

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

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

c. En caso que una dimensión no alcance una prevalencia superior al 50% de riesgo alto o bajo, esta dimensión se contabilizará como un punto neutro (0).

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

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

Con el objeto de observar dónde se concentran los diversos niveles de riesgo, o establecer los Grupos de Exposición Similar (GES) al riesgo, los centros de trabajo deben agrupar a los trabajadores bajo diferentes criterios conformando unidades de análisis de acuerdo a lo establecido en el Manual del instrumento. Las principales agrupaciones se dan por unidad geográfica (trabajadores que laboran en un sitio físico común), por ocupación (por puestos de trabajo, o por ocupaciones según la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones), y por unidad funcional (departamentos, secciones, etc.) según la organización de la empresa o institución. Estas agrupaciones no deben tener menos de 26 trabajadores. Las unidades de análisis permiten focalizar el diseño de medidas de intervención.

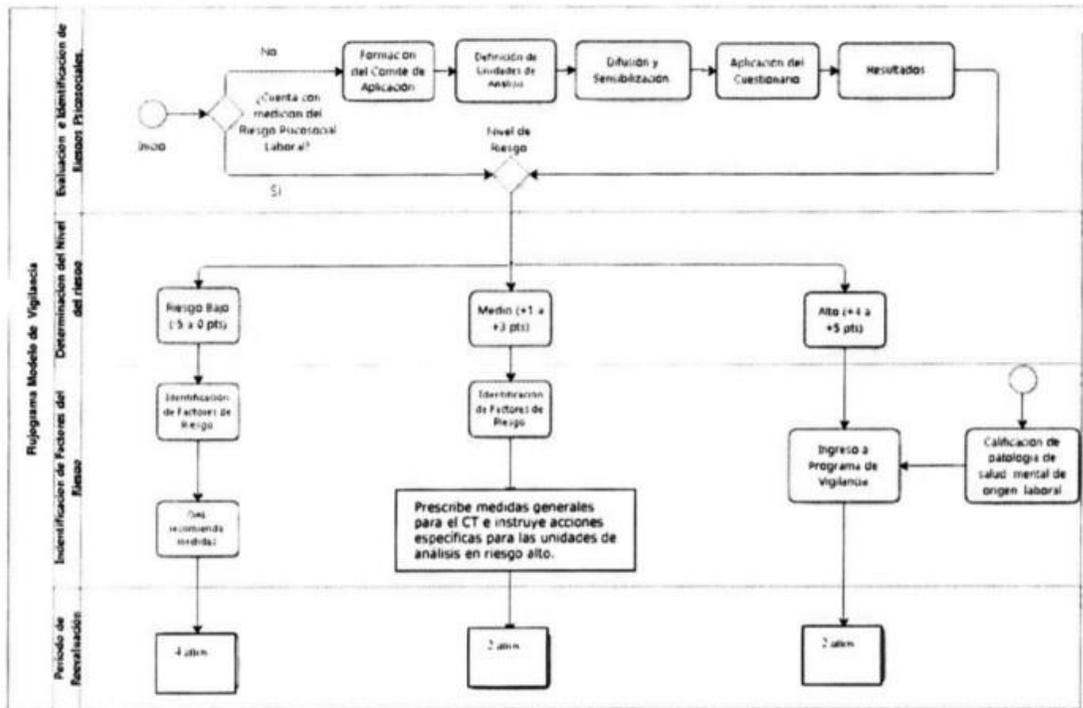
Si la empresa o institución no utiliza el cuestionario electrónico que proporciona su OAL, deberá notificar a este último los resultados obtenidos en un plazo no superior a 15 días corridos, indicando al menos número total de trabajadores del centro de trabajo, número de trabajadores participantes de la evaluación, porcentaje de trabajadores en cada nivel de exposición para cada una de las dimensiones. En caso de contar con unidades de análisis esta información deberá entregarse para cada una de ellas.

En los casos que el centro de trabajo haya obtenido Riesgo Alto (condición para ingreso a vigilancia), el OAL tiene 20 días hábiles desde que toma conocimiento para notificar a la SEREMI de Salud.

En el caso que exista una resolución de enfermedad profesional del ámbito de la salud mental declarada por el OAL o la SUSESO, el empleador debe cumplir las medidas prescritas por el OAL en los plazos establecidos en la Circular N°3241 de la SUSESO, lo que será fiscalizable por la autoridad sanitaria.

En los casos en que el centro de trabajo se encuentre en programa de vigilancia por su nivel de riesgo o por la existencia de casos calificados como enfermedad de salud mental de origen laboral, la reevaluación deberá practicarse utilizando la versión completa del cuestionario SUSESO/ISTAS21.

#### 10. Flujograma del modelo de vigilancia



11. Acciones que deben realizar los organismos administradores de la Ley 16.744 en el marco de los programas de vigilancia de los riesgos psicosociales laborales

Toda vez que un centro de trabajo ingrese a vigilancia de riesgos psicosociales del ámbito laboral, el OAL debe cumplir con lo establecido en la Circular N°3243 de la SUSESO, realizando las siguientes etapas y acciones, generando verificadores fiscalizables para cada una de ellas:

#### Etapas (Plazo: 2 meses)

- . Informar a la empresa y al Comité de Aplicación el ingreso a programa de vigilancia.
- . Identificar y caracterizar el o los factores de riesgo psicosocial que generan exposición en los trabajadores.
- . Identificar la o las unidades de análisis del centro de trabajo donde existe la presencia del riesgo psicosocial.
- . Realizar grupos de discusión para análisis y sensibilización de los resultados.
- . En el caso de ingreso a vigilancia por patología de salud mental calificada, el organismo administrador debe tomar como antecedente los informes generados en el proceso de calificación, en especial el Estudio de Puesto de Trabajo.

Etapa II (Plazo: 18 meses)

. Prescribir medidas correctivas. Identificado el agente de riesgo, y los puestos de trabajo en exposición, las indicaciones que realice el OAL deben ser concebidas para la organización que se entregan, no pudiendo ser medidas de tipo general. Dichas medidas deben cumplir el principio de modificación del origen del riesgo, y ser destinadas a mejorar la organización y gestión de los procesos de trabajo. Serán de cumplimiento obligatorio por parte de las organizaciones y, por tanto, fiscalizables.

. Para aquellos casos de calificación de patología por salud mental, el organismo administrador deberá generar un programa de retorno al trabajo.

. Las intervenciones deben poner énfasis en las medidas de carácter preventivo que respondan a las necesidades psicosociales de los trabajadores de la organización.

. Para el diseño de las medidas correctivas y dependiendo del factor de riesgo, puede utilizarse el instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y/o la Guía de Conciliación de Trabajo y Familia, ambos del Instituto de Salud Pública de Chile (ISP).

Etapa III (Plazo: 4 meses)

. Reevaluar con la versión completa del cuestionario.

12. Sobre la información generada en la medición

**El Art. 87 del Código Sanitario establece que "El Servicio Nacional de Salud tendrá a su cargo la recopilación y análisis de los datos estadísticos referentes a los accidentes y enfermedades profesionales, los que le deberán ser proporcionados por el empleador, en la forma y con la periodicidad que él señale".**

Los OAL deben remitir en los primeros 15 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre, al correo electrónico protocolos@minsal.cl y/o en los sistemas informáticos que disponga el Ministerio de Salud, los resultados de las evaluaciones de la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 de todos los lugares de trabajo que finalizaron su evaluación en el trimestre anterior, indicando el número de organizaciones evaluadas. Dicha información deberá ser registrada y agrupada de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) y desagregada por región.

13. Bibliografía

Aceituno P, Iglesias V, Erazo M, Droppelmann A, Orellana C, Navas-Acién A. El ambiente laboral como fuente de exposición al humo de tabaco ambiental: Estudio en trabajadores de bares y restaurantes de Santiago, Chile. Rev Med Chile 2010;138(12):1517-1523.

Alvarado R, Pérez-Franco JM, Saavedra N, Fuentealba C, Alarcón A, Marchetti N y Aranda W. Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Rev Med Chile. 2012;140:1154-1163.

Akerboom S, Maes S. Beyond demand and control: The contribution of organizational risk factors in assessing the psychological well-being of health care employees. Work & Stress 2006;20:21-36.

Ansoleaga E, Toro JP. Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud Trab* 2010;18:7-16

Ansoleaga E, Garrido, P, Lucero, C; Martínez, C; Tomicic, A; Domínguez, C; Castillo, S.  
(2014). Patología mental de origen laboral: Guía de orientación para el reintegro al trabajo.

Backé EM, Seidler A, Latza U, Rossnagel K, Schumann B. The role of psychosocial stress at work for the development of cardiovascular diseases: a systematic review. *Int Arch Occup Environ Health*. 2012;85(1):67-79.

Bakker AB, Killmer CH, Siegrist J, Schaufeli W. Effort-reward imbalance and burnout among nurses. *J Adv Nurs*. 2000 Apr;31(4):884-91.

Benavides FG, Benach J, Mira M, Sáez M, Barceló A. Occupational categories and sickness absence certified as attributable to common diseases. *Eur J Public Health*. 2003;13(1):51-5.

Bartram DJ, Yadegarfar G, Baldwin DS. Psychosocial working conditions and work-related stressors among UK veterinary surgeons. *Occup Med* 2009;59(5):334-41

Bjorkstén M, Talback M. A follow-up study of psychosocial factors and musculoskeletal problems among unskilled female workers with monotonous work. *Eur J Public Health*. 2001;11(1):102-8.

Bonde J. Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of the epidemiological evidence. *Occup Environ Med*. 2008 Jul;65(7):438-45

Bosma H, Peter R, Siegrist J, Marmot M. Two Alternative Job Stress Models and the Risk of Coronary Heart Disease. *Am J Public Health*. 1998 Jan;88(1):68-74.

Brisson C, Laflamme N, Moisan J, Milot A, Masse B, Vézina M. Effect of Family Responsibilities and Job Strain on Ambulatory Blood Pressure Among White-Collar Women. *Psychosom Med*. 1999;61(2):205-13.

Burgel BJ, White MC, Gillen M, Krause N. Psychosocial Work Factors and Shoulder Pain in Hotel Room Cleaners. *Am J Ind Med*. 2010 J;53(7):743-56.

Cánepa, C. Briones, J.; Pérez, C.; Vera, A. & Juárez, A. Desequilibrio esfuerzo-recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de Servicio de Salud en Chile. *Revista Ciencia & Trabajo*, Año 10, N° 30.

Centro de Estudios de la Mujer y Universidad de Ottawa. Proyecto Araucaria. Chile 2011.

Centro de Estudios de la Mujer, Universidad de Ottawa. Seminario: Research, Policy and Practice With Regard to Work-related Mental Health Problems in Chile: A Gender Perspective, realizado los días 9, 10 y 11 de enero de 2012, Santiago de Chile.

Colombia, Ministerio del Trabajo, decreto N° 1477 de 05/08/2014, Tabla de Enfermedades Laborales. 2014.

Córdova V, Hevia J, Figueroa A. Trabajo en turnos en el sector de la salud chileno: una comparación entre el sector público y privado. *Cienc Trab* 2006;8(21):147-150.

Cox T. Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work. Center for Organizational Health and Development. University of Nottingham. 1993:119.

Cox T, Griffiths A, Rial-González E. Research on Work-related Stress. European Agency for Safety And Health at Work, 2000.

De Jonge J, Schaufeli W. Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modeling. *J Organiz Behav* 1998;19:387-407.

DeSanto Iennaco J, Cullen MR, Cantley L, Slade MD, Fiellin M, Kasl SV. Effects of Externally Rated Job Demand and Control on Depression Diagnosis Claims in an Industrial Cohort. *Am J Epidemiol*. 2010 Feb 1;171(3):303-11.

Díaz X, Mauro A, Toro J, Villarroel C, Campos D, 2015. Validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo -Ivapt-Pando- en Tres Ámbitos Laborales Chilenos. *Cienc Trab*. Ene-Abr; 17 [52]: 7-14.

Dragano N, Erbel R, He Y, Jockel K, Moebus S, Siegrist J. Two models of job stress and depressive symptoms. Results from a population-based study. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2008;43(1):72-8.

Fahlén G, Knutsson A, Peter R, Akerstedt T, Nordin M, Alfredsson L, Westerholm P. Effort-reward imbalance, sleep disturbances and fatigue. *Int Arch Occup Environ Health*. 2006;79(5):371-8.

Faragher E, Cass M, Cooper C. The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occup Environ Med*. 2005;62(2):105-12.

Garrido, P. Diagnóstico situacional servicios de salud mental red ACHS para la atención de enfermedades profesionales. 2012. Documento interno. No publicado.

Gempp R, Avendaño C. Datos Normativos y Propiedades Psicométricas del SCL-

- 90-R en  
Estudiantes Universitarios Chilenos. *Terapia Psicológica* 2008;26(1):39-58
- Gimeno D, Benavides FG, Arnick BC III, Benach J, Martínez J. Psychosocial factors and work related sickness absence among permanent and non-permanent employees. *J Epidemiol Community Health* 2004;58(10):870-6.
- Guic E, Mora P, Rey R, Robles A. 2006. Estrés organizacional y salud en funcionarios de centros de atención primaria de una comuna de Santiago. *Rev Med Chile* 2006;134:447-455.
- Heraclides A, Chandola T, Witte DR, Brunner EJ. Psychosocial Stress at Work Doubles the Risk of Type 2 Diabetes in Middle-Aged Women. Evidence from the Whitehall II Study. *Diabetes Care* 2009;32(12):2230-5
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS. Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales: Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención. 2006
- Jason Kain, Steve. Karasek's (1979) job demands-control model: A summary of current issues and recommendations for future research. Emerald Group Publishing Limited. 2010
- Johannessen HA, Gravseth HM, Sterud T. Psychosocial factors at Work and Occupational Injuries: A Prospective Study of the General Working Population in Norway. *Am J Ind Med*. 2015;58:561-567.
- Johnson JV, Hall EM. Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*. 1988;78(10):1336-42
- Kane P. Stress causing psychosomatic illness among nurses. *Indian J Occup Environ Med* 2009;13(1):28-32.
- Karasek RA. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Admin Sci Quart*. 1979;24(2):285.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books. 1990.
- Kirjonen J, Kivimäki M, Leino-Arjas P, Luukkonen R, Riihimäki H, Vahtera J. Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees. *BMJ* 2002;325(7369):825
- Kirves K, De Cuyper N, Kinnunen U, Nätti J. Perceived job insecurity and perceived

employability in relation to temporary and permanent workers' psychological symptoms: a two samples study. *Int Arch Occup Environ Health*. 2011;84(8):899-909.

Kivimäki M, Elovainio M, Vahtera J, Ferrie JE. Organisational justice and health of employees: prospective cohort study. *Occup Environ Med* 2003;60:27-34.

Kivimäki M, Vahtera J, Kawachi I, Ferrie J, Oksanen T, Joensuu M, Pentti J, Salo P, Elovainio M, Virtanen M. Psychosocial Work Environment as a Risk Factor for Absence With a Psychiatric Diagnosis: An Instrumental-Variables Analysis. *Am J Epidemiol* 2010;172(2):167-72.

Kristensen TS. A questionnaire is more than a questionnaire. *Scand J Public Health*. 2010;38(Suppl 3):149-155.

Kristensen TS, Hannerz H, Høgh A, Borg V. The Copenhagen Psychosocial Questionnaire - a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scand J Work Environ Health*. 2005;31(6):438-449.

Laaksonen E, Martikainen P, Lallukka T, Lahelma E, Ferrie J, Rahkonen O, Marmot M, Head J. Economic difficulties and common mental disorders among Finnish and British white-collar employees: the contribution of social and behavioural factors. *J Epidemiol Community Health* 2009;63(6):439-46.

Larsman P, Lindegard A, Ahlberg G. Longitudinal relations between psychosocial work environment, stress and the development of musculoskeletal pain. *Stress & Health* 2010; 27:e228-e237.

Leka, S. & Jain, A. Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. WHO. Geneva. 2010.

Leka, S. & Houdmont, J. Occupational Health Psychology. Chichester: Wiley-Blackwell, 2010.

Lu M, Nakata A, Park JB, Swanson NG. Workplace Psychosocial Factors Associated with Work-Related Injury Absence: A Study from a Nationally Representative Sample of Korean Workers. *Int J Behav Med*. 2014;21:42-52.

Ministerio de la Protección Social. Bogotá, Colombia. 2009. "Guía Técnica para el análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de evaluación para la calificación de origen de enfermedad profesional".

Ministerio de Salud. Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: Diseño de un método para su identificación y evaluación. Santiago, Chile. 2005.

Ministerio de Salud (MINSAL), Dirección del Trabajo (DT) e Instituto de Seguridad Laboral (ISL). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo, Calidad de Vida y Salud de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile (ENETS 2009-2010). Chile.

Miranda, G. Trabajo y Salud Mental en la Perspectiva Epidemiológica: Revisión Crítica. Revista Psiquiatría y Salud Mental XXV. 2008.

Moncada S, Llorens C, Navarro A, Kristensen TS, ISTAS21 COPSOQ: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague. Arch Prev Riesgos Labor. 2005;8(1):18-29.

Nakata A, Ikeda T, Takahashi M, Haratani T, Hojou M, Fujioka Y, Swanson NG, Araki S. Impact of Psychosocial Job Stress on Non-Fatal Occupational Injuries in Small and Medium-Sized Manufacturing Enterprises. Am J Ind Med. 2006;49:658-669.

Netterstrøm B, Conrad N, Bech P, Fink P, Olsen O, Rugulies R, Stansfeld S. The Relation between Work-related Psychosocial Factors and the Development of Depression. Epidemiol Rev. 2008;30:118-32

Nieuwenhuijsen K, Bruinvels D, Frings-Dresen M. Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. Occup Med 2010 Jun;60(4):277-86.

North FM, Syme SL, Feeney A, Shipley M, Marmot M. Psychosocial work environment and sickness absence among British civil servants: the Whitehall II study. Am J Public Health. 1996;86(3):332-40.

Observatorio Europeo de Riesgos. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Outlook 1 - Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2009

Oficina Internacional del Trabajo. Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. OIT, Ginebra. 1984

Park S, Kim H, Min J, Hwang SH, Park Y, Min K (2011), A prospective study of work stressors and the common cold, Occup Med (Lond) N° 61, 1, pp. 53-56.

Pérez-Franco J. Distribución del Riesgo Psicosocial Laboral en Chile. 2° Congreso Latinoamericano y del Caribe sobre Salud Global. Santiago de Chile, 9-11 de enero de 2013.

Schaufeli, W. & Salanova, M. L. 2002. ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? Seguridad y Salud en el Trabajo 2002;20:4-9.

- Siegrist J. Adverse Health Effects of High-Effort / Low-Reward Conditions. *J Occup Health Psychol.* 1996;1(1):27-41.
- Smith LA, Roman A, Dollar M, Winefield A, Siegrist J. Effort-reward imbalance at work: the effects of work stress on anger and cardiovascular disease symptoms in a community sample. *Stress & Health* 2005;21:113-128.
- Sobeih T, Salem O, Genaidy A, Abdelhamid T, Shell R. 2009. Psychosocial Factors and Musculoskeletal Disorders in the Construction Industry. *J Constr Eng Manage* 2009;135:267
- Stansfeld S, Candy B. Psychosocial work environment and mental health-a meta-analytic review. *Scand J Work Environ Health.* 2006;32(6):443-62.
- Sultan-Taïeb H, Lejeune C, Drummond A, Niedhammer I. Fractions of cardiovascular diseases, mental disorders, and musculoskeletal disorders attributable to job strain. *Int Arch Occup Environ Health.* 2011 Dec;84(8):911-25.
- Superintendencia de Seguridad Social. 2009. "SUCEO-ISTAS 21, Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo".
- Terluin B, van Rhenen W, Anema JR, Taris TW. Psychological symptoms anti subsequent sickness absence. *Int Arch Occup Environ Health.* 2011; 84(7):825-37.
- Theorell T. How to deal with stress in organizations? - a health perspective on theory and practice. *Scand J Work Environ Health.* 1999;25(6):616-24.
- Tsutsumi A, Kawanami S, Horie S. Effort-reward imbalance and depression among private practice physicians. *Int Arch Occup Environ Health,* 2011 Jun 8. [Epub ahead of print].
- Van den Berg TI, Alavinia SM, Bredt FJ, lindeboom D, Elders LA, Burdorf A. The influence of psychosocial factors at work and life style on health and work ability among professional workers. *Int Arch Occup Environ Health,* 2008;81(8):1029-36.
- Vézina M, Bourbonnais R, Brisson C, Trudel L. La mise en visibilité des problèmes de santé liés à l'organisation du travail. In: Brun J-P, Fournier P-S (Ed.). *La santé et la sécurité du travail: problématiques en émergence et stratégies d'intervention.* Collection Santé et sécurité du travail. Quebec: PUL; 2008. p. 11-26.
- Wang J, Schmitz N, Dewa C, Stansfeld S. Changes in perceived job strain and the risk of major depression: Results from a population-based longitudinal study. *Am J Epidemiol.* 2009 May 1;169(9):1085-91.
- Xu W, Hang J, Gao W, Zhao Y, Li W, Wang X, Li Z, Guo L. Association between

effort-reward  
imbalance and glycosylated hemoglobin (HbA1c) among Chinese workers: results  
from SHISO  
study. Int Arch Occup Environ Health. 2011 May 31. [Epub ahead of print].

Sitios web

- . "Mental Health at Work Guide". Excellence Canada, 2011,  
<http://www.mentalhealthworks.ca/>
- . Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social,  
Ministerio de Trabajo  
e Inmigración. España. [www.mtin.es/itss](http://www.mtin.es/itss)
- . [www.Guardingmindsatwork.ca](http://www.Guardingmindsatwork.ca)
- . [www.Gwlcentreformentalhealth.com](http://www.Gwlcentreformentalhealth.com)
- . [www.Homewood.org](http://www.Homewood.org)
- . [www.Mentalhealthcommission.ca](http://www.Mentalhealthcommission.ca)
- . [www.Mooddisorderscanada.ca](http://www.Mooddisorderscanada.ca)
- . [www.phac-aspc.gc.ca/mh-sm/index-eng.php](http://www.phac-aspc.gc.ca/mh-sm/index-eng.php)
- . [www.Thcu.ca](http://www.Thcu.ca)
- . [www.Morneaushepell.com](http://www.Morneaushepell.com)
- . [www.Ceridian.ca](http://www.Ceridian.ca)
- . [www.Gp2s.net](http://www.Gp2s.net)
- . <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/isco/isco88/pub12.htm>

Cuestionario ISTAS, versión breve



## Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

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

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

#### A. Datos demográficos

1. Sexo

- a)  Hombre  
b)  Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

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

#### B. Caracterización de su trabajo actual.

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		



<b>II. Sección específica de riesgo psicosocial</b>						
<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>		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?					
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		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?					
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>		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?					
<b>Dimensión compensaciones</b>		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					
<b>Dimensión doble presencia</b>		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.)					

Cuestionario ISTAS, versión completa



## Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión completa

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

### Sección general

#### Datos demográficos

Sexo

- Hombre  
 Mujer.

¿Qué edad tiene?

- Menos de 26 años  
 Entre 26 y 35 años  
 Entre 36 y 45 años  
 Entre 46 y 55 años  
 Más de 55 años

#### Salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
SG1	En general diría Ud. que su salud es					

**Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?**

Por favor responda TODAS las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona					
SG4	Creo que mi salud va a empeorar					
SG5	Mi salud es excelente					



Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO

**SEMANAS.** Por favor responda TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
SM5	¿Se sintió una persona feliz?					
VT1	¿Se sintió muy animosa/o?					
VT2	¿Se sintió con mucha energía?					
VT3	¿Se sintió agotada/o?					
VT4	¿Se sintió cansada/o?					

AT1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún accidente de trabajo como golpe, caída, herida, corte, fractura, quemadura o envenenamiento? (excluya accidentes de trayecto)

No

Sí

EP1. ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad diagnosticada que haya sido provocada y/o agravada por el trabajo?

No

Sí

**¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?**

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SR1	No he tenido ánimos para estar con gente					
SR2	No he podido dormir bien					
SR3	He estado irritable					
SR4	Me he sentido agobiado/a					
SR5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
SR6	¿Le ha faltado el aire?					
SR7	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
SR8	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
SR9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
SR10	¿Le ha costado tomar decisiones?					
SR11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
SR12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

**Trabajo y empleo actual**

TE1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted? (lista de unidades consideradas)

TE2. ¿En qué estamento, profesión o cargo está usted? (lista de estamentos, profesiones, cargos, etc.)

TE3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted? (lista de departamentos, unidades, etc.)

TE4. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

- No  
 Sí

TE5. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

- No  
 Sí



TE6. ¿El trabajo que realiza se corresponde con su sueldo?

- Sí
- No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo
- No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo
- No lo sé

TE7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

- De 0 hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta de 10 años
- Más de 10 años

TE8. ¿Considera que los ascensos o promociones que ha tenido están en armonía con el tiempo que lleva en la empresa o institución?

- No
- Sí

TE9. Su jornada de trabajo es:

- a tiempo parcial
- a tiempo completo
- no sujeto a cumplimiento de horario

TE10. Su horario de trabajo es:

- horario diurno (mañana y tarde)
- turno fijo de mañana
- turno fijo de tarde
- turno fijo de noche
- turnos rotatorios

TE11. Su jornada laboral es:

- de lunes a viernes
- de lunes a sábado
- sólo fines de semana o festivos
- de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
- semana corrida, incluyendo domingo y festivos

TE12. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

- no me cambian de horario ni de días de trabajo
- usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes
- habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida
- habitualmente me lo comunican de un día para otro
- habitualmente me lo comunican en el mismo día

TE13. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada:

\_\_\_\_\_ horas semanales

TE14. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 (44 sector público) horas, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 45 (44 sector público) horas, marque la primera alternativa.

- la semana pasada trabajé 45 (44) horas o más
- trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución
- tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)
- he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
- otros motivos

TE15. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

- tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
- tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata
- trabajo por faenas o proyectos
- estoy contratado por una empresa externa
- tengo contrato a honorarios
- soy estudiante en práctica
- no tengo contrato

TE16. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

- \$200.000 o menos
- entre \$200.001 y \$500.000
- entre \$500.001 y \$800.000
- entre \$800.001 y \$1.000.000
- entre \$1.000.001 y \$2.000.000
- Más de \$2.000.000

TE17. Su sueldo es

- Fijo
- Sueldo base más comisiones o variable
- Sólo variable

TE18. ¿Qué parte de su sueldo destina Ud. al pago de deudas (considere deudas de casas comerciales, tarjetas bancarias, deudas por educación y salud, deudas hipotecarias)?

- No tengo deudas.
- Destino hasta un 10% de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino hasta un 25% (un cuarto) de mi sueldo al pago de mi deudas
- Destino hasta un 50% (la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino más del 50% (más de la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas

TE19. Si usted tiene deudas, indique qué grado de dificultad tiene para pagarlas

- No tengo deudas.
- Tengo deudas, pero no tengo dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas

TE20. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar.
- Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar
- Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar
- Solo hago tareas puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

TE21. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

#### Licencias médicas

LM1. En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido \_\_\_\_\_ licencias por enfermedad en el último año

LM3. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he estado con licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido \_\_\_\_\_ días de licencia por enfermedad en el último año

## Sección específica de riesgo psicosocial

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

**Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
CO3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
CO4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?					
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?					
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la empresa o institución.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?					
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
IC1	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?					
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
IT2	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					

**Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
DP2	¿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.)					



## **INSTRUMENTO ISP – GRPS**

Para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo

N°	NOMBRE DIMENSIÓN	RESPUESTAS			
		SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<b>1</b>	<b>ESTABILIDAD DEL EMPLEO</b>				
1.1	Los contratos de trabajo en su mayoría son del tipo indefinido.				
1.2	Todos los contratos están en forma escrita.				
1.3	Existen trabajadores subcontratados.				
1.4	Existen trabajadores contratados a tiempo parcial.				
1.5	Han ocurrido despidos o reducción de personal en el último año.				
1.6	Existen puestos de trabajo o trabajadores que son temporales en la empresa.				
1.7	La mayor parte del salario de los trabajadores/as es fija				
<b>2</b>	<b>AUSENTISMO POR ENFERMEDAD</b>				
2.1	La empresa posee registro oficial de las ausencias por enfermedad.				
2.2	La empresa mantiene un registro de los tipos de licencia médica.				
2.3	El ausentismo por enfermedad en el último año se ha caracterizado por una reducción.				
2.4	Se han implementado medidas de apoyo para reducir el ausentismo por enfermedad.				
2.5	Se han realizado estudios relacionados a las causas del ausentismo.				

<b>3</b>	<b>POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
3.1	Se cuenta con un reglamento interno de higiene y seguridad (para 1 a 9 trabajadores) o bien, el reglamento interno de orden, higiene y seguridad (para 10 o más trabajadores).				
3.2	La empresa cumple con las obligaciones legales básicas (Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Departamento de Prevención de Riesgos).				
3.3	Se cumple con el procedimiento legal del deber de informar o derecho a saber, de acuerdo a los riesgos existentes.				
3.4	Existe un programa escrito y difundido para la prevención de riesgos del trabajo.				
3.5	Se cumplen los programas periódicos de evaluación de los riesgos de acuerdo a la normativa.				
3.6	Los trabajadores, en los casos que corresponda, han recibido atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes, en el marco de la ley N°16.744 (seguro de accidentes y enfermedades profesionales).				
3.7	Existe un programa de bienestar orientado y conocido por todos los trabajadores.				
3.8	Se promueve y facilita que los trabajadores/as hagan uso y puedan asistir a los exámenes preventivos y/o controles de salud.				
3.9	La empresa lleva la información básica de las tasas de frecuencia y de gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales.				
<b>3.1</b>	<b>POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO</b> <b>En empresas con más de 25 trabajadores</b>				
3.1.1	Se ha constituido y funciona el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS).				
3.1.2	El CPHS vigila el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores de las medidas de prevención.				
3.1.3	El CPHS investiga las causas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.				
3.1.4	El CPHS indica la adopción de las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos profesionales.				
3.1.5	El CPHS realiza las inspecciones correspondientes en los lugares de trabajo de la empresa.				
3.1.6	El CPHS asesora e instruye a los trabajadores para la correcta utilización de los elementos de protección personal.				

3.2	POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO <b>En empresas con más de 100 trabajadores</b>				
3.2.1	Existe un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales (DPRP) dirigido por un experto profesional en prevención de riesgos.				
3.2.2	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de reconocimiento y evaluación de riesgos.				
3.2.3	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de control de los riesgos a todas las áreas de la empresa.				
3.2.4	El DPRP desarrolla acciones educativas y de promoción, en el ámbito de la prevención de riesgos laborales dirigidos hacia los trabajadores.				
3.2.5	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de registro de información y evaluación estadística de resultados.				
3.2.6	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de apoyo técnico a los comités paritarios, supervisores y líneas de administración técnica.				
4	<b>PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO LABORAL</b>	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
4.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso laboral.				
4.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención del acoso laboral.				
4.3	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso laboral en el último año y dirigidas a toda la empresa.				
4.4	Existe un mecanismo formal y conocido por todos para la denuncia de acoso laboral.				
4.5	Existen procedimientos establecidos para la investigación interna de acoso laboral y que además aseguren la confidencialidad.				
4.6	El mecanismo de denuncia existente garantiza la confidencialidad.				
4.7	Se encuentran establecidas las medidas y las sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral.				
4.8	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de acoso laboral.				
4.9	Están definidas en forma escrita las conductas físicas, verbales y no verbales que se consideran como manifestaciones de acoso laboral.				
4.10	Los procedimientos existentes, son de fácil acceso para quien desee conocerlos o consultarlos.				
4.11	Existen personas que actúen como garantes, para asegurar la imparcialidad en la investigación del acoso laboral.				

4.12	Existe un registro de procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas.				
4.13	Se cuenta con un código de conducta, que incorpore las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables.				
<b>5</b>	<b>PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
5.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso sexual.				
5.2	Existe en la empresa un reglamento conocido por todos sobre el acoso sexual.				
5.3	Existe un programa para la prevención del acoso sexual.				
5.4	Existen registros o se conocen casos de acoso sexual hacia trabajadoras/es.				
5.5	Existe un registro de denuncias de acoso sexual en la empresa.				
5.6	Están definidas las conductas no verbales, verbales y físicas, que se consideran como manifestaciones de acoso sexual.				
5.7	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso sexual y su reglamentación en el último año y para toda la empresa.				
5.8	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos para la denuncia del acoso sexual.				
5.9	Existe un procedimiento para realizar una investigación interna del acoso sexual que asegure confidencialidad.				
5.10	Los casos comprobados de acoso sexual son denunciados ante los organismos competentes.				
5.11	Las conductas de acoso sexual comprobadas, son objeto de sanción administrativa por parte de la empresa.				
5.12	Las víctimas de acoso sexual reciben apoyo de la empresa para mantener su trabajo y bienestar.				
<b>6</b>	<b>PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA LA VIOLENCIA FÍSICA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
6.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención de la violencia física.				
6.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención de la violencia física.				
6.3	La empresa cuenta con programas y/o mecanismos para prevenir la violencia por parte de terceros ajenos a la empresa.				
6.4	La empresa ha evaluado el registro de exposición a violencia por parte de terceros (ej: Usuarios, clientes o proveedores).				

6.5	Existe un registro de los casos de violencia física y sus consecuencias.				
6.6	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención de la violencia física en el último año dirigida a todos los trabajadores, incluyendo los niveles gerenciales, directivos y jefaturas.				
6.7	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos en relación a las denuncias de violencia física				
6.8	Los mecanismos existentes garantizan confidencialidad frente a las denuncias de violencia física.				
6.9	En la empresa existen medidas de apoyo posterior a un posible episodio de violencia física (ej.: derivación a un centro de salud de apoyo psicológico al trabajador (a) o a su familia, etc.).				
6.10	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de violencia física.				
<b>7</b>	<b>ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE REINTEGRO AL TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
7.1	La empresa tiene una política escrita para el reintegro al trabajo después de licencias médicas prolongadas.				
7.2	La empresa tiene un programa establecido y operativo para el reintegro al trabajo luego de licencias médicas prolongadas.				
7.3	Existe el reintegro gradual al puesto de trabajo a aquellos trabajadores/as que han estado con una licencia médica prolongada.				
7.4	La empresa reubica en forma definitiva en caso de situaciones especiales que así lo requieran.				
7.5	La empresa facilita jornadas parciales de trabajo en casos especiales.				
7.6	Las jefaturas se contactan con los trabajadores en caso de licencias médicas para conocer su estado y prestarles asistencia u apoyo.				
7.7	Hay antecedentes de que trabajadores/as al retorno de una licencia médica hayan sufrido perjuicio o menoscabo.				
<b>8</b>	<b>ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN DEL TRABAJO, CON LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
8.1	La empresa otorga facilidades de tiempo para que las personas puedan efectuar trámites personales.				
8.2	La empresa tiene un sistema de horarios de entrada y salida flexibles.				
8.3	La empresa otorga a trabajadores y trabajadoras un número determinado de días anuales para atender asuntos familiares o personales, los cuales son acordados previamente y autorizados por la jefatura.				

8.4	La empresa propicia que los trabajadores no lleven trabajo para su casa.				
8.5	La empresa propicia que los trabajadores no excedan el horario de su jornada laboral, respetando el horario de salida normal.				
8.6	La empresa permite que los trabajadores/as reciban llamados personales en su lugar de trabajo.				
8.7	La empresa tiene como política no contactar a sus trabajadores/as fuera de sus horarios laborales establecidos.				
8.8	Se otorgan facilidades conocidas por todos en caso de enfermedad de algún familiar.				
8.9	La empresa ofrece el beneficio de sala cuna tomando en cuenta las necesidades de las/los trabajadores/as (por ejemplo: horarios adecuados, cercanía con el lugar del trabajo o casa u otras situaciones).				
8.10	La empresa da facilidades en cuanto a horarios adecuados para alimentar a los hijos menores de 2 años.				
8.11	La empresa proporciona jardín infantil.				
<b>9</b>	<b>CARGA DE TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
9.1	La empresa realiza evaluaciones de la carga física del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.				
9.2	La empresa realiza evaluaciones de la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.				
9.3	La empresa realiza evaluaciones de los factores físicos y ambientales en el trabajo (por ejemplo: de temperatura, humedad y ruido).				
9.4	Existe consideración de las capacidades individuales de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar.				
9.5	Se realizan horas extraordinarias solo ocasionalmente.				
9.6	En caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias médicas, existen reemplazos para cubrir las tareas.				
9.7	Existen pausas programadas, para que sean utilizadas por los trabajadores/as durante la jornada laboral.				
9.8	La empresa evalúa el manejo manual de carga y aplica los límites de peso máximo permitido.				
9.9	La empresa ha evaluado las tareas donde se realizan movimientos repetitivos con las extremidades superiores.				

9.10	La empresa dispone de medios mecánicos para manipular la carga cada vez que son necesarios de utilizar.				
9.11	En caso de existir turnos nocturnos, la empresa implementa acciones dirigidas a minimizar sus efectos en los trabajadores/as.				
<b>10</b>	<b>RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
10.1	Existe una política escrita de reconocimiento en el trabajo.				
10.2	Se aplican regularmente medidas de reconocimiento en la empresa.				
10.3	Las acciones de reconocimiento quedan registradas en la hoja de vida del trabajador/a.				
10.4	Los niveles gerenciales y las jefaturas han recibido formación sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimiento en forma habitual.				
10.5	Los trabajadores reciben reconocimientos materiales que implican beneficios (ej.: dinero, premios materiales o capacitaciones especiales) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.				
10.6	Los trabajadores reciben reconocimientos simbólicos (ej.: afectivas, galardones, felicitaciones públicas) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.				
10.7	En la empresa existe un mecanismo de evaluación continua (ej.: desempeño, cumplimientos, etc) de los trabajadores/as.				
<b>11</b>	<b>APOYO SOCIAL DE LAS JEFATURAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
11.1	Existen procedimientos escritos que indican dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.				
11.2	La empresa tiene mecanismos (formales y/o informales) para que cualquier trabajador/a pueda ser atendido por las jefaturas.				
11.3	Las jefaturas han recibido formación acerca de la importancia del apoyo social.				
11.4	Las jefaturas informan directa y oportunamente a los trabajadores/as, de cualquier cambio que se produzca en las unidades de trabajo.				
11.5	Las jefaturas median los conflictos entre trabajadores y con clientes o usuarios, basados en un procedimiento conocido por todos los miembros de la empresa.				
<b>12</b>	<b>APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>

12.1	Existe una política explícita para promover el trabajo en equipo.				
12.2	Se permite y facilita la existencia de sindicatos o asociaciones de trabajadores.				
12.3	Se dan facilidades de tiempo para que los trabajadores se puedan reunir.				
12.4	Se dispone de un lugar que permita realizar reuniones y/o encuentros de grupos de trabajadores/as.				
12.5	Existen acciones formales e informales para promover el compañerismo.				
12.6	Se promueven actividades grupales extralaborales para los trabajadores (deporte-recreación-cultura).				
<b>13</b>	<b>AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
13.1	La organización de los tiempos de trabajo se realiza con la participación activa de los trabajadores/as.				
13.2	La empresa tiene mecanismo para consultar la opinión de los trabajadores sobre la forma de cómo realizar el trabajo.				
13.3	Se cuenta con mecanismos formales para estimular la creatividad de los trabajadores.				
13.4	Los trabajadores pueden variar el ritmo del trabajo.				
13.5	Los trabajadores pueden hacer pausas cuando lo requieran.				
<b>14</b>	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
14.1	La empresa cuenta con una política de información y comunicaciones.				
14.2	Existen mecanismos formales para realizar consultas a los trabajadores.				
14.3	Existen mecanismos de información y comunicación que aseguren que todos los trabajadores se enteren cuando hay cambios que afectan o repercuten en la empresa o institución.				
14.4	Se utilizan de forma periódica canales o medios de comunicación hacia los trabajadores/as.				
14.5	Se organizan reuniones para transmitir y recibir información considerando a todos los trabajadores.				
14.6	Se toman las medidas para difundir entre los trabajadores la visión, misión y valores de la empresa o institución.				
<b>15</b>	<b>PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN EN EL TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>

15.1	Existe una política escrita de desarrollo y promoción, dirigida a los trabajadores.				
15.2	Existe un programa de capacitación dirigido a los trabajadores.				
15.3	Las políticas de promoción o ascenso son conocidas y utilizadas por los trabajadores.				
15.4	Se otorgan permisos para la realización de cursos, capacitaciones y perfeccionamiento.				
15.5	Existen mecanismos de postulación o concurso interno para capacitación de los trabajadores(as).				
15.6	Existen mecanismos de postulación o concursos internos para la promoción o ascenso de los trabajadores(as).				
<b>16</b>	<b>CLARIDAD DE ROL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SABE</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
16.1	Están establecidos todos los perfiles de cargo en la empresa.				
16.2	Se cuenta con un organigrama conocido y disponible para todos los trabajadores.				
16.3	Se realizan acciones y medidas formales para asegurar que todos los trabajadores/as conozcan su rol.				
16.4	Se cuenta con mecanismos para actualizar los perfiles de cargo a los roles que realmente se cumplen.				
16.5	Existen procedimientos de trabajo, definidos y explícitos para todos los cargos en la empresa.				

*Propuesta de estructura de informe técnico que dé cuenta de la aplicación del Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo*

**INFORME  
APLICACIÓN DE INSTRUMENTO ISP – GRPS**

---

**1.- ÍNDICE.**

(Opcional de acuerdo a la extensión del informe).

**2.- ENTREVISTADOS.**

Señalar la cantidad de entrevistados claves, su correspondiente procedencia (trabajadores o empleados) y cargo.

**3.- DATOS DE LA EMPRESA/INSTITUCIÓN.**

Nombre de la empresa, RUT de la empresa, razón social, giro económico, afiliación a Ley N° 16.744, dirección, número de trabajadores (cantidad de hombres y mujeres) y responsable del informe.

**4.- PRESENTACIÓN.**

Aspectos generales de la empresa o institución, breve descripción del instrumento ISP – GRPS (sus características y el porqué de su uso).

**5.- OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN.**

**6.- METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.**

**7.- RESULTADOS Y CONCLUSIONES POR DIMENSIÓN.**

Análisis por dimensión (ver tabla N°5) y priorización de las variables de gestión.

**8.- CONCLUSIONES GENERALES.**

**9.- PLAN DE TRABAJO Y RECOMENDACIONES.**

**10.- IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR.**

Nombre de responsable de la elaboración del informe y de los miembros del comité de aplicación (profesión y/o especialidad, correo electrónico y firmas).

**11.- ANEXOS.**

## Anexo 6

### Propuesta de Medidas de Conciliación de Trabajo y Familia

Las siguientes medidas de Conciliación de Trabajo-Familia, han sido recabadas en una investigación-acción realizada en el marco de la elaboración de la guía, sobre las prácticas de instituciones públicas y empresas privadas para gestionar las tensiones generadas por la esfera del trabajo en la esfera familiar y viceversa, las cuales han sido desarrolladas con éxito en estas organizaciones, incorporando equidad de género, incidiendo positivamente en la salud laboral de las personas y también para gestionar mejor el control de los riesgos psicosociales laborales. Estas medidas representan una oportunidad para construir el dialogo social entre los trabajadores(as) y los empleadores(as) adoptando los principios de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, a partir de las experiencias recabadas de la realidad diversa de los contextos de trabajo de distintas organizaciones.

La aplicación de estas medidas depende del nivel de apertura de las empresas y organizaciones, lo cual depende de su cultura organizacional, como también de otros aspectos como el tipo de liderazgos, contexto social, económico y el marco jurídico aplicable (público-privado) entro otros y en ningún caso pueden ser impuestas dado que no representan una obligatoriedad.

Medidas de Conciliación de Trabajo-Familia, en ayuda a la Maternidad y Paternidad con corresponsabilidad	
Condición riesgo psicosocial en el trabajo	Medidas de conciliación de Trabajo-Familia propuestas
Trabajadora en periodo de embarazo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Considerar horario de traslado en último mes del embarazo, antes del prenatal (60 días antes. (Ref.: Convenio Colectivo Empresa de transporte)</li><li>• Dar el espacio para que la trabajadora embarazada se alimente cada 4 horas (1).</li><li>• Modificación temporal del horario luego del retorno al trabajo, más el tiempo de traslado (Ref.: Convenio Colectivo Empresa de transporte)</li><li>• Flexibilidad horaria para los controles de la gestación (2).</li><li>• Descanso maternal/ paternal con más días a lo dispuesto por la ley, con goce íntegro de remuneraciones (Ref.: Convenio Colectivo)</li><li>• Retorno paulatino al término de la licencia médica o descanso maternal, con goce íntegro de remuneraciones (Ref.: Convenio Colectivo Empresa de transporte)</li></ul>

<p>Alto en Doble presencia por la crianza de hijos pequeños</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia Pre y post natal (Ref.: Ley N°20.545 a las Normas sobre Protección de la Maternidad)</li> <li>• Permiso postnatal parental (Ref.: Ley N°20.047)</li> <li>• Pago del costo del servicio de sala cuna para hijos/as de hasta 2 años de los trabajadores/as (servicio o cuidadora) (Art.203 Cód. del Trabajo).</li> <li>• Derecho del padre a permiso de maternidad postnatal o resto de él que sea destinado al cuidado del hijo... (Ref.: Art.195 Cód. del Trabajo ORD.3846/104)</li> <li>• Fuero laboral establecido en razón de la protección de la maternidad (Ref.: ORD. N°795/63 en Art.201 Cód. del Trabajo)</li> <li>• Pago del costo de una cuidadora para él o los hijos en el hogar de la o él trabajador(a) en reemplazo de sala cuna (3) (Art.203 Cód. del Trabajo)</li> <li>• Otorga bono para cubrir costo total o parcial del jardín infantil de hijos/as cargas o bajo tutela de 2 a 5 años de los trabajadores/as (Ref.: Convenio Colectivo )</li> <li>• Pago de cuidador(a) para bebé, incluso en otra ciudad, para que la trabajadora madre en período de lactancia, no descontinúe su proceso de formación técnico-profesional (Ref.: Norma INN: N3263 en Minera)</li> <li>• Trabajadoras con hijos &gt;2 años no prestar labores en turnos nocturnos, puedan pactar con empleador bono compensatorio (Ref. Dictamen contraloría 642/41(3)).</li> <li>• Organizar sistemas de cuidado para niños &gt;6 años, fuera del horario de clases (ej.: Club escolar, guardería, etc.) subvención por empleador o bipartito (Ref.: Convenio Colectivo).</li> <li>• Base de datos de personas que realicen servicio de cuidado de niños y bebés en el hogar, con buenas referencias laborales.</li> <li>• Complemento de remuneración íntegra y permiso en el nacimiento y la adopción y /o tuición (Ref.: Convenio Colectivo Empresa de transporte).</li> <li>• Días de permiso por matrimonio, nacimiento o muerte de un familiar directos (Ej.: madre, padre y no nato) e indirectos</li> <li>• Facilitar la participación de mujeres en actividades sindicales, realizando al menos una asamblea en el año dentro de la jornada de trabajo.</li> <li>• Sala de amamantamiento y extracción de leche (Ref.: N3262; Convenios Colectivos).</li> <li>• Brindar formación: Educación sobre las ventajas de la lactancia.</li> </ul>
<p>Alto en Doble presencia por dificultades familiares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda psicológica y social para padres que tengan hijos con alguna enfermedad grave o adulto mayor con discapacidad.</li> <li>• Permiso laboral a padres de hijos con discapacidad, 10 jornadas ordinarias de trabajo a los padres de niños &lt; de 18 años de edad que requieren de atención personal por accidente o enfermedad terminal en fase final o de enfermedad grave, aguda y probable riesgo de muerte (Ref.: Ley 20.535 Art. 199 bis Cód. del Trabajo)</li> <li>• Días libres (Banco de Tiempo) de 6 días o más, para hombres y mujeres (cantidad de horas al año para realizar trámites o cuidado de los hijos) (4)</li> <li>• Permiso por defunción de un cónyuge directo (inciso 1º del artículo 66 del Código del Trabajo) indirecto y pareja en uniones de hecho.</li> <li>• Apoyo al trabajador(a) con responsabilidades familiares de miembro de la familia enfermo a cargo (convenio 156 OIT)</li> </ul>

Corresponsabilidad baja de los padres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media jornada laboral para asistir a control médico del niño sano para ambos padres coordinado con anticipación (5)</li> <li>• Reconocimiento social al padre que realiza el cuidado y responsabilidad de los hijos (Ej.: asistencia a reuniones de la escuela, llevar al médico, etc.)</li> </ul>
---------------------------------------	---

- (1) Trabajadoras que se encuentren en líneas de producción, con vestimenta especial de trabajo;
- (2) De uso exclusivo para la mujer que está embarazada;
- (3) Esto no exime a las empresas de tener sala cuna (ej.: servicio fin de semana);
- (4) Permiso para asistir a médico, dentista, reuniones en el colegio o liceo.
- (5) Incentivar a la corresponsabilidad parental: Facilitar la participación de ambos padres en actividades de cuidado y responsabilidades familiares.

Medidas de Conciliación Trabajo – Familia, según situación individual del trabajador(a), Social y Económica	
Situación del o de la trabajador(a)	Medidas de Conciliación Trabajo- Familia
Necesidades de Integración Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a lugares propios -o convenios- de recreación para la familia (estadios, áreas verdes, piscina, etc.)</li> <li>• Acceso a lugares propios -o convenios- de vacaciones (Hoteles, cabañas, recintos privados en la playa, etc.)</li> <li>• Actividades recreativas con las familias (campeonatos deportivos, actividades culturales, olimpiadas u otras)</li> <li>• Celebración del día del niño en la oficina, o lugar del trabajo de los padres</li> <li>• Programa de vacaciones (verano / invierno) para los hijos de los trabajadores(as)</li> <li>• Escuela para Padres a través de charlas y talleres en temas de familia y relación de pareja</li> <li>• Programas de Vida Saludable (alimentación sana, ejercicios durante la jornada laboral, nutricionista, entre otros)</li> <li>• Programas de Resolución de conflictos intrafamiliares</li> </ul>
Necesidades de Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Deporte dentro de las instalaciones al final o de la semana o jornada (al final o inicio)</li> <li>• Gimnasio libre disposición</li> <li>• Contar con biblioteca con préstamos de libros, convenios con bibliotecas, bibliobús en la empresa</li> <li>• Contar con biblioteca para el personal con solicitud de libros por 1 mes.</li> </ul>
Necesidades de adecuada Salud mental y física	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Conciliación Trabajo-Familia</li> <li>• Programa de Salud Mental para trabajadores(as)</li> <li>• Programa de rehabilitación en drogadicción, alcoholismo u otra adicción</li> <li>• Otorgar 2 medio día en el año para realizar exámenes (Ref.: Ley 20.769)(1)</li> </ul>

Necesidades de formación técnica –profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar perfiles de competencias y capacitar en esa función</li> <li>• Becas de estudios para los trabajadores/as.</li> <li>• Medir brechas de capacitación.</li> <li>• Hacer convenios para capacitación de trabajadores(as)</li> <li>• Capacitar a los trabajadores que están edad de retiro para un envejecimiento activo</li> </ul>
Alto en Doble presencia por Preocupación económica familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bono por matrimonio, natalidad y defunción.</li> <li>• Bono escolar para trabajadores con hijos (2) (Ref.: Convenios Colectivos)</li> <li>• Asesoría psicológica-familiar, legal y financiera.</li> <li>• Preocupación de la empresa por equidad de remuneraciones de hombres y mujeres en trabajo de igual valor.</li> </ul>
Alto en Doble presencia por enfermedades de familiares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda social y económica para padres que tengan hijos con alguna enfermedad grave o adulto mayor con dependencia.</li> <li>• Apoyo al trabajador que cuenta con obligaciones de atender a familiares directos e indirectos enfermos.</li> <li>• Seguro médico complementario para la familia.</li> </ul>
Alto en Doble presencia por crianza de hijos pequeños	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio para compra de insumos básicos (leches, panales, cremas, etc.), el hogar (gas, etc.) para escolares (libros), etc.</li> <li>• Convenio con transporte escolar</li> <li>• Banco de libros usados para ser prestados a los trabajadores</li> </ul>
<p>(1) Ley 20.769: Otorga permiso a trabajadores(as) para efectuarse exámenes (mamografía, próstata, examen preventivo del adulto, examen para detectar virus de papiloma humano y antígeno prostático);</p> <p>(2) Bono costos por material escolar, mensualidad, excelencia académica, nivel básico, medio y superior).</p>	

Medidas de Conciliación Trabajo – Familia, según condición de riesgo en el trabajo	
Condición de riesgo psicosocial en el trabajo	Medidas de Conciliación Trabajo- Familia
Trabajo por turno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación de la organización del trabajo a las personas(1) (recomendación 165 OIT, IV Condiciones de Empleo )</li> <li>• Intercambio de turnos con anticipación y coordinación para adecuar CTF, consensuado por el trabajador y empleador</li> <li>• Sesiones de relajación dentro del último cuarto de la jornada laboral</li> <li>• Capacitación en manejo de estrés, control emocional, etc. (2)</li> </ul>
Altas exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación de la organización del trabajo a las personas (3)(recomendación 165 OIT, IV Condiciones de Empleo )</li> <li>• Flexibilidad de horario en las puntas de la entrada o salida, cumpliendo con su jornada laboral, donde es posible y en acuerdo con el empleador.</li> <li>• Trabajo según objetivos y metas realizables(4)</li> <li>• Sesiones de relajación en el último cuarto de la jornada laboral</li> <li>• Capacitación en manejo de estrés, control emocional, etc.</li> </ul>

Carga de trabajo elevada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar trabajo en equipo</li> <li>• Potenciar el trabajo en equipo y el apoyo a los compañeros de trabajo</li> <li>• Permiso para que el trabajador(a) pueda asistir al médico</li> <li>• Trabajo a tiempo parcial pedido del trabajador, por un tiempo acotado y renovable</li> <li>• Adaptación de la organización del trabajo a las personas (5) (recomendación 165 OIT, IV Condiciones de Empleo)</li> <li>• Sesiones de relajación en el último cuarto de la jornada laboral</li> <li>• Capacitación en manejo de estrés, control emocional, etc.</li> </ul>
Largas distancias de traslado (Ej.: localidades alejadas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensación horaria, salarial, etc.</li> <li>• Adaptación de la organización del trabajo a las personas (6)(recomendación 165 OIT, IV Condiciones de Empleo)</li> <li>• Trabajo en forma remota y Teletrabajo (combinación el trabajo con el teletrabajo a pedido por el trabajador)</li> <li>• Proporcionar transporte, según horario.</li> </ul>
Licencias médicas prolongadas por enfermedades o accidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retorno paulatino al trabajo, al término de la licencia médica (dependiendo del tiempo &gt;35 días), con goce íntegro de remuneraciones.</li> <li>• Modificación temporal del horario luego del retorno al trabajo (Art.12 o Negociación Colectiva )</li> <li>• Proteger la remuneración del trabajador con licencia médica (7).</li> <li>• Retorno paulatino, al término de la licencia médica.</li> <li>• Reintegro paulatino con teletrabajo</li> </ul>

- (1) Regular y controlar las jornadas excepcionales, evitando la repetición, mediante el reglamento interno u otro medio que establezca la empresa;
- (2) En empresas pequeñas es posible capacitar a 1 persona para que sea monitor de sus compañeros sobre el manejo del estrés y control emocional;
- (3) Brindar apoyo mediante la repartición equitativa de tareas, combinar las actividades con otras de menor exigencia, tener pausas y micro-pausas; modificar la distribución de la carga de trabajo ponderada (combinar ciclos de trabajo largos con ciclos de trabajo cortos).
- (4) Definir metas en equipo realizables y concretas.
- (5) Integrar apoyos mecánicos en la manipulación manual, implementación de pausas de acuerdo a la actividad, rotación de tareas, ejercicios de relajación, pausa activa.
- (6) Respetar los sistemas con jornadas excepcionales, negociadas por empleadores y trabajadores y que pasan por el visto bueno de la dirección del trabajo, deben tomar cuenta que estas condiciones afectan la Conciliación Trabajo-Familia, así como se toman en cuenta otros elementos que son asociados al trabajo en condiciones extremas.
- (7) Recomendar que sea el empleador que pague la licencia médica y que el trabajador autorice a percibir el subsidio por licencia; cuando exista rechazo de la licencia, promover que se realice descuento paulatino de la remuneración para el trabajador(a) (Ej.: descuento en cuotas. Ref.: Convenio Colectivo Empresa de transporte).

*Consulta Colectiva sobre la Conciliación Trabajo y Familia*

**Nota:**

Esta pauta no tiene como objetivo medir los niveles de conciliación de trabajo-familia, pero sí permitirá a los dirigentes sindicales y/o a los integrantes del Comité Paritario, reconocer en la empresa la necesidad de incorporar medidas de conciliación de trabajo y familia. La persona que aplique necesitará convocar a una reunión a los y las trabajadores(as), contar con 1 hora y media para dar respuesta. Debe contar con papelógrafo o pizarra para escribir, plumones para anotar las respuestas que entregue el colectivo de trabajadores y trabajadoras participantes. Es importante registrar cuántos hombres y cuántas mujeres participaron.

**1) Responda la información solicitada a continuación, completando con una X según el caso que corresponda:**

Indicar si la predominancia de sexo, según la sección(es) o total empresa es:

- a)  Predominio masculino
- d)  Predominancia femenina
- e)  Mixto

Indique los invitados a la reunión o asamblea pertenecen al:

- a)  Total empresa
- b)  1 sección o algunas secciones: (nombrar cuáles)

---

---

---

---

Indicar el n° de asistentes a la asamblea o reunión del sindicato o comité paritario

- a)  Mujeres
- b)  Hombres

	Sí	No	No sabe
1. En su sección, ¿algunos trabajadores y trabajadoras deben ocuparse de algún asunto familiar?			
2. En su sección, ¿algunos trabajadores y trabajadoras no tienen tiempo suficiente para compartir con sus familias?			
3. En este último año, ha habido casos de menor rendimiento laboral a causa de las responsabilidades familiares?			
4. En la empresa, ¿se conoce algún caso que no pueda ir a un curso o actividades por cuidar a un familiar dependiente?			
5. En esta empresa, ¿algunas personas se han perdido ascensos o celebraciones de la empresa, por alguna responsabilidad familiar?			
6. En el último mes en la empresa, ¿los trabajadores y trabajadoras tuvieron que ingresar muy temprano o salir muy tarde?			
7. En el último mes, ¿han cambiado los turnos sin aviso oportuno?			
8. En la empresa, ¿se sabe si hay trabajadores y/o trabajadoras con responsabilidad de una persona con dependencia o que presente una enfermedad grave?			
9. Si su respuesta es sí, responda: ¿La empresa entrega un permiso para esto?, mencione:	<p>___ Ayuda social y económica para trabajadores con familiares (directo o indirectos) con enfermedad grave o adulto mayor con dependencia</p> <p>___ Seguro médico complementario para la familia</p> <p>___ Ayuda psicológica y social para padres que tengan familiar con enfermedad grave o adulto mayor con dependencia.</p> <p>___ Apoyo al trabajador que cuida familiar con enfermedad grave o adulto mayor con dependencia.</p>		
10. Se conoce que entre los trabajadores y trabajadoras, que tienen responsabilidades familiares, tengan síntomas físicos (dolor de cabeza, tensión muscular, colon irritable, insomnio, entre otros) asociados a sentirse sobrepasados por las tensiones del trabajo y el hogar?			

11. Esta empresa respeta las leyes de apoyo a los trabajadores con responsabilidades familiares. Mencionar todas las que cumplen.

**Lo que dice la ley:**

\_\_\_ **Pre y post natal (Ley N° 20.545 a las Normas sobre Protección de la maternidad).**

\_\_\_ **Fuero laboral, en razón de la protección de la maternidad (\*ORD. N° 795/63 establecido en el artículo 201 del Código del Trabajo).**

\_\_\_ **Empresa entrega a la embarazada movilización para la llegada y retiro del lugar de trabajo (\*Ley N° 20.047, establece permiso paternal en el Código del Trabajo).**

\_\_\_ **Derecho del padre al permiso de maternidad postnatal o del resto de él que sea destinado al cuidado del hijo, sólo si la madre muriera en el parto o durante el lapso que comprende dicho permiso, aun cuando ésta estuviere aquejada de una enfermedad grave que le impida atender al cuidado del menor (\*Artículo 195 del Código del Trabajo ORD. N° 3846/104).**

\_\_\_ **Derecho a sala cuna pagado por empleador. (\*Artículo 203 del Código del Trabajo; ORD. N° 3126/85)**

- 1) El beneficio de sala cuna, al igual que todos aquellos derechos establecidos por las leyes laborales son, por aplicación del artículo 5° del Código del Trabajo, de carácter irrenunciable, por consiguiente, no puede ser objeto de desistimiento por parte de la mujer trabajadora ni ser cambiado por otro.
- 2) El empleador, en ningún caso, se encuentra liberado de otorgar el beneficio de sala cuna sino que, atendido que tiene la opción de escoger la modalidad para cumplir su obligación, lógico es sostener que si una de esas modalidades se torna imposible subsistirá la posibilidad de solucionarla de acuerdo a otra, persistiendo, por tanto, la obligación de otorgarlo en la forma que resulte factible.
- 3) En la especie, se deberá aplicar al infractor la multa señalada en el artículo 208, del Código del Trabajo, en relación con el artículo 477, del mismo cuerpo legal, esto es, de catorce a setenta unidades tributarias mensuales en vigor a la fecha de cometerse la infracción, multa que podría duplicarse o triplicarse, según el número de trabajadores contratados por el empleador respectivo.

\_\_\_ **1 hora para la lactancia hasta los 2 años, permiso laboral para madre o padre para alimentar a sus hijos recién nacidos. En caso de ausencia de la madre, el padre asume el rol (Derecho a Amamantar; Ley no. 20.166).**

\_\_\_ **Permiso laboral a padres de hijos con discapacidad, de 10 jornadas ordinarias de trabajo a los padres de menores de 18 años de edad que requieren de atención personal debido a accidente o a enfermedad terminal en su fase final o de enfermedad grave, aguda y con probable riesgo de muerte (El Art. 199 bis del Código del Trabajo Ley 20.535).**

¿En esta empresa existen beneficios que favorecen la conciliación, adicionales a lo que establece la ley? Anote a continuación todas las medidas y beneficios que se brindan a los trabajadores/as.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Anexo 8

### Consulta Individual sobre la Conciliación Trabajo y Familia

(Escala de conflicto trabajo-familia de Anderson et al., 2002)

#### Dentro de los tres últimos meses:

	Preguntas	Sí	No
1	¿Yo he perdido tiempo para mí misma(o) a causa de mi trabajo?		
2	¿Yo he perdido tiempo para mi familia a causa de mi trabajo?		
3	¿Yo he perdido tiempo para encontrarme con amigos(as) a causa de mi trabajo?		
4	¿Yo he perdido energía para hacer cosas con mi familia a causa de mi trabajo?		
5	¿Yo he perdido energías por hacer cosas con personas importantes para mí a causa de mi trabajo?		
6	¿Yo he sido incapaz de llevar bien las tareas de mi casa a causa de mi trabajo?		
7	¿Yo he estado de mal humor en el hogar a causa de mi trabajo?		
8	¿Mi vida privada me ha impedido terminar el trabajo en el tiempo y a la hora?		
9	¿Mi vida privada me ha impedido aceptar trabajos suplementarios?		
10	¿Mi vida privada me ha impedido hacer mi trabajo tan bien como yo hubiera querido?		
11	¿Mi vida privada me ha impedido encontrar las energías que yo necesitaba para mi trabajo?		
12	¿Mi vida privada me ha impedido concentrarme en mi trabajo?		