

UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

TÉCNICO UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

**PROPUESTA DE MEDIDAS DE CONTROL PARA LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.**

Tania Araya Ramírez.

Jean Godoy Villarroel.

Rodrigo Pérez Navea.

Delma Valenzuela Vera.

Profesor Guía: Mg. Álvaro Campos de Laire

Vallenar, Chile 2021

INDICE	
INDICE DE TABLAS	4
INDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN Y ABSTRACT	6
Resumen	6
Abstract	7
CAPÍTULO I MARCO INTRODUCTORIO	8
1.1 Introducción.	8
1.2 Objetivos.	11
1.2.1 Objetivo General.	11
1.2.2 Objetivos Específicos.	11
1.3 Planteamiento del Problema.	12
1.4 Antecedentes.	13
1.5 Justificación.	14
1.6 Alcances.	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	17
2.1 Riesgos psicosociales.	17
2.1.1 Factores de riesgos psicosociales.	17
2.2 Legislación y Normativa Vigente.	20
2.2.1. Leyes.	21
2.2.2 Decretos.	23
2.2.3 Códigos.	26
2.2.4. Circulares.	27
2.2.5. Resoluciones Exentas.	30
2.2.6 Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales.	32
2.3 Evaluación de Riesgos Psicosociales.	34
2.3.1 Sueso/Istas 21 versión breve.	34
2.4 Repertorio de medidas de control.	39
2.4.1 Características del repertorio.	41
2.4.2 Jerarquía de medidas de control.	41
2.4.3 Conceptos.	43
2.5 Sercont Ltda.	44
2.5.1 Antecedentes.	44
2.5.1.1 Desarrollo de Gema.	44
2.5.2 Unidad de Análisis Laboratorio Químico.	46
2.5.2.1 Mapa de Proceso.	46
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.	48

3.1	Instrumento de evaluación.	49
3.1.1	Excel para la Tabulación de respuestas.	51
3.2	Análisis Foda.	54
3.3	Definir las Medidas de Control a aplicar en la organización Sercont Ltda., para los Riesgos Psicosociales.	56
3.3.1	Criterios para las Medidas de Control.	56
3.3.2	Medidas de control.	57
CAPÍTULO IV RESULTADOS		58
4.1	Evaluación de Riesgos.	58
4.1.1	Ingreso de respuestas.	58
4.1.2	Evaluación encuesta.	59
4.1.3	Resultado Encuesta.	60
4.1.4	Tabulación de encuesta.	60
4.2	Análisis Foda.	65
4.3	Medidas de control para aplicar en la organización Sercont Ltda., según dimensiones y Riesgos Psicosociales.	66
4.3.1	Criterios de selección para medidas de control.	66
4.3.2	Medidas de Control por dimensiones Suseso/Istas 21	66
CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS		87
5.1	Aplicación, tabulación y resultado del Cuestionario Suseso/Istas 21 Versión breve.	87
5.2	Aplicación Análisis Foda en función a las Características de la organización Sercont Ltda.	90
5.3	Definición de las Medidas de Control a aplicar para los Riesgos Psicosociales.	91
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES		92
BIBLIOGRAFÍA		99

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 2.1 PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, 2018)	18
TABLA N° 2.2 NORMATIVAS LEGALES APLICABLES	21
TABLA N° 2.3 DECRETOS LEGALES APLICABLES	23
TABLA N° 2.4 CÓDIGOS LEGALES APLICABLES	27
TABLA N° 2.5 CIRCULARES VINCULADAS A LA INVESTIGACIÓN	28
TABLA N° 2.6 RESOLUCIONES EXENTAS VINCULADAS A LA INVESTIGACIÓN	30
TABLA N° 2.7 DESCRIPCIÓN DE DIMENSIONES SUSESO/ISTAS 21 Y DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO ISP DE LA FICHA DE FISCALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (SEREMI)	40
TABLA N°2.8 MAPA DE PROCESO UNIDAD LABORATORIO QUÍMICO	46
TABLA N° 3.9 INGRESO DE RESPUESTAS AL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 REALIZADO A LA ORGANIZACION SERCONT LTDA.	52
TABLA N° 3.10 DIVISIÓN DE TRABAJADORES SEGÚN EL TIPO DE RIESGO DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE	53
TABLA N° 3.11 ANÁLISIS FODA DE LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	54
TABLA N° 3.12 RECOMENDACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL ADICIONALES PARA LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	57
TABLA N° 4.13 INGRESO RESPUESTAS ENCUESTA SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE APLICADA A LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	58
TABLA N° 4.14 EVALUACIÓN ENCUESTA SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE APLICADA A LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	59
TABLA N° 4.15 RESULTADO CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE	60
TABLA N° 4.16 ANÁLISIS FODA DE LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	65
TABLA N° 4.17 RECOMENDACIÓN ADICIONAL DE MEDIDAS DE CONTROL DENTRO DEL ÁREA QUÍMICO DE LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	70
TABLA N° 4.18 RECOMENDACIÓN ADICIONAL DE MEDIDAS DE CONTROL PARA LOS TRABAJADORES EN GENERAL DENTRO DEL ÁREA QUÍMICO DE LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	72
TABLA N° 4.19 RECOMENDACIÓN ADICIONALES DE MEDIDAS DE CONTROL PARA LA LÍNEA DE SUPERVISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	80
TABLA N° 4.20 RECOMENDACIONES ADICIONALES DE MEDIDAS DE CONTROL PARA TRABAJADORES EN GENERAL DE DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO, DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	82

TABLA N° 4.21 RECOMENDACIONES ADICIONALES DE MEDIDAS DE CONTROL PARA TRABAJADORES EN GENERAL QUE EJERCEN LABORES ESPECIFICAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	84
TABLA N° 4.22 RECOMENDACIÓN ADICIONAL DE MEDIDAS DE CONTROL A TRAVÉS DE LA MIPER DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA.	86

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 2. 1 CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE, (MUTUAL)	35
FIGURA N° 2.2 JERARQUÍA DE MEDIDAS DE CONTROL	43
FIGURA N° 3.3 CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE	50
FIGURA N° 3.4 VALORACIÓN DE LAS RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE	51
FIGURA N° 3.5 CLASIFICACIÓN DE NIVELES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	54
FIGURA N° 4.6 GRÁFICO SEMÁFORO DE TABULACIÓN DE DATOS APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN SERCONT LTDA., OBTENIDO DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE	61
FIGURA N° 4.7 GRÁFICO CIRCULAR DIMENSIÓN EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	62
FIGURA N° 4. 8 DIMENSIÓN TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	63
FIGURA N° 4. 9 DIMENSIÓN APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DEL LIDERAZGO	63
FIGURA N° 4.10 DIMENSIÓN COMPENSACIONES	64
FIGURA N° 4.11 DIMENSIÓN DOBLE PRESENCIA	64

RESUMEN Y ABSTRACT

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo el diseño de una Propuesta de Medidas de Control a Implementar respecto de los Riesgos Psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de la organización Sercont Ltda. Para lograr tal cometido, se trazaron tres objetivos íntimamente ligados para el éxito de nuestro trabajo, por lo cual se debieron realizar tres etapas, en primer lugar, la evaluación de los Riesgos Psicosociales presentes en dicha organización, ello a través de la aplicación del Cuestionario de Evaluación Suseso/Istas 21 versión breve, presente en el Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo; En segundo lugar, se aplicó un análisis Foda, para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a que se ve expuesta la organización Sercont Ltda., logrando con ello caracterizar la clase de Riesgos Psicosociales presentes en ella y posibilitando la tercera etapa de nuestra investigación la llamada propuestas de Medidas de Control aplicables a los trabajadores de Sercont Ltda.

A modo de conclusión, el resultado de la evaluación de Riesgos Psicosociales presentes en los trabajadores de la organización Sercont Ltda., arroja un “Riesgo Medio /Nivel 2” por lo cual la organización debe implementar nuestra propuesta de Medidas de Control en un plazo de 6 semanas.

REPERTORIO - RIESGOS PSICOSOCIALES - CUESTIONARIO

Abstract

The target of this research is the design of a Proposal of Control Measures to be Implemented regarding the Psychosocial Risks to which the workers of the Sercont Ltda organization are exposed. To achieve this task, three objectives were closely linked for success of our work, for which three stages had to be carried out. First, the evaluation of the Psychosocial Risks that were present in this organization through the application of the Suseso / Ista 21 Evaluation Questionnaire, Brief Version, and present in the Protocol of Surveillance of Psychosocial Risks at Work; Second, a SWOT analysis was applied to identify the strengths, opportunities, weaknesses and threats to which the Sercont Ltda. Organization was exposed, thereby characterizing the class of Psychosocial Risks present in it and enabling the third stage of our investigation of the so-called proposals for Control Measures applicable to the workers of Sercont Ltda.

As a conclusion, the result of the evaluation of Psychosocial Risks present in the workers of the organization Sercont Ltda., shows a "Medium / Level 2 Risk" for which the organization must implement our proposal of Control Measures within a period of 6 weeks.

REPERTORIE- PSYCHOSOCIAL RISKS - QUESTIONNAIRE

CAPÍTULO I MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Introducción.

Desde de la antigüedad, el hombre se ha visto en la necesidad de trabajar para cubrir las necesidades inherentes de la vida diaria y, a consecuencia de ello, han surgido grandes civilizaciones y culturas que han sentado las bases de lo que somos hoy en día como sociedad. El ser humano, especialmente aquel hombre o mujer que trabaja en diferentes funciones, han debido adaptarse a distintos trabajos y condiciones laborales, pasando gran parte de su vida abocados a esas obligaciones, logrando así, un desarrollo profesional, ético, personal y familiar. Sin embargo, dichas obligaciones y trabajos no han estado ajenos a los peligros y riesgos que envuelven dichas labores.

Es por lo anterior que, nuestro legislador sabiendo que la normativa laboral y la seguridad son indispensables, decidió crear una normativa que se hiciera cargo de la seguridad de los trabajadores y, dictó la Ley 16.744/1968 Ley de Accidentes del Trabajo y las Enfermedades Profesionales, Ministerio del Trabajo y Previsión Social y lo hace teniendo como espíritu normativo la prevención de accidentes y enfermedades de origen laboral, sirviendo al mismo tiempo como punto de partida del seguro social que otorga prestaciones médicas y preventivas a los trabajadores que sufran alguna de las consecuencias que protege esta Ley. Además de la cobertura señalada anteriormente, esta ley establece conceptos tan fundamentales en seguridad laboral y prevención de riesgos como accidente del trabajo (fatal o grave), accidente de trayecto y enfermedad profesional, siendo la base de la seguridad laboral en Chile.

Sin perjuicio de lo antes señalado, con el transcurso del tiempo, la diversificación de los trabajos y el ritmo vertiginoso de la vida, surgieron diferentes clases de riesgos fuera de los fisiológicos y para muchos desconocidos, pero que día tras día afecta a más trabajadores en Chile, denominados “Riesgos Psicosociales” que “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” (Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales, año 2013). Lo que hizo necesario que tanto la legislación como las organizaciones empresariales se hicieran cargo de tratar esta clase de riesgos, que según el estudio Zoom al Trabajo, elaborado por la Escuela de Psicología de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI) junto a la consultora Visión Humana, evidenció que la percepción por estrés laboral subió de un 26 por ciento en 2018 a un 42 por ciento en 2019 (Pimentel, 2019) - es decir, casi 20 puntos en el transcurso de un año. Lo anterior se condice con trabajos cada día más exigentes, mercados globalizados y trabajadores multifuncionales que ven incrementar su carga psicológica a diario, lo cual, tuvo un vuelvo radical el 3 de marzo del año 2020, cuando se confirmó en nuestro país el primer caso de Covid-19 y que fue solo la punta del iceberg de la pandemia que como sociedad aún estamos enfrentando.

Esta pandemia no solo afectó la vida y la salud de los trabajadores desde el punto de vista médico, sino que transformó para siempre nuestra forma de vivir y relacionarnos, no solo en lo familiar sino que también en lo laboral, provocando nuevas formas de trabajo hasta antes desconocidas, como el teletrabajo o la reducción de turnos y personal, así como nuevas obligaciones en las faenas, el distanciamiento físico, los aforos reducidos, la extensión de los turnos de trabajo, la realización de exámenes PCR antes, durante y después de la jornada laboral y un sin número de medidas sanitarias que se comenzaron a implementar en las organizaciones, todo ello sumado al temor de perder el empleo, ya que, la pandemia mundial golpeó drásticamente la economía, trayendo con ello la incertidumbre y el miedo en los trabajadores. lo que agudizó a niveles preocupantes los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores en el desarrollo de su labor, aumentando la sensación de estrés y agobio, los pensamientos negativos y la baja productividad.

La principal motivación que tuvimos como grupo para llevar a cabo esta investigación, fue el hecho de darnos cuenta que los riesgos psicosociales son transversales y nos pueden afectar desde todos los puntos de vista, ya sea en lo laboral, familiar y vida personal. Además, estos riesgos no cuentan con los controles necesarios que permitan cumplir las distintas resoluciones exentas que tratan sobre la materia tales como la N° 336/2013 Protocolo De Vigilancia De Riesgos Psicosociales En El Trabajo,

Ministerio de Salud y N° 1433/2017 Actualización De Protocolo De Vigilancia De Riesgo Psicosocial En El Trabajo, Ministerio de Salud, así como el código del trabajo en su artículo 184 y el D.S 594/2000 Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo, Ministerio de Salud, en su artículo 37, por lo cual, queremos ahondar más sobre esta clase de riesgos, recurriendo para ello a una organización local que nos permita conocer de primera fuente sus problemáticas más frecuentes, pudiendo aportar con ello un listado de medidas de control que se puedan aplicar a dicha organización, así como a una fuente de conocimiento para el desarrollo económico de nuestra Región de Atacama.

Es por todo lo recién expuesto que, nuestro trabajo tiene como finalidad evaluar el nivel los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de la organización Sercont Ltda., para lo cual utilizaremos una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) y llevaremos a cabo un marco introductorio y uno teórico, así como también un capítulo dedicado a la metodología pertinente a nuestra investigación, con lo cual obtendremos resultados que deberán ser discutidos por nuestro grupo, con el fin de cumplir con nuestros tres objetivos propuestos; el primero será medir el nivel de Riesgos Psicosociales de la organización Sercont Ltda., para lo cual deberemos aplicar el cuestionario de la Suseso/Istas 21 versión breve, y posteriormente utilizar la herramienta de análisis Foda que nos permitirá conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización antes mencionada, y, finalmente, definir con claridad y precisión las medidas de control necesarias en relación a los resultados obtenidos y a las características propias de la organización Sercont Ltda.

1.2 Objetivos.

1.2.1 Objetivo General.

- Elaborar la propuesta de medidas de control para los riesgos psicosociales en la organización Sercont Ltda.

1.2.2 Objetivos Específicos.

1. Evaluar los riesgos psicosociales presentes en la organización Sercont Ltda.
2. Realizar un análisis Foda de la organización.
3. Definir las medidas de control para minimizar los riesgos psicosociales identificados en la organización Sercont Ltda.

1.3 Planteamiento del Problema.

Los trabajadores pasamos la mayor parte del tiempo en los lugares de trabajo, siendo estos, nuestras principales fuentes de ingreso, y, al vez, se convierten, en parte como un logro de satisfacción y realización personal.

Los factores psicosociales 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. Dependiendo de cómo interactúan, los factores psicosociales en el trabajo pueden ser tanto elementos positivos que llevan al bienestar de los trabajadores, y secundariamente a un aumento de su rendimiento laboral, como también elementos negativos, constituyéndose en este caso en riesgos para la salud y relacionados entre otros al ausentismo, la motivación y el desempeño. En este sentido, los factores de riesgo tienen efectos sobre la organización, el trabajo y el trabajador.

El protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales permite que las autoridades sanitarias, puedan verificar si las organizaciones lo están aplicando, debido a que, desde el primero de septiembre del año 2015 todas las organizaciones, ya sean públicas o privadas, deben contar de forma obligatoria con su implementación. Su objetivo principal es identificar la presencia y nivel de exposición a Riesgos Psicosociales al interior de una organización.

Si bien, la organización Sercont Ltda. ya aplicó una etapa del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales del MINSAL, la organización aún carece de medidas de control para cada resultado crítico obtenido, por lo cual, como grupo consideramos indispensable una nueva aplicación del Cuestionario de la Suseso/Istas 21 versión breve.

1.4 Antecedentes.

La Faena Mina Los Colorados pertenecientes a la Compañía Minera del Pacífico (en adelante CMP) corresponden al mineral de hierro, que se encuentra ubicada aproximadamente a 30 kilómetros al noroeste de la ciudad de Vallenar, en la comuna de Huasco, tercera región. Su principal objetivo es abastecer de pre concentrado de hierro y Sinter Feed a Planta de Pellets, ubicada en Huasco, el cual es transportado en ferrocarril a Planta de Pellets mediante el servicio contratado de Ferronor.

CMP lleva 60 años de tradición minera a lo largo de nuestros territorios y tal como lo señala la propia compañía “Cerca de 60 años hemos trabajado unidos, aprendiendo en cada paso, manteniendo la confianza en nuestro pasado y avanzando con la seguridad que nos ha consolidado como el principal exportador de hierro del país. (CMP)”

En Faena Mina Los Colorados, colaboran diversas organizaciones contratistas, con el fin de generar un buen funcionamiento operacional. Una de ellas es la organización Sercont Ltda., la que, a través de su laboratorio químico, tiene como objetivo la función de realizar análisis físico químico del material extraído para verificar la calidad del material, en aquel lugar trabajan 30 personas de los cuales 16 son analistas químicos que tienen como finalidad realizar análisis de hierro, análisis de fósforos, análisis de sílice y trazas, análisis de azufre, análisis de DTT y malla 325, como también, la preparación de soluciones y verificación de los materiales; 8 muestreros que cumplen la labor de preparación de muestras de chancado, cuarteado y pulverizado de la muestra, y el análisis granulométrico, densidad y humedad; 4 muestreros C (auxiliar) que cumplen la función de mantener el orden y aseo de las instalaciones del laboratorio químico en general; y 2 administrativos que cumplen labores administrativas.

En función del estado de los Riesgos Psicosociales en la organización, se han desarrollado capacitaciones orientadas a los trabajadores respecto a la prevención de estos riesgos en el trabajo, la formación del comité de vigilancia de los Riesgos Psicosociales, como también la implementación de la encuesta Ista 21.

1.5 Justificación.

Entendemos por Prevención de Riesgos Laborales, el conjunto de actividades, o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la organización con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. El fin último de la prevención de riesgos laborales es evitar los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales. (Superintendencia Seguridad Social, s. f.), es así como las organizaciones a través de sus departamentos de prevención de riesgos son los llamados a aplicar estas medidas cuando identifiquen que sus trabajadores se vean expuestos a sufrir un accidente o enfermedad profesional en el desarrollo de sus labores.

Lo mencionado se asocia en casi la totalidad de la situaciones a riesgos de carácter físico como caídas, atrapamientos, riesgos eléctricos o de incendio pero se dejan de lado aquellos factores de riesgo que afectan la salud mental de los trabajadores. Según datos de la Encuesta Nacional de Salud (ENS) una de cada cinco personas tuvo una enfermedad mental durante el 2019, estadísticas que aumentaron con la llevada de la pandemia de Covid-19, es por ello que, urgen medidas a nivel estatal para combatir este flagelo que día tras día hace que los trabajadores de nuestro país se vean expuestos a sufrir enfermedades tales como depresión, estrés crónico, sensación de cansancio, etc., lo cual puede repercutir de manera directa en su salud y desempeño laboral.

Es por lo anterior que, el legislador e instituciones relacionadas con la seguridad laboral, se vieron en la necesidad de poner especial atención en los llamados Riesgos Psicosociales que, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”, y la forma de tratar esta clase de riesgos dio paso en el año 2013 a la creación del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo que en esencia busca “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” ((Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, s. f.). Lo anterior tiene como fuente dos normativas

fundamentales, la primera el Artículo N°184 de la Ley N°18.620/1987, “Código del Trabajo”, Ministerio del Trabajo y Previsión Social y Subsecretaría del Trabajo, dispone que “el empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales” cuerpo normativo que amplía el espectro en el cual debe desenvolverse toda organización cuando de cuidar la salud física e integridad psíquica de los trabajadores se trata, lo que hace que el adecuado control de los factores que pudieran provocar riesgos psicosociales sea tarea básica por parte del empleador, tal como mandata el mencionado artículo 184, y en segundo lugar el Artículo N°37 del D.S 594/2000, “Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo”, Ministerio de Salud. Que establece que “se debe suprimir en los lugares de trabajo cualquier factor de peligro que pueda afectar la salud o integridad física de los trabajadores” artículo que promueve una protección integral a la persona del trabajador y deja de manifiesto de sobremanera el llamado principio in dubio pro operario que como principio general del derecho de naturaleza exegética derivado del carácter tuitivo del derecho laboral. Ordena interpretar la ley en beneficio del trabajador en los casos de duda o conflicto normativo (Real Academia Española - RAE, s. f.).

Por consiguiente, y tratando de cumplir con las distintas normativas que vienen a proteger la salud de los trabajadores, se creó el llamado cuestionario Suseso/Istas 21 Versión breve, el cual permite conocer el nivel en que se encuentran los Riesgos Psicosociales de la organización Sercont Ltda. y que, a través de sus resultados estaremos en condiciones de proponer las medidas de control que sean necesarias para terminar, sustituir o tratar los factores de riesgos a los que se ven expuesto su personal.

1.6 Alcances.

El alcance de nuestro trabajo es realizar propuestas de medidas de control a implementar para los Riesgos Psicosociales presentes en los trabajadores del área laboratorio químico de la organización Sercont Ltda., que ejecuta labores en la Faena Minas Los Colorados CMP ubicada en el Valle del Huasco, en el periodo de agosto hasta diciembre del presente año 2021.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se contextualiza el problema de investigación, con el fin de profundizar tanto en los conceptos relacionados a la temática, como también en las normativas legales actuales. A la vez, se ha desarrollado una recopilación de información basada en el tema principal y la obtención de las medidas para controlar los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, dando una construcción al Marco Teórico propiamente tal.

El capítulo está basado en:

- 1.- La definición y explicación sobre los siguientes conceptos que son: los factores y riesgos psicosociales, Covid 19 (explicación breve), protocolos vigentes de la vigilancia de los riesgos psicosociales, cuestionario Suseso/Istas 21 en versión breve y repertorio de medidas de control del protocolo de vigilancia de los riesgos psicosociales dentro del lugar de trabajo.
- 2.- Recopilación de información basada en la legislación ante los riesgos psicosociales, documentos legales, las instituciones y organizaciones pertinentes, las normativas nacionales y vigentes para aplicar directamente en los riesgos psicosociales al igual que leyes, códigos, etc., repertorio de medidas de control, conceptos y jerarquía de medidas de control.
- 3.- Recopilación de los antecedentes de la organización Sercont Ltda. dentro del área de la unidad de análisis (Laboratorio químico).

2.1 Riesgos psicosociales.

2.1.1 Factores de riesgos psicosociales.

Están definidos por el Comité OIT/OMS como aquellos que consisten en interacciones dentro del trabajo, en el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, 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, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Estos agentes pueden ser positivos (factores protectores) o bien, negativos (factores de riesgo) correspondiendo estos últimos, a agentes con alta probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador actuando como desencadenantes de estrés, aunque sus efectos puedan ser expresados de diferente modo acorde a la vulnerabilidad del sujeto expuesto. Las principales características de los factores de riesgo psicosociales (frps) se encontrarán en la siguiente Tabla N°2.1:

Tabla N° 2.1 Principales Factores de Riesgos Psicosociales en el trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2018)

a) Se extienden en el espacio y en el tiempo.
b) Exhiben dificultad en su objetivación.
c) Afectan a otros riesgos presentes en el trabajo.
d) Tienen escasa cobertura legal.
e) Están moderados por otros factores.
f) Presentan dificultad en su intervención.

Dentro de las consecuencias generadas por estos agentes, la más relevante es el daño sobre la salud del expuesto.

Desde el 1 de septiembre del año 2015, todas las organizaciones públicas y privadas, pueden ser fiscalizadas por la Autoridad Sanitaria para verificar la implementación del “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, cuyo objetivo principal es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

Tal como lo señala la resolución exenta “Recordamos a nuestras organizaciones adherentes que corresponde al empleador la obligación de realizar la identificación y evaluación del riesgo psicosocial, conforme a las normas y metodología establecidas en

el protocolo, así como llevar a cabo las medidas de mejora necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Posteriormente, comienzan a regir las instrucciones comprendidas en la Resolución Exenta N° 1433/2017 “Aprueba la actualización del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo” Ministerio de Salud”.

Los factores de Riesgo Psicosocial Laboral 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 negativos que constituyen el Riesgo Psicosocial Laboral, lo que significa una amenaza para los individuos (OIT, 1986).

Se ha evidenciado que los Factores Psicosociales intralaborales, extralaborales y de estrés han influido directamente en el desempeño del trabajador, ya que, estos afectan su salud tanto física como psicológica, donde han enmarcado emociones negativas, que han vinculado aspectos sociales para lograr alcanzar diversos objetivos guiados por factores de autoaceptación, dominio del entorno, relaciones positivas y desarrollar el crecimiento personal ligado a un propósito de vida.

Los factores psicosociales en el ambiente de trabajo fueron aumentando a medida que la pandemia se fue expandiendo en todo el mundo, debido a las restricciones sanitarias que cada país acordó. Si bien, fueron medidas necesarias para evitar el contagio de las personas, las organizaciones también debieron tomar medidas para evitar el contagio de sus trabajadores, medidas como distanciamiento social, lavado de manos, uso de mascarillas y el teletrabajo fueron medidas necesarias para continuar de alguna forma con una vida un poco normal. Producto de estas restricciones que son necesarias, los factores psicosociales fueron aumentando en los trabajadores, ya que, al recortar al personal presencial, los que no fueron objeto de tal medida comenzaron a tener mucha más carga laboral afectando su desempeño (Fernanda Cortés, Ingeniero de Proyectos, Chile, 2020).

El estrés en el trabajo es un importante mediador de patología, y es principalmente la forma que adopta la organización laboral (Leka & Jain, 2010; North et al, 1996). Ellos nos hablan 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).

Si bien, el estrés laboral está definido como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, “la evidencia científica sugiere que la presencia del 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 aún el resfrío común” (OIT, 1986; Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-Gonzales, 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).

Las enfermedades psicológicas de origen laboral comienzan a ser más vistas, se les presta más atención y sus atenciones cuando sean de origen laboral, se sugiere que sean en el marco de las prestaciones de la Ley 16.744 y que dichas prestaciones o atenciones no se hagan en el sistema de salud común ya sea Fonasa o Isapre.

El país tiene objetivos sanitarios definidos que incluye la disminución de Enfermedades Profesionales y en ese ámbito los Riesgos Psicosociales en el trabajo tienen un rol relevante en el problema, por lo que se hace necesario identificar, conocer los Riesgos y su relevancia en el ámbito laboral (Ministerio de Salud, 2013).

2.2 Legislación y Normativa Vigente.

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social, en su documento Código del Trabajo en el artículo 184, fundamenta que se debe proteger a los trabajadores de los Riesgos Psicosociales. A la vez, en el documento Ley 16.744/1968, manifiesta el cuidado de la salud centrándose en los Riesgos Profesionales, y además, en el Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales, entrega orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición al Riesgo Psicosocial Laboral, cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve,

el cual evalúa los Riesgos Psicosociales y el Repertorio de Medidas de Control, dando pautas para implementar medidas de control de los Riesgos Psicosociales Laborales.

Es por lo anterior que, las atribuciones del Ministerio de Salud y de la Superveniencia de Salud Pública para la dictación de Protocolos de Vigilancia, están dados por una serie de cuerpos legales que componen la normativa legal aplicable en nuestro país y que si bien se encuentran en distintas sedes legales dotadas de distintas jerarquías, todos ellos se deben conformar a la carta magna que rige en nuestro país, nos referimos a la Constitución de 1980, dicho cuerpo normativo es nuestro principal referente normativo y todas los códigos, leyes, ordenanzas, decretos, etc. Que se dicten en Chile, deben respetar sus principios rectores, una vez señalado lo anterior pasamos a enumerar los distintos cuerpos legales que rigen los Riesgos Psicosociales.

2.2.1. Leyes.

Definida por el Código Civil en su artículo N° 1 “La ley es una declaración de la voluntad soberana que, manifestada en la forma prescrita por la Constitución, manda, prohíbe o permite”. De la definición transcrita se aprecia de inmediato que la ley posee tres características claves: mandar, prohibir y permitir lo que nos aclara el contenido de las leyes que tratan sobre los Riesgos Psicosociales.

Las leyes atingentes a los Riesgos Psicosociales si bien no son las más usadas en el día a día, jerárquicamente son la base de los demás cuerpos normativos de menor rango legal. A continuación, se mencionan las más relevantes:

Tabla N° 2.2 Normativas legales aplicables

ID	Organismo	Ley	Contenido
1	Ministerio del trabajo	16.744/1968	Arts. 65 y 68, que establecen Normas sobre los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, del Título VII “Prevención de Riesgos Profesionales”.

2	Ministerio de Salud	19.937/2004	<p>Artículo 4 °. - Al Ministerio de Salud le corresponderá formular, fijar y controlar las políticas de salud. En consecuencia, tendrá, entre otras, las siguientes funciones:</p> <p>1.- Ejercer la rectoría del sector salud, la cual comprende, entre otras materias:</p> <p>a) La formulación, control y evaluación de planes y programas generales en materia de salud.</p>
3	Ministerio de Salud.	18.469/1985	<p>Artículo 1°.- El ejercicio del derecho constitucional a la protección de la salud comprende el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y a aquéllas que estén destinadas a la rehabilitación del individuo, así como la libertad de elegir el sistema de salud estatal o privado al cual cada persona desee acogerse.</p> <p>Artículo 8°.- Los beneficiarios tendrán derecho a recibir del Régimen General de Garantías en Salud las siguientes prestaciones:</p> <p>a) El examen de medicina preventiva, constituido por un plan periódico de monitoreo y evaluación de la salud a lo largo del ciclo vital con el propósito de reducir la morbimortalidad o sufrimiento, debido a aquellas</p>

			enfermedades o condiciones prevenibles o controlables que formen parte de las prioridades sanitarias.
4	Ministerio de Salud	18.933/1990	En su párrafo 4 llamado “De las prestaciones” en su artículo 33 letra a) inciso segundo señala: Asimismo, se deberá pactar un plan complementario a las Garantías Explícitas señaladas precedentemente, el que incluirá los beneficios del artículo 18 de la ley N°18.469.

2.2.2 Decretos.

Los decretos dicen relación con una delegación de facultades que otorga el poder legislativo al poder ejecutivo, para que este último cree normas en relación a esa delegación de funciones, con el objetivo de dictar normas acordes a las necesidades del país. Esta delegación de facultades es posible porque una ley la permite y si bien los decretos no poseen el mismo rango jerárquico de una ley, las materias que regulan son específicas, claves y concretas en lo que a Riesgos Psicosociales se refiere.

El motivo de tratar los Decretos Supremos y los Decretos Con Fuerza de Ley de manera conjunta, dice relación que ambos emanan del poder ejecutivo actuando dentro de la esfera de sus atribuciones y competencias, por consiguiente, se aluden los decretos más relevantes:

Tabla N° 2.3 Decretos legales aplicables

ID	Organismo	Decreto	Contenido
1	Ministerio de Salud	D.S. 594/1999	Art. 3. Establece que la organización está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y

			<p>ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores.</p> <p>Art. 37. Establece que debe suprimirse en los lugares de trabajo cualquier factor de peligro que pueda afectar la salud o integridad física de los trabajadores.</p>
2	Ministerio del Trabajo y Previsión social	D.S.40/1969	<p>Art. 21. Establece que los empleadores deben informar a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que conlleva su trabajo, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos, así como acerca de los peligros para la salud y los cuidados para evitar tales riesgos.</p>
3	Ministerio de Salud	D.F.L. 1/2006	<p>Aprueba el Decreto Ley 2763/1979, 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 18.933 y 18.469, por lo cual al relacionarse con ambas leyes se vincula de manera directa con el tratamiento de los Riesgos Psicosociales.</p>
4	Ministerio de Salud	D. S. 136/2005	<p>Art.6 El Ministerio de Salud tiene la función de ejercer la rectoría del sector salud dirigiendo las actividades que éste debe desarrollar y definiendo las líneas de acción y parámetros que los organismos que lo componen, en el ámbito de sus respectivos campos de acción, deben seguir en el cumplimiento de sus</p>

			<p>actividades. En el desempeño de esta misión, deberá estudiar, preparar, directamente o en su calidad de colaborador del presidente de la República, las normas jurídicas de carácter legal, aquellas que sean necesarias para el cumplimiento de las leyes de salud y las resoluciones e instrucciones que se requieran para el buen desenvolvimiento del sector. Esta rectoría deberá llevarla a cabo especialmente en las siguientes materias:</p> <p>a) Formular, evaluar y actualizar los objetivos sanitarios para el país y los lineamientos estratégicos del sector o Plan Nacional de Salud. El documento que contenga los objetivos sanitarios nacionales y las estrategias generales para alcanzarlos, estará disponible para el conocimiento de la población en medios escritos o electrónicos.</p>
5	Ministerio de Salud	D.F.L. 725/1968 Art. 82	<p>Libro III De La Higiene y Seguridad del Ambiente y de Los Lugares de Trabajo:</p> <p>Artículo 67 °. - Corresponde al Servicio Nacional de Salud velar porque se eliminen o controlen todos los factores, elementos o agentes del medio ambiente que afecten la salud, la seguridad y el bienestar de los habitantes en conformidad a las disposiciones del presente Código y sus reglamentos.</p>

			Artículo 68 °. - Un Reglamento contendrá las normas sobre condiciones de saneamiento y seguridad de las ciudades, balnearios, campos y territorios mineros, así como los de todo sitio, edificio, vivienda, establecimiento, local o lugar de trabajo, cualquiera que sea la naturaleza de ellos.
6	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	D.S 109/1968	Art.19° Número 13: Todos los trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa a efecto. Neurosis profesionales incapacitantes que pueden adquirir distintas formas de presentación clínica, tales como: trastorno de adaptación, depresión reactiva, trastorno por somatización y por dolor crónico.
7	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	D.S. 101/1968	Este Reglamento es para la aplicación de la Ley 16.744”, por lo cual se relaciona con los Riesgos Psicosociales porque dicho cuerpo legal los regula en sus artículos 65 y 68 señalados anteriormente.

2.2.3 Códigos.

Los códigos son recopilaciones ordenadas y sistematizadas de leyes en forma de artículos que regulan de manera general una materia de vital importancia para toda la sociedad, teniendo en cuenta la relevancia del problema en cuestión, si bien los códigos contienen leyes y son jerárquicamente superiores a los decretos, se analizan en este orden

porque en materia de Prevención de Riesgos y específicamente tratándose de Riesgos Psicosociales son los menos citados y usados del día a día,

Se mencionan los códigos más importantes junto a la resolución exenta:

Tabla N° 2.4 Códigos legales aplicables

ID	Organismo	Código/Resolución Exenta	Contenido
1	Ministerio De Salud	Código Sanitario, D.F.L N°725/1968	Artículo 1 °. - El Código Sanitario rige todas las cuestiones relacionadas con el fomento, protección y recuperación de la salud de los habitantes de la República, salvo aquellas sometidas a otras leyes.
2	Ministerio del Trabajo y Previsión Social.	Código Del Trabajo, D.F.L N°1/2003	Libro II, de la Protección de los trabajadores, Art. 184. El empleador está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de Higiene y Seguridad en las Organizaciones, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

2.2.4. Circulares.

Las circulares son comunicaciones que una autoridad administrativa dicta y que tienen como fin señalar la forma de actuar de sus subordinados en los distintos casos que conocen en el ejercicio de sus funciones para facilitar estas últimas. tratan sobre materias

de menor importancia que las leyes y los decretos, pero su utilidad es fundamental para el rápido y correcto funcionamiento de las diferentes instituciones administrativas.

Se aluden las circulares principales al tema tratado:

Tabla N° 2.5 Circulares vinculadas a la investigación

ID	Organismo	Circular	Contenido
1	Superintendencia Seguridad Social	Circular 3243/2016	Que imparte instrucciones a los organismos administradores del seguro sobre metodología de evaluación e intervención en Riesgos Psicosociales Laborales.
2	Superintendencia de Seguridad Social.	Circular 3244/2016	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.
3	Superintendencia de Seguridad Social	Circular 3242/2019	Modificó el Capítulo III, de la Letra F, del Título II, del Libro IV del Compendio de Normas del Seguro Laboral de la Ley N°16.744, en el sentido de instruir a los organismos administradores capturar la información de las evaluaciones realizadas con la versión breve del cuestionario, de acuerdo a los campos descrito en el archivo P01 del Sistema de Gestión de Reportes e Información

			para la Supervisión (GRIS), con el objetivo de mejorar y estandarizar el registro de datos relativos a RPSL y que son parte del Sistema Nacional de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISESAT)
4	Superintendencia de Seguridad Social	Circular 3528/2021	Modificó el referido Compendio instruyendo a los organismos administradores, entre otras materias, la obligatoriedad de capturar los datos sobre "sexo" y "edad" en las evaluaciones y capacitar a las entidades empleadoras respecto de la forma correcta de registrar los datos en las evaluaciones de RPSL, en las plataformas que ellos administran. Además, dispuso que en aquellos centros de trabajo que no dispusiese de conexión a internet y/o de computadores u otros dispositivos electrónicos que permitan utilizar la plataforma de la versión breve del cuestionario, los organismos administradores deben realizar las gestiones posibles para que puedan utilizar dicha plataforma y si no fuere factible, instruirlos para la digitación en ella de los resultados de los cuestionarios
5	Superintendencia de Seguridad Social	Circular 2582/2009	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)”
6	Superintendencia de Seguridad Social	Circular 3241/2016	Instruye a los organismos administradores del seguro de la Ley 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

2.2.5. Resoluciones Exentas.

Las resoluciones exentas son una forma de creación de normas que dictan las distintas autoridades administrativas para complementar cuerpos legales o fijar criterios de actuación, dichas resoluciones no necesitan la toma de razón de la Contraloría General de la República lo cual facilita su dictación y puesta en marcha. En la siguiente tabla, se evidencian las resoluciones impuestas por organismos relevantes:

Tabla N° 2.6 Resoluciones Exentas vinculadas a la investigación

ID	Organismo	Resolución Exenta	Contenido
1	Ministerio del Trabajo	Resolución Exenta 336/2013	Que aprobó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, el cual tiene como objetivo poder contar con un instrumento apto para la medición de los Riesgos Psicosociales

			en todas las organizaciones públicas y privadas del país.
2	Ministerio del Trabajo	Resolución Exenta 1433/2017	<p>Que aprueba actualización de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y establece que:</p> <p>Considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementado el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales 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 psicosocial 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	Contraloría General de la República	Resolución Exenta 1600/2008	Fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y señala:

			ARTÍCULO 3°. En los decretos y resoluciones que traten a la vez de materias afectas y exentas de control preventivo de juridicidad, la toma de razón no importará pronunciamiento sobre las materias exentas de este examen.
--	--	--	--

2.2.6 Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales.

El Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales, es un instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementado en los lugares de trabajo. 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.

Entre los años 2007 y 2009, la Superintendencia de Seguridad Social, en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo, validaron el Cuestionario Suseso/Istas 21. Este es un instrumento que permite la evaluación y medición de los Riesgos Psicosociales en el trabajo. Por esta razón, en Chile comienza a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, siendo una Metodología necesaria que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente Psicosocial Laboral, con el objetivo principal de poder identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores a los Riesgos Psicosociales al interior de una Organización.

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales empieza a regir en Chile, como una metodología que establece un estándar mínimo de salud en el ambiente Psicosocial en el trabajo. Principalmente identifica la presencia y a su vez el nivel de exposición en que se encuentran los trabajadores a Riesgos Psicosociales en una organización y para ello tiene un número de objetivos definidos. Es indispensable contar

con una metodología para establecer un estándar mínimo de salud del ambiente Psicosocial Laboral, el objetivo principal de este protocolo es identificar la presencia y el nivel de exposición a Riesgos Psicosociales al interior de una organización. A su vez el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales cuenta con objetivos específicos los cuales se nombran a continuación:

1. Medir la existencia y magnitud de Factores relacionados con Riesgo Psicosocial en las Organizaciones de nuestro país.
2. Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc., con mayor grado de exposición a Factores de Riesgo Psicosocial.
3. Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores(as) de una Organización.
4. Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. (Ministerio de Salud, 2013).

El alcance y aplicación de este Protocolo es adaptable a todas las organizaciones, 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, el cual, deberá ser conocido por las Organización y los profesionales relacionados con la prevención de Riesgos Laborales de las Organizaciones, y todos los profesionales de las Instituciones Administradoras del seguro de la Ley N°16.744/1968, “Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que tengan a su cargo programas de vigilancia.

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales tiene alcances en todas las organizaciones los cuales se nombran a continuación:

- Población objetivo: Organismos públicos y privados legalmente constituidos, independientemente de su rubro y número de trabajadores.
- Medición de riesgo psicosocial laboral: El empleador mide Riesgo Psicosocial Laboral (RPSL) con el cuestionario Suseso/Istas 21 y notifica a su organismo administrador de la Ley (OAL) respectivo, quien determina si la organización

ingresa al programa de vigilancia e informa anualmente a la Seremi de Salud y a la Suseso.

- Actores involucrados en el proceso: Empleadores, trabajadores, Mutual de Seguridad y Seremi de Salud.
- Solicitud de una intervención preventiva: Toda organización puede realizar una solicitud de evaluación de riesgo e intervención psicosocial laboral de común acuerdo con el comité paritario y de higiene y seguridad a la mutual.

2.3 Evaluación de Riesgos Psicosociales.

2.3.1 Suseso/Istas 21 versión breve.

El cuestionario Suseso/Istas 21 en su versión breve, es un instrumento de evaluación, basado en preguntas con subdimensiones que permiten identificar y medir aquellos factores de riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo y que constituyen un riesgo para la salud. Los Riesgos Psicosociales son todas aquellas características de la organización del trabajo que tienen o puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores. Este instrumento fue validado y estandarizado en Chile y se usa como filtro inicial, el cual permite establecer una visión general de los niveles de Riesgos Psicosociales Laborales, si al implementar el cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve se encuentran o detectan niveles muy altos de riesgos, se debe aplicar la versión completa, la versión breve de igual forma puede ser utilizada como instrumento de capacitación. El cuestionario consta de dos versiones, una completa (142 preguntas), que se usa para hacer mediciones precisas y diseñar intervenciones más profundas en el lugar de trabajo, y la otra es la versión breve (20 preguntas). Ambas versiones se caracterizan por el anonimato de quien realiza la encuesta, así como también la confiabilidad y la voluntariedad son características básicas del cuestionario.

El cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve está compuesto de veinte preguntas, una por cada subdimensión, las cuales se agrupan en cinco grandes dimensiones. Esta versión breve no tiene la capacidad de establecer rigurosamente los niveles de Riesgo que si posee la versión completa.

En la versión breve no se toman en cuenta las preguntas de la primera parte de la versión completa, ya que pierden relevancia cuando la organización tiene pocos trabajadores y además se podría identificar a quien realiza el cuestionario.

Figura N° 2. 1 Cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve, (Mutual)

SUSESIO-ISTAS 21

Cuestionario SUSESIO/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, taerna, 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		

SUSESIO-ISTAS 21

II. Sección específica de riesgo psicosocial

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

Este cuestionario fue sometido a un proceso de validación similar al de la versión completa, de esta manera se determinó cuáles preguntas debían estar en la versión breve del cuestionario.

El cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve consta de cinco grandes dimensiones las cuales son:

1. Exigencias Psicológicas en el Trabajo.

2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.
3. Apoyo social en la organización y calidad de liderazgo.
4. Compensaciones.
5. Doble presencia.

Las preguntas del cuestionario están ubicadas en cada dimensión, cada una cuenta con cinco alternativas. A su vez, las dimensiones se dividen en 19 subdivisiones. El cuestionario en su versión breve solo mide las cinco grandes dimensiones.

Para aplicar el cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve se debe cumplir con una metodología de aplicación que consta de siete etapas y con las condiciones de uso del instrumento las cuales son: proceso participativo y transparente, respeto por los derechos de quienes responden el cuestionario, confidencialidad de los datos y garantía de anonimato.

La obtención de los resultados al implementar el cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve puede arrojar tres situaciones de Riesgo Psicosocial Laboral en las que se puede encontrar la organización, estas situaciones de Riesgo Psicosocial son:

- a) Sin riesgo: Si las cinco dimensiones dan como resultado un nivel de riesgo bajo, la medición va a considerarse sin riesgo, y la evaluación se repite en un periodo de dos años.
- b) Riesgo medio: Si alguna de las dimensiones medidas arroja un resultado de riesgo moderado, se considerará como riesgo medio y la organización tendrá que realizar medidas correctivas en un periodo de tres meses y el cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve deberá repetirlo en un periodo de un año.
- c) Riesgo alto: Si existen desde una o dos o las cinco dimensiones en nivel de riesgo alto, se consideran de nivel de riesgo alto y dependiendo de la cantidad de dimensiones en nivel alto se clasifican en nivel 1, nivel 2 y nivel 3.

La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744/1968, “normas sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales”. (Ministerio del Trabajo, 1968) y Previsión Social, para ser incorporado al programa de vigilancia. (Ministerio de Salud, 2013).

Luego de nombrar las cinco grandes dimensiones del cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve, se dará a conocer la definición de cada dimensión:

- Exigencias psicosociales en el trabajo: 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 que también las exigencias emocionales son elevadas. (Superintendencia de Seguridad Social, 2020)
- 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 de sus tareas, o que estas son irrelevantes, y por lo mismo son escasas las posibilidades de aprendizaje. (Superintendencia de Seguridad Social, 2020)
- 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 organización” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los estilos de liderazgo son inapropiados. (Superintendencia de Seguridad Social, 2020)
- 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 es que su trabajo es inestable. (Superintendencia de Seguridad Social, 2020)
- Doble presencia: Representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador/a. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede indicar que los/las trabajadores/as tienen exigencias incompatibles en los dos ámbitos (por ejemplo, por horarios de trabajo extensos o incompatibles). (Superintendencia de Seguridad Social, 2020).

Por consiguiente, se explicarán las subdimensiones que conllevan las dimensiones del cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve:

- 1.- Exigencias psicológicas cuantitativas: Se definen como la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.
- 2.- Exigencias psicológicas cognitivas: Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.
- 3.- Exigencias psicológicas emocionales: Cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden ser transferidos.
- 4.- Exigencias psicológicas de esconder emociones: Reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadores esconden al público.
- 5.- Exigencias psicológicas sensoriales: Exigencias laborales en relación con los sentidos.
- 6.- Influencia: Margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.).
- 7.- Posibilidades de desarrollo en el trabajo: Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.
- 8.- Control sobre los tiempos de trabajo: Esta dimensión complementa la de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.
- 9.- Sentido del trabajo: El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales.
- 10.- Integración en la organización: Estrechamente relacionada con la anterior, sin embargo, se concentra en la implicación de cada persona en la organización y no en el contenido de su trabajo en sí. Dimensión de apoyo social en la organización y calidad del liderazgo.
- 11.- Claridad de rol: Esta definición tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido.

12.- Conflicto de rol: Trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético.

13.- Calidad de liderazgo: El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores.

14.-Calidad de la relación con superiores: Se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna.

15.-Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo: Se refiere al hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros/as de trabajo, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social. Dimensión de compensaciones.

16.-Inseguridad respecto del contrato de trabajo: Movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. También incluye la estabilidad del contrato y de las remuneraciones y las posibilidades de ascenso en el trabajo.

17.-Inseguridad respecto de las características del trabajo: Estabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realizan.

18.- Estima: Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo, integrante del modelo (esfuerzo-recompensa).

19.-Carga de tareas domésticas: Se refiere a la cantidad de trabajos domésticos y/o familiares que depende del trabajador(a).

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

2.4 Repertorio de medidas de control.

El repertorio de medidas que se entrega a continuación está dividido por dimensiones de riesgo psicosocial, basados en la división realizada por el cuestionario

Suseso/Istas 21. Esta división se utiliza exclusivamente dado que el cuestionario referido es el utilizado por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para todas las organizaciones chilenas. Asimismo, se agrega una sexta dimensión “violencia externa en el trabajo”, que no es tomada por el cuestionario Suseso/Istas pero que dada su relevancia como riesgo especialmente en Chile, y su prevalencia en enfermedades profesionales de salud mental, así como accidentes laborales (que derivan en estrés postraumático y trastorno agudo de estrés).

Tabla N° 2.7 Descripción de dimensiones Suseso/Istas 21 y dimensiones del instrumento ISP de la ficha de fiscalización del Protocolo de Vigilancia psicosociales en el trabajo (SEREMI)

Dimensión SUSESO-ISTAS 21	Dimensión del instrumento ISP
Dimensión Exigencias Psicológicas	Carga de trabajo
Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades	Reconocimiento en el trabajo
Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades	Libertad para la toma de decisiones
Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades	Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo
Dimensión Apoyo Social y Calidad de liderazgo	Apoyo social de los superiores
Dimensión Apoyo Social y Calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros de trabajo
Dimensión Apoyo Social y Calidad de liderazgo	Claridad de rol
Dimensión Compensaciones	Estabilidad en el empleo
Dimensión Doble presencia	Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familia

Es así, como el repertorio de medidas de intervención en Riesgos Psicosociales tiene por objeto facilitar pautas generales de orientación para tratar el problema de los Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Se han elaborado con el fin de que sean una herramienta de referencia básica para promover la elaboración de instrumentos similares en cada organización y de los lugares de trabajo orientados y adaptados específicamente a las distintas culturas, género, situaciones y necesidades.

El repertorio debe utilizarse con miras a la promoción del diálogo, la consulta, la negociación y todas las formas de cooperación entre gobiernos, empleadores y trabajadores y sus representantes, y otras partes interesadas, según proceda, entendiendo que estas son medidas que deben adecuarse a la medida exacta de cada organización, y que si se aplican como medidas “prefabricadas” difícilmente darán frutos fértiles.

2.4.1 Características del repertorio.

El Repertorio abarca esferas tan fundamentales de acción frente a los Riesgos Psicosociales en el lugar de trabajo como:

- Políticas
- Identificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Prevención y control
- Formación
- Control y atenuación de las consecuencias
- Atención y apoyo a los trabajadores afectados
- Supervisión y evaluación

2.4.2 Jerarquía de medidas de control.

La jerarquía de los controles según ISO 45001: 2018 pretende proporcionar un enfoque sistemático para aumentar la seguridad y salud en el trabajo, eliminar los peligros,

y reducir o controlar los riesgos para la Seguridad Y Salud en el Trabajo (SST). Cada control se considera menos eficaz que el anterior a él. Es habitual combinar varios controles para lograr reducir los riesgos para la SST a un nivel que sea tan bajo como sea razonablemente viables.

Los siguientes ejemplos se proporcionan para ilustrar las medidas que se pueden implementar en cada nivel.

- **Eliminación:** Suprimir los peligros; detener la utilización de productos químicos peligrosos; aplicar enfoques ergonómicos al planificar nuevos lugares de trabajo; eliminar el trabajo monótono o el trabajo que causa estrés negativo; eliminar las carretillas elevadoras en un área. (ISO 45001, 2008).
- **Sustitución:** Reemplazar lo peligroso por lo menos peligroso; cambiar la respuesta a las quejas de los clientes por orientaciones en línea; combatir los riesgos para la SST en su fuente; adaptarse al progreso técnico (por ejemplo, reemplazar pintura en base solvente por pintura en base de agua; cambiar los revestimientos de suelo resbaladizo; bajar los requisitos de voltaje para los equipos) (ISO 45001, 2008).
- **Controles de ingeniería, reorganización del trabajo, o ambos:** Aislar a las personas del peligro; implementar medidas de protección colectiva (por ejemplo, aislamiento, protección de máquinas, sistema de ventilación); abordar la manipulación mecánica; reducir el ruido; proteger a las personas contra caídas de altura mediante el uso de barreras de seguridad; reorganizar el trabajo para evitar que las personas trabajen solas, con horas de trabajo o carga de trabajo no saludable o para prevenir la victimización. (ISO 45001, 2008).
- **Controles administrativos incluyendo la formación:** Llevar a cabo inspecciones periódicas de los equipos de seguridad; llevar a cabo formación para prevenir el acoso y la intimidación; gestionar la coordinación de la seguridad y salud con las actividades de los subcontratistas; llevar a cabo cursos de inducción, administrar los permisos para conducir equipos elevadores, proporcionar instrucciones sobre la manera de informar sobre incidentes, no conformidades y victimización sin miedo a represalias, cambiar los modelos de trabajo de los trabajadores (por ejemplo, turnos), gestionar programas de vigilancia de la salud o médica para los

trabajadores que han sido identificados en situación de riesgo (por ejemplo, relacionados con la audición, la vibración mano-brazo, trastornos respiratorios, trastornos de la piel o situaciones de exposición), entregar instrucciones apropiadas a los trabajadores (por ejemplo, procesos de control de entrada) (ISO 45001, 2008).

- Equipos de protección personal (EPP): Proporcionar el EPP adecuado, incluyendo la vestimenta y las instrucciones para la utilización y el mantenimiento del EPP (por ejemplo, calzado de seguridad, gafas de seguridad, protección auditiva, guantes) (ISO 45001, 2018).

Figura N° 2.2 Jerarquía de medidas de control



2.4.3 Conceptos.

Estas medidas de control se definen en los siguientes conceptos:

- Medidas preventivas: Para fines de esta investigación en el Manual Generación de Medidas de Intervención de Riesgos Psicosociales de la Achs, se entiende como Medidas Preventivas, “la serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar o eliminar los Factores de Riesgos presentes en el ambiente de trabajo”. (Achs, 2018)

- Medidas correctivas: En el Manual de Procedimientos para la Gestión de Prevención de los Riesgos Psicosociales de la Universidad de Chile, define como Medidas Correctivas, “la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada, u otra situación potencialmente indeseable”. (Universidad de Chile, 2011).

2.5 Sercont Ltda.

2.5.1 Antecedentes.

La Faena Mina Los Colorados pertenecientes al CMP corresponden a mineral de hierro, que se encuentra ubicada aproximadamente a 30 kilómetros al noroeste de Vallenar, en la comuna de Huasco. Su principal objetivo es abastecer de pre concentrado de hierro y Sinter Feed a Planta de Pellets, ubicada en Huasco, el cual es destinado en ferrocarril a Planta de Pellets mediante el servicio contratado de Ferronor.

Sus principales procedimientos son: Perforación y Tronadura, Carguío y Transporte, Desarrollo en Planta de Beneficio, Utilización de Chancador Primario, Chancador Secundario, Harnero y Prensa de Rodillo, Concentración Magnética, Análisis Físico Químico, Pilar de Pre concentrado, Planta de Rechazos.

La organización Sercont Ltda. adjudicó el contrato en marzo de 2013. Desde sus inicios comprometida con entregar un servicio de calidad en materia de trabajo seguro y responsabilidad con el medio ambiente, ha desarrollado una labor con un enfoque constante en la seguridad de sus trabajadores y la excelencia para cumplir con los objetivos propuestos por el cliente.

2.5.1.1 Desarrollo de Gema.

Sercont Ltda., área Laboratorio Químico tiene a 31 trabajadores, los cuales 28 se dividen en 4 grupos de 7 personas cada uno, realizando sus labores en jornadas laborales de turnos rotativos de 12 horas por 4 días y 4 días con sus respectivos descansos, realizando turnos de noche (20:00 hasta 08:00 horas) y turnos de día (08:00 a 20:00 horas). A la vez, cuentan con 3 administrativos los cuales realizan labores en jornadas de lunes a

jueves desde las 08:00 hasta las 18:00 hrs y los días viernes en horarios de 08:00 a 13:00 hrs. Cada turno dispone de 7 trabajadores los cuales se dividen en diferentes actividades:

- Jefe de turno: está encargado de organizar el turno, llevando un control de toda la documentación solicitada por parte de la organización mandante y también para dar cumplimiento con la normativa vigente. También realizan análisis de sílice y trazas en donde verifican las impurezas que tiene cada muestra.
- Analistas A: están encargados de realizar análisis de hierro soluble, para determinar la calidad en % de hierro de las muestras que se receptionan.
- Analistas B: en este cargo existen 2 trabajadores, los cuales están encargados de realizar análisis de Fósforos, en donde se verifica la contaminación que tiene cada muestra. Análisis de DTT el cual entrega el % de hierro magnético que tiene cada muestra.
- Muestreros A: son aquellos que están encargados de la recolección y recepción de muestras que se encuentran en puntos específicos de cada área en la planta beneficio, también tienen la labor de realizar la preparación de muestra.
- Muestreros B: están encargados de realizar la preparación de muestras, entre ellos las tareas de chancado, pulverizado y cuarteado de cada muestra receptionada, como también realizan análisis de granulometría, densidad y análisis de humedad.
- Muestreros C: son aquellos que cumplen con los estándares de orden y aseo de toda el área de laboratorio químico, llevando un conteo de todos insumos que entran y salen del laboratorio.

El Ambiente y el laboratorio Químico se encuentran en el centro de la planta beneficio, al costado de pila primaria de la planta, esto también tiene incidencia en los trabajadores, debido a la contaminación de polvo que genera la pila primaria. Las instalaciones del laboratorio químico son de gran antigüedad, por lo que genera que el polvo afecte tanto a la salud de los trabajadores, como también al proceso debido a la contaminación que genera.

Los Materiales y Equipos utilizados son específicos para cada actividad, todos con sus respectivas verificaciones y certificación.

2.5.2 Unidad de Análisis Laboratorio Químico.

Las principales Actividades en general de la organización Sercont Ltda. son:

1. Muestreo de pozos de perforación primaria en mallas de producción y contorno.
2. Organización de galpones de Geología (galpones de almacenamiento de muestras geológicas). Principalmente en la distribución y ordenamiento de muestras.
3. Apoyo general en campañas de sondajes.
4. Trabajos varios a realizar por la Unidad de Geología de CAP. Mina Los Colorados, que tengan vinculación con el Control de Calidad.
5. Preparación y Análisis Físico / Químico de muestras, área Laboratorio Químico.

En el área Laboratorio Químico tiene como principal objetivo realizar labores de preparación y Análisis de muestras, con el fin de obtener la calidad en % de hierro de las muestras obtenidas desde la extracción de las correas de la planta beneficio, muestras extraídas por sondaje en la mina y muestras de trenes que tienen dirección a Planta de Pellet en Huasco.

2.5.2.1 Mapa de Proceso.

Objetivo: Realizar el control de calidad del proceso productivo de las operaciones de Mina Los Colorados, de forma oportuna, eficiente y eficaz teniendo siempre la misión de satisfacer a nuestros clientes dando confianza y seguridad, resguardando la integridad de las personas y equipos, cumpliendo siempre las normativas ambientales vigentes.

Tabla N°2.8 Mapa de proceso unidad laboratorio químico

Entrada	Actividades	Salidas
1. Muestras de proceso Planta Beneficio. 2. Muestras de Geología. 3. Insumos y reactivos. 4. Plan semanal.	1. Re portabilidad. 2. Gestión Administrativa. 3. Generales Laboratorio y Muestrera.	1. Resultados de análisis de muestras y especiales Planta B (UNIX). 2. Resultados de análisis muestras Geología (ACQUIRE).

<ul style="list-style-type: none"> 5. Programa de Control de calidad. 6. Plan de Muestreo y control de agua potable. 7. Recursos tecnológicos. 8. Recursos informáticos. 9. Estándares y patrones certificados. 10. Agua Purificada. 11. Requisitos normativos, legales y compromisos. 12. Programas de cumplimientos. 13. Plan de mantenimiento preventivo. 14. Requerimientos de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> 4. Retiro y Recepción de muestras MLC. 5. Preparación mecánica de muestras MLC. 6. Análisis físicos. 7. Análisis químicos. 8. Preparación de Soluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> 3. Residuos peligrosos sólidos, líquidos y emisiones gaseosas. 4. Residuos no peligrosos. 5. Cumplimiento Plan de mantenimiento semestral. 6. Solicitudes de inversión de renovación de equipos. 7. Solicitudes de capacitación. 8. Solicitudes de selección y reclutamiento de personal. 9. Presupuesto operativo del año siguiente. 10. Feedback a resultados de mantenimiento. 11. Muestras de Productos.
--	--	--

CAPÍTULO III METODOLOGÍA.

Antes de proponer qué metodologías usamos como grupo, para lograr el cumplimiento de cada uno de nuestros tres objetivos previamente trazados, creemos que es necesario aclarar en qué consiste desde nuestra visión, cada una de las metodologías que es posible aplicar en nuestro proyecto de titulación.

Cabe señalar que, en el semestre anterior al tener la asignatura de investigación, se nos enseñó que los métodos de investigación de los cuales disponemos para nuestro trabajo de titulación, son las herramientas que nos permitirán obtener los resultados que nos trazamos al momento de iniciar alguna investigación, sea cual sea su contenido, es por ello que tenemos dos grandes metodologías que podemos usar:

En primer lugar, tenemos el método cuantitativo que como su nombre lo indica se basa en una cuantificación de datos de forma numérica lo que nos permite ordenar y encasillar los resultados objetivos. En segundo lugar, tenemos el método cualitativo que consiste en el análisis de nuestra información desde una perspectiva del entendimiento de esa misma información, ya que busca analizar las razones y causas de los resultados obtenidos y ello a través de entender los fenómenos sociales, las experiencias vividas, los rasgos personales de los individuos, sus emociones y conductas, etc.; y por último, contamos con un criterio mixto que combina las características y particularidades de cada uno de los métodos de investigación antes definidos, por un lado, se sustenta en criterios cuantitativos para obtener información y datos de carácter numérico y al mismo tiempo los analiza desde una perspectiva de sus cualidades y causas de fondo, logrando con ello mayor profundidad en los resultados obtenidos.

Una vez aclarado de manera sintética y breve los tipos de metodologías que podemos utilizar y trazados los objetivos de nuestra investigación corresponde proponer que metodología servirá para lograr dicho objetivo y señalar una breve reseña al respecto.

1. El primer objetivo sobre la evaluación de los Riesgos Psicosociales en la organización Sercont Ltda. se logrará con la aplicación del Cuestionario Suseso/Istas 21 Versión breve que es la herramienta idónea para la obtención de

los riesgos psicosociales y como este se sustenta en datos numéricos, la metodología a utilizar será la cuantitativa.

2. El segundo objetivo de nuestro proyecto de investigación es la realización de un análisis Foda, el que se define como un método que busca dilucidar cuales son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una organización y que aplicaremos a Sercont Ltda., lo anterior a nuestro entender necesitará de una metodología cualitativa de investigación, ya que se buscarán los 4 elementos que componen el análisis Foda desde una perspectiva cualitativa para entender el fondo de cada uno de ellos en la organización Sercont Ltda.
3. Por último en cuanto al tercer objetivo, este consiste la definición y propuesta de medidas de control para cada uno de los riesgos psicosociales presentes en la organización Sercont Ltda., consideramos que la metodología aplicable a este objetivo en particular es la cualitativa, ya que nosotros como futuros expertos en prevención de riesgos, realizamos en nuestra profesión un análisis de los riesgos a través de la observación desde una perspectiva de sus cualidades y características propias, lo que envuelve todo el sistema GEMA con sus 4 subsistemas gente, equipo, maquinaria y ambiente. Todo lo cual se basa netamente en cualidades, por ello el análisis cualitativo es del todo aplicable a este objetivo.

3.1 Instrumento de evaluación.

La evaluación de los Riesgos Psicosociales en la organización Sercont Ltda., se realizó mediante la aplicación del cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve, dicha encuesta es la recomendada por el Protocolo de Riesgos Psicosociales.

El cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve, se aplicó a 16 trabajadores de la organización Sercont Ltda., quienes la respondieron anónimamente y se les brindó el tiempo correspondiente de aproximadamente 10 minutos para responder el cuestionario. Se le entregaron los cuestionarios a una persona responsable o encargada de la organización, junto con una caja o buzón para que cada trabajador encuestado depositara dicho cuestionario una vez que haya terminado.

Cuando los trabajadores encuestados entregaron todos los cuestionarios respondidos, la persona encargada de la organización procedió al retiro del buzón, para luego entregarnos los cuestionarios, y proceder a realizar un conteo y tabulación de las respuestas emitidas por los trabajadores.

En la Figura N° 3.1 que se presenta a continuación, se da a conocer el cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve que fue realizado a los trabajadores de la empresa Sercont Ltda.:

Figura N° 3.3 Cuestionario Suseso/Istas21 versión breve

Cuestionario SUSES0-ISTAS 21 (versión breve)							
			a) Siempre	b) La mayoría de las veces	c) Algunas veces	d) Solo unas pocas veces	e) Nunca
Por favor siga estas instrucciones antes de contestar:							
<ul style="list-style-type: none"> ● Responda TODAS las preguntas, sin omisión ● Marque solo UNA alternativa por pregunta, con una X ● Los campos de la parte superior deben ser escritos solo por el digitador. 							
Experiencia Psicológica	P01. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	A	B	C	D	E	
	P02. En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	A	B	C	D	E	
	P03. En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	A	B	C	D	E	
	P04. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	A	B	C	D	E	
	P05. ¿Su trabajo requiere atención constante?	A	B	C	D	E	
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	P06. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	A	B	C	D	E	
	P07. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero(a)?	A	B	C	D	E	
	P08. Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	A	B	C	D	E	
	P09. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	A	B	C	D	E	
	P10. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	A	B	C	D	E	
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	P11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	A	B	C	D	E	
	P12. ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	A	B	C	D	E	
	P13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	A	B	C	D	E	
	P14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	A	B	C	D	E	
	P15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	A	B	C	D	E	

Compensaciones	P16. ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	A	B	C	D	E
	P17. ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	A	B	C	D	E
	P18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	A	B	C	D	E
Doble Presencia	P19. Si se ausenta un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	A	B	C	D	E
	P20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	A	B	C	D	E

Fuente: (Superintendencia de Seguridad Social, s.f.)

3.1.1 Excel para la Tabulación de respuestas.

Para tabular los datos, se realizó el conteo de todas las preguntas de cada cuestionario, los cuales se vaciaron y digitaron en una planilla Excel, siguiendo lo establecido en el procedimiento del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. El Excel de tabulación se descargó de la página WEB del Ministerio de Salud (MINSAL).

Una vez aplicada la encuesta se procedió a la asignación de puntajes a cada pregunta del cuestionario. Cada respuesta tuvo un valor o puntaje, que dio origen a los puntajes de cada dimensión del cuestionario, los cuales se indican en la siguiente Figura N° 3.1.3:

Figura N° 3.4 Valoración de las respuestas del cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve con puntaje para revisión y análisis.

Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

Fuente: (Superintendencia de Seguridad Social, Manual del Método del Cuestionario Suseso/Istas 21, 2016).

Cuando ya se obtuvieron los puntajes o resultados de cada dimensión, se calculó la cantidad de trabajadores que tuvieron niveles de Riesgo alto, medio o bajo, mediante la siguiente tabla N° 3.9 y en la tabla N° 3.10:

Tabla N° 3.9 ingreso de respuestas al cuestionario Suseso/Istas21 realizado a la organizacion Sercont Ltda.

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE																				
(20 preguntas, 5 dimensiones)																				
id	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
002	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
003	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
004	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
005	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
006	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
007	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
008	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
009	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
010	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
011	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
016	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: (Superintendencia de Seguridad Social, manual del método del cuestionario Suseso/Istas 21, 2016).

Tabla N° 3.10 División de trabajadores según el tipo de riesgo del cuestionario Suseso/Istas21 versión breve

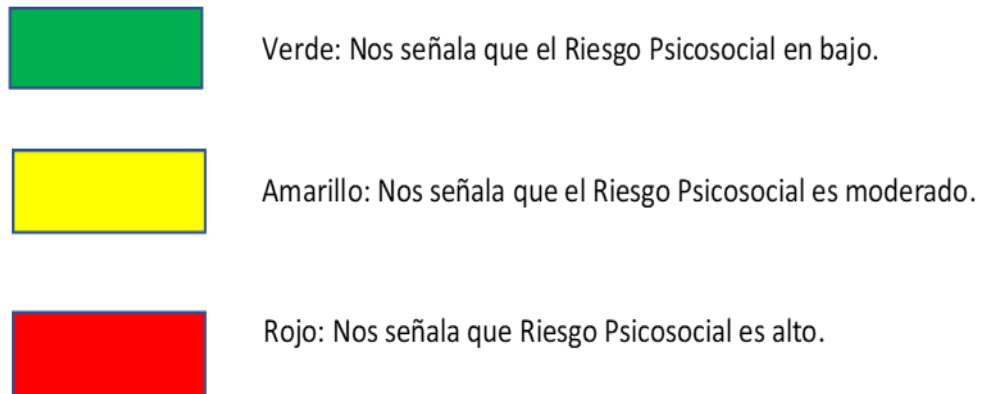
Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0—8	9—11	12—20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0—5	6—8	9—20
Apoyo social en la empresa	0—3	4—6	7—20
Compensaciones	0—2	3—5	6—12
Doble presencia	0—1	2—3	4—8

Fuente: (Superintendencia de Seguridad Social, manual del método del cuestionario Suseso/Istas 21, 2016).

Los resultados se demuestran gráficamente en tres niveles de riesgo, los cuales se van a señalar en los siguientes colores: color Verde, el cual nos indicara que el nivel de Riesgo Psicosocial es bajo y el trabajador se encuentra en las mejores condiciones para trabajar, color Amarillo, el cual nos indicara que el nivel de Riesgo Psicosocial es de nivel medio o moderado, y el color Rojo, el cual nos indica que el nivel de Riesgo Psicosocial es alto. Para que se consideren niveles medios y altos el resultado debe ser superior al 50%.

En la siguiente Figura 3.4 se muestran los niveles de Riesgo, según el instituto de seguridad del trabajo (IST):

Figura N° 3.5 Clasificación de niveles de Riesgos Psicosociales



3.2 Análisis Foda.

El análisis Foda es un instrumento que consiste en estudiar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una organización, institución o una persona en particular. Para realizar un análisis Foda es importante conocer la situación actual de la organización para realizar cualquier estrategia que beneficie a la institución.

A continuación, en la tabla N°3.2, presentamos la estructura y explicación sobre el análisis Foda:

Tabla N° 3.11 Análisis Foda de la Organización Sercont Ltda.

FORTALEZAS: Puntos fuertes, capacidades, recursos y ventajas de la empresa.	OPORTUNIDADES: Factores del entorno que son positivos y favorables para la empresa.
DEBILIDADES: Puntos débiles y desfavorables para la empresa.	AMENAZAS: Factores del entorno que ponen en peligro a la empresa.

Se realizó un análisis Foda en base a las características de la organización Sercont Ltda. para así conocer las condiciones en que se encuentra la organización, y sus restricciones a la hora de poder definir una propuesta de Medidas de Control que se deba

implementar para tratar los Riesgos Psicosociales a que están expuestos los trabajadores de la organización Sercont Ltda.

Una vez desarrollado el análisis Foda en la organización, se identificaron las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la misma. Lo que se analizó respecto de las Fortalezas y Debilidades fueron los recursos, administración, personal y comportamientos. Respecto de las Oportunidades y Amenazas, el entorno que rodea a la organización, fue un factor de análisis clave.

El objetivo del análisis Foda es que se recopile toda la información sobre la situación de la organización para poder tomar decisiones o cambios en la organización que se adapten a las exigencias legales en el contexto del control de riesgos.

El análisis Foda se basa en dos pilares básicos que son el análisis interno y el análisis externo.

- **Análisis interno:** se deberán poner en cuestión el liderazgo, la estrategia, las personas que trabajan en la organización, los recursos que tienen y los procesos. Dentro del análisis interno se analizan las fortalezas y las debilidades de la organización. Las fortalezas nos dirán las destrezas que tiene la organización y por qué la hacen diferente a sus competidores. Las debilidades, por lo contrario, muestran los factores desfavorables con sus competidores.
- **Análisis externo:** se estudia el mercado, el sector y la competencia. Dentro del análisis externo, se estudian las oportunidades y las amenazas. En las oportunidades se debe tener en cuenta el futuro de la organización y los nuevos mercados en los que pueda tener cabida la organización. Las amenazas nos ponen en alerta sobre qué factores ponen en peligro el futuro de la organización.

Para realizar el análisis Foda, se requiere que los que toman decisiones tengan claro el objetivo que quieren lograr para la organización. Una vez tomadas las decisiones los responsables enumeran las fortalezas y debilidades como también las oportunidades y amenazas.

Después de realizado el análisis Foda, según los resultados, la organización deberá elaborar el tipo de estrategia a realizar. Las estrategias se clasifican en ofensiva, defensiva, de supervivencia y reorientación.

3.3 Definir las Medidas de Control a aplicar en la organización Sercont Ltda., para los Riesgos Psicosociales.

Una vez conocidos los resultados de la implementación del Cuestionario Suseso/Istas 21 Versión breve a los trabajadores de la organización Sercont Ltda. y realizado el respectivo análisis Foda, se procedió a determinar las medidas de control necesarias a implementar para corregir los niveles de riesgos detectados en la organización.

3.3.1 Criterios para las Medidas de Control.

Los criterios que se consideran para diseñar la Propuesta de Medidas de Control a aplicar a los trabajadores en la Investigación son las siguientes:

1. Características de la organización, elemento que se presentó en el marco teórico.
2. Análisis Foda; permite identificar las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades en función a las características de Organización, lo que nos entregó las limitaciones que debemos considerar para determinar las Medidas de Control.
3. Resultados del Cuestionario Suseso/Istas 21 Versión breve del protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales aplicado a los trabajadores de la organización, la cual nos entregó los principios que determinaron las Medidas de Control detallados a continuación:
 - Si las Dimensiones arrojaban un Riesgo Bajo, de color “Verde”, se aplicaron Medidas Preventivas;
 - Si las Dimensiones arrojaban un Riesgo Alto, de color “Rojo”, o Riesgo Medio, de color “Amarillo”, se aplicaron Medidas Correctivas.

3.3.2 Medidas de control.

Una medida de control es cualquier medida y actividad que puede implementarse con el fin de prevenir o eliminar un peligro. Para ello se deben seguir una serie de pasos y verificarlos cada cierto tiempo. A partir de los resultados obtenidos sobre la evaluación de riesgos, se definirá el tiempo para la implementación de las medidas de control.

Con lo anterior se procedió a revisar el Repertorio de medidas de control para los Riesgos Psicosociales, que pertenece al Protocolo del Ministerio de Salud, en donde se revisó cada dimensión por separado con sus respectivas subdimensiones, a su vez se agregó sus medidas correspondientes y algunas recomendaciones de medidas de control más relevantes.

A continuación, se mostrará la estructura de cada una de las dimensiones señaladas en el repertorio de medidas de control.

Dimensión # “nombre de dimensión”.

Medida de control 1: #####. Subdimensión: #####.

De igual forma se consideró, pero de manera complementaria medidas de control adicionales para poder desarrollar un control de riesgo más amplio, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 3.12 Recomendación de Medidas de Control adicionales para la Organización Sercont Ltda.

Recomendación de Medidas de control Dimensión ## “Nombre de la dimensión”.	
Causa 1:	Medida 1:

CAPÍTULO IV RESULTADOS

En una investigación sus resultados se convierten en piedra angular de la misma, ya que permiten que esta esté dotada de solidez y consistencia a la hora de analizar sus resultados. Su función no es otra que entregar toda la información y los datos obtenidos al momento de aplicar la metodología usada por nuestro grupo.

Es por lo anterior que, en el capítulo III llamado de la Metodología, esta se aplicó para llevar a cabo la investigación de los Riesgos Psicosociales, obteniendo con ella los resultados del estudio a la organización Sercont Ltda.

4.1 Evaluación de Riesgos.

Para realizar la evaluación de Riesgos, se aplicó el cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve, en el cual se abordaron las 5 dimensiones y subdimensiones donde se obtuvieron los resultados que componen nuestra investigación.

4.1.1 Ingreso de respuestas.

A continuación, se ingresan los resultados que se obtuvieron por cada subdimensión de la respectiva encuesta y el valor que arroja cada pregunta, como se muestra en la tabla 4.12:

Tabla N° 4.13 Ingreso respuestas Encuesta Suseso/Istas21 versión Breve aplicada a la Organización Sercont Ltda.

EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL																				
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE																				
(20 preguntas, 5 dimensiones)																				
id	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
001	0	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	3	0	4	4
002	0	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	2	0	4	4
003	0	4	3	3	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	2	0	4	4

004	1	2	2	3	4	0	1	0	0	1	0	2	0	0	1	2	2	1	4	4
005	1	2	2	3	4	0	1	0	0	1	0	2	0	0	1	2	2	2	3	3
006	1	2	2	3	4	1	2	1	0	2	0	2	0	0	1	2	1	2	3	2
007	1	2	2	2	4	2	2	2	0	2	0	2	1	0	2	2	1	2	3	2
008	1	2	2	2	4	2	2	2	0	2	0	2	1	0	2	2	0	2	2	2
009	1	1	2	2	4	2	2	2	0	2	0	2	1	1	2	2	0	3	2	2
010	1	1	2	2	4	2	2	2	0	2	0	1	1	1	2	1	0	3	2	1
011	1	1	1	2	4	3	2	2	0	2	0	1	2	1	2	1	0	4	1	1
012	1	0	1	1	4	3	3	2	1	2	0	0	2	1	2	0	0	4	1	1
013	1	0	1	1	3	3	3	3	1	3	0	0	2	1	2	0	0	4	1	1
014	2	0	0	0	3	4	3	3	1	4	0	0	2	2	2	0	0	4	0	0
015	2	0	0	0	1	4	4	4	1	4	0	0	3	3	3	0	0	4	0	0
016	2	0	0	0	1	4	4	4	2	4	1	0	3	3	4	0	0	4	0	0

4.1.2 Evaluación encuesta.

A continuación, se refleja la evaluación de las respuestas por subdimensión ingresadas en la figura anterior, la cual arroja el siguiente resultado:

Tabla N° 4.14 Evaluación encuesta Suseso/Istas 21 versión breve aplicada a la Organización Sercont Ltda.

Exigencias psicológicas	Nivel de riesgo	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Nivel de riesgo	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Nivel de riesgo	Compensaciones	Nivel de riesgo	Doble presencia	Nivel de riesgo
16	A	0	B	3	B	6	A	8	A
16	A	0	B	3	B	5	M	8	A
14	A	0	B	2	B	5	M	8	A
12	A	2	B	3	B	5	M	8	A
12	A	2	B	3	B	6	A	6	A
12	A	6	M	3	B	5	M	5	A
11	M	8	M	5	M	5	M	5	A
11	M	8	M	5	M	4	M	4	A
10	M	8	M	6	M	5	M	4	A
10	M	8	M	5	M	4	M	3	M
9	M	9	A	6	M	5	M	2	M
7	B	11	A	5	M	4	M	2	M
6	B	13	A	5	M	4	M	2	M
5	B	15	A	6	M	4	M	0	B
3	B	17	A	9	A	4	M	0	B
3	B	18	A	11	A	4	M	0	B

4.1.3 Resultado Encuesta.

Los resultados de la encuesta aplicada a 16 trabajadores de la organización Sercont Ltda., dio los siguientes resultados por dimensión:

Tabla N° 4.15 Resultado Cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve

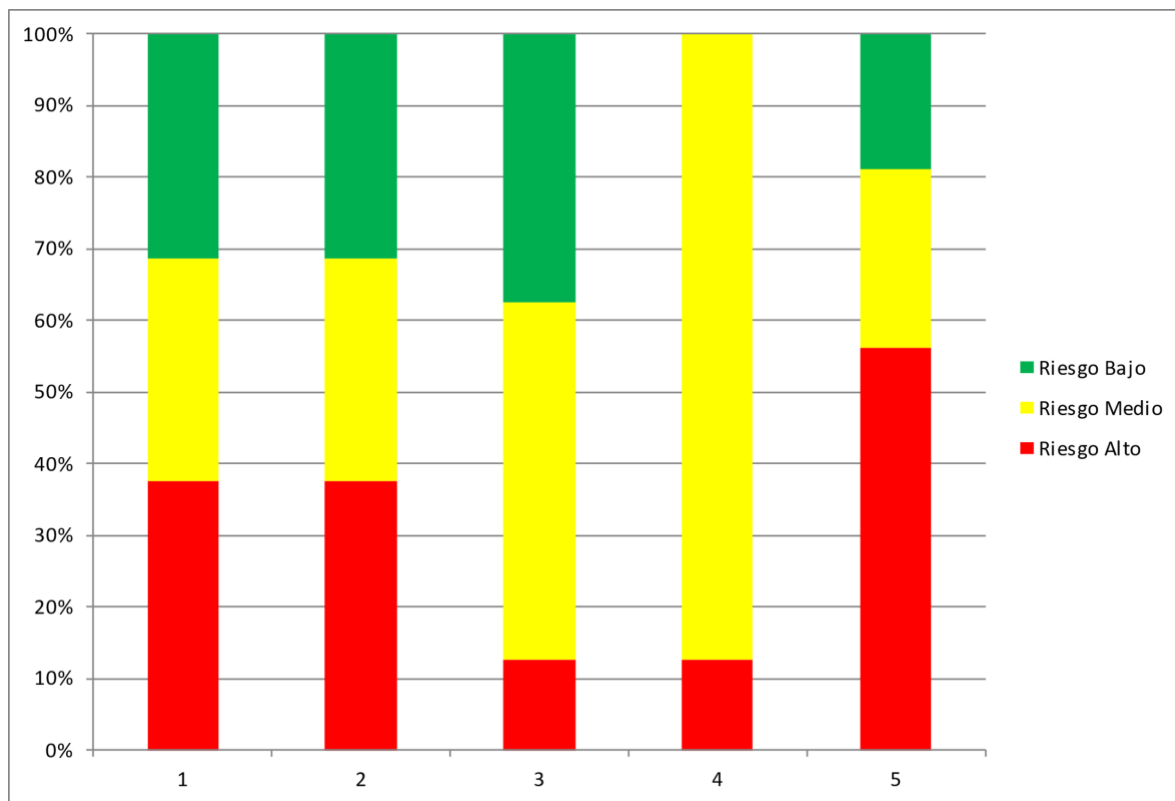
	Exigencias Psicológicas.	Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo.	Compensaciones.	Doble Presencia.
Riesgo Alto	37,5	37,5	12,5	12,5	56,3
Riesgo Medio	31,3	31,3	50	87,5	25
Riesgo Bajo	31,3	31,3	37,5	0	18,8

4.1.4 Tabulación de encuesta.

Una vez aplicada la encuesta en la organización objeto de nuestro análisis, se procedió a asignar valores o puntajes a cada pregunta del cuestionario, siguiendo en todo momento lo establecido en el procedimiento del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, se debe hacer mención que para lograr este cometido la Asociación Chilena de Seguridad cuenta con un documento específico en formato Excel que es el que otorga los datos de tabulación que se muestran a continuación.

Una vez aplicado el cuestionario, se aplicó valor numérico a cada una de sus respuestas, para posteriormente realizar el conteo de las mismas, obteniendo valores numéricos en cada dimensión consultada, datos que se tabularon tal cual se refleja en el siguiente gráfico:

Figura N° 4.6 Gráfico semáforo de tabulación de datos aplicado a los trabajadores de la organización Sercont Ltda., obtenido del cuestionario Suseso/Istas21 versión breve



Se debe señalar que, al momento de obtener los resultados que se muestran en el gráfico anterior, pudimos observar los tres niveles de Riesgos Psicosociales con que cuenta el cuestionario Suseso/Istas 21 Versión breve: Alto, Medio y Bajo.

El documento Excel para la tabulación de resultados, contiene el llamado semáforo que consiste básicamente en un gráfico que muestra tres colores en base a cada nivel de riesgo presente en la organización.

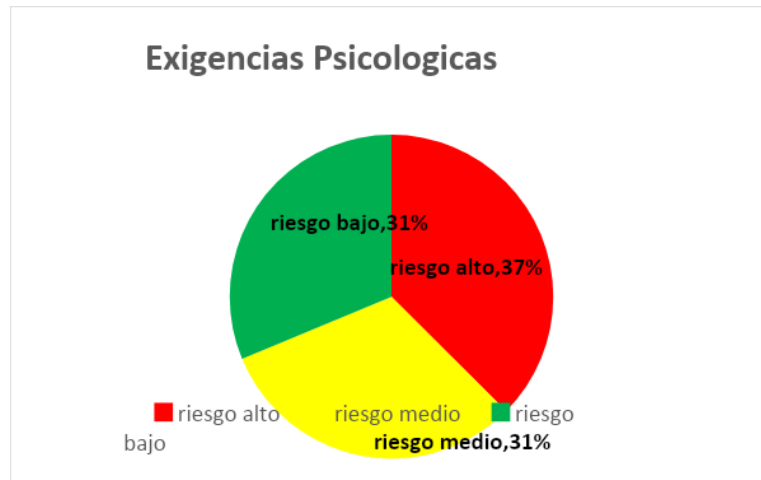
En este semáforo podemos observar las cinco dimensiones de los Riesgos Psicosociales que fueron evaluadas. el cuestionario arrojó los siguientes resultados:

- En la dimensión 5 “doble presencia”, tiene el mayor porcentaje de color rojo y se considera en un nivel de Riesgo alto.
- La dimensión 4 “compensaciones” y la dimensión 3 “apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo”, tienen un mayor porcentaje de color amarillo y se consideran en un nivel medio.
- La dimensión 2 “trabajo activo y desarrollo de habilidades” y la dimensión 1 “exigencias psicológicas”, sus promedios más altos son de color rojo, pero no lo consideramos de alto riesgo ya que no supera el 50%, por lo que lo consideraremos en nivel medio-bajo.

Por lo tanto y según el Repertorio de Medidas de Riesgos Psicosociales, en la dimensión 5 “doble presencia”, se aplicarán medidas correctivas ya que supera el 50% y en cuanto a las dimensiones 1,2,3,4 se aplicarán medidas preventivas.

Los siguientes gráficos circulares nos muestran las tabulaciones de los resultados obtenido por cada dimensión:

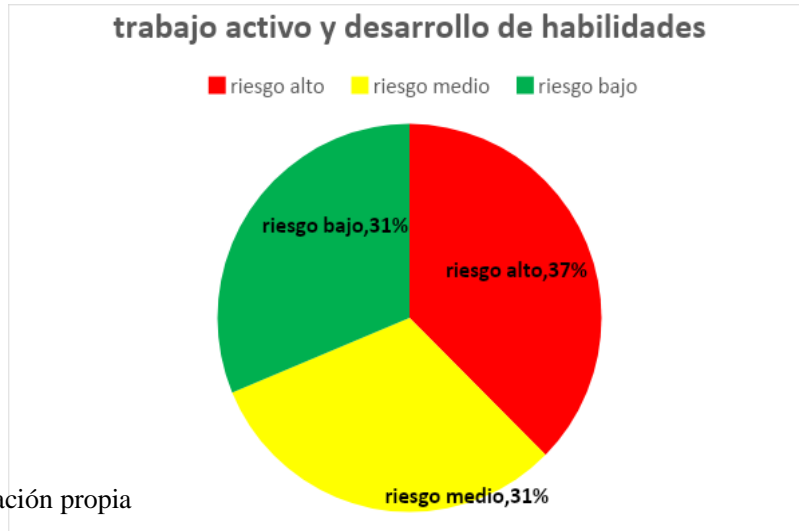
Figura N° 4.7 Gráfico circular Dimensión Exigencias Psicológicas



Fuente: Elaboración propia

En la Dimensión Exigencias Psicosociales, el color rojo es el que representa mayor porcentaje de riesgo con 38%, al no alcanzar el 50%, se considera como Riesgo Psicosocial medio-bajo.

Figura N° 4. 8 Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades



Fuente: Elaboración propia

En la Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades, el color rojo es el que representa mayor porcentaje de riesgo con 38%, al no alcanzar el 50%, se considera como Riesgo Psicosocial medio-bajo.

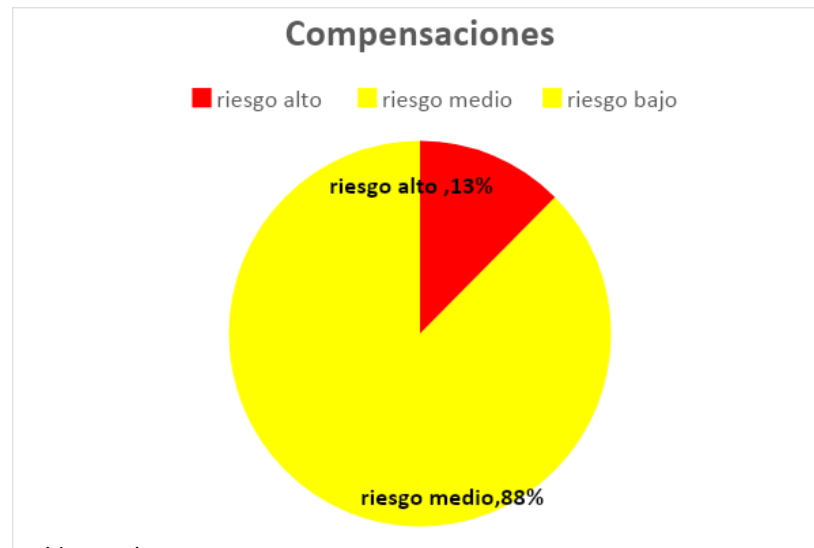
Figura N° 4. 9 Dimensión Apoyo Social en la empresa y Calidad del Liderazgo



Fuente: Elaboración propia

En la dimensión apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, el color amarillo representa un mayor porcentaje de riesgo con 50%, esto nos indica que se encuentra en riesgo medio, la situación de esta dimensión es de Riesgo Moderado.

Figura N° 4.10 Dimensión Compensaciones

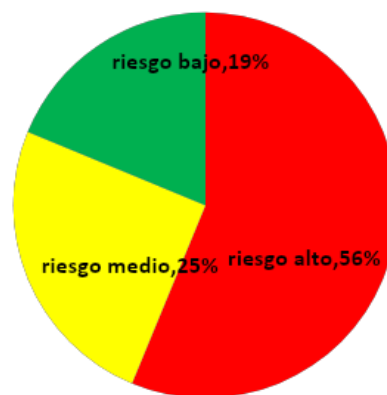


Fuente: Elaboración propia

En la dimensión Compensaciones, el color amarillo representa el porcentaje más alto con 88%, lo que nos indica que esta dimensión se encuentra en un riesgo medio y su situación es de Riesgo medio-alto.

Figura N° 4.11 Dimensión Doble Presencia

Doble Presencia



Fuente: Elaboración propia



En la Dimensión Doble Presencia, el porcentaje más alto es de color rojo con 56%, esta dimensión supera el 50% por lo que su nivel de Riesgo es alto, por lo tanto, esta dimensión se encuentra en Riesgo Alto.

4.2 Análisis Foda.

Es importante mencionar los resultados del Análisis Foda, en base a las características de la organización que dio origen al estudio:

Tabla N° 4.16 Análisis Foda de la organización Sercont Ltda.

<p>Fortalezas (F)</p> <p>F1 - Buenas relaciones con la empresa mandante.</p> <p>F2 - Facilidades para realizar trabajos.</p> <p>F3 - Se le brinda estabilidad laboral al trabajador.</p> <p>F4 - Buen estilo de supervisión.</p> <p>F5 - Capacitaciones a los trabajadores.</p>	<p>Oportunidades (O)</p> <p>O1 - Obligación de aplicar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.</p> <p>O2 - Diferenciación del resto de las organizaciones.</p>
<p>Debilidades (D)</p> <p>D1 - Falta de apoyo de la administración.</p> <p>D2 - Condiciones de trabajo inadecuadas.</p> <p>D3 - Falta de recursos de la empresa.</p> <p>D4 - Sistema de turnos incómodos.</p> <p>D5 - Trabajadores disconformes.</p> <p>D6 - Licencias médicas.</p> <p>D7 - Reasignación temporal de responsabilidades y tareas.</p>	<p>Amenazas (A)</p> <p>A1 - Que otra empresa ofrezca sus servicios a menor costo en licitación.</p> <p>A2 - Covid, por las implicancias que existe a la hora de un caso positivo y contacto estrecho.</p> <p>A3 - Lo genérico del repertorio de medidas de control.</p>

4.3 Medidas de control para aplicar en la organización Sercont Ltda., según dimensiones y Riesgos Psicosociales.

4.3.1 Criterios de selección para medidas de control.

A continuación, se presentarán los criterios seleccionados del cual se utilizaron para la realización de las medidas de control.

1. Marco Teórico, características de la organización.
2. Análisis Foda.
3. Resultados encuesta Suseso/Istas 21, versión breve.

4.3.2 Medidas de Control por dimensiones Suseso/Istas 21

Según el repertorio de medidas de control para los Riesgos Psicosociales, que pertenece al Protocolo del Ministerio de Salud, son los que se presentan a continuación según dimensiones:

- **Dimensión 1 “Exigencias psicológicas”.**

Medida de control 1: Ajustar la carga de trabajo total, teniendo en cuenta el número y la capacidad de los trabajadores. **Subdimensión: exigencias psicológicas cuantitativas.**

1. Evaluar las cargas de trabajo individual y del equipo a través de la observación y la discusión con los trabajadores para determinar si el cambio es necesario y factible.
2. Ajustar la cantidad de trabajo por trabajador para evitar que alguno de ellos esté sobrecargado.
3. Reducir las interacciones innecesarias que rompen la concentración de los trabajadores e interfieren con la producción o el alcance de objetivos.
4. Planear, revisar y ajustar el nivel actual y futuro de carga de trabajo para aumentar el rendimiento y mantener una fuerza de trabajo saludable.

Medida de control 2: Reorganizar la asignación de trabajo para evitar demandas excesivas a los trabajadores. **Subdimensión: exigencias psicológicas cuantitativas.**

1. Observar el trabajo que se realiza, hablar con los trabajadores y determinar si las labores son equitativas y justamente distribuidas. Si algunos trabajadores están sobrecargados o tienen tareas que son demasiado difíciles, se deben encontrar soluciones.
2. Mejorar los métodos de trabajo o equipos para trabajadores sobrecargados y aliviar su carga laboral.
3. Proteger la salud del niño por nacer evitando la sobrecarga de trabajo para las mujeres embarazadas.
4. Fomentar la participación de los trabajadores en la discusión de grupo cuando se rediseñe la asignación de labores. es una buena práctica para la búsqueda de soluciones eficaces y duraderas.

Medida de control 3: Planificar el trabajo con cuidado y acordar plazos o ritmo de trabajo realistas. **Subdimensión: exigencias psicológicas cuantitativas.**

1. Planifique su calendario de trabajo periódicamente para evitar plazos cortos.
2. Capacitar a directivos y trabajadores para hacer frente a los plazos y ritmos de trabajo rápidos de manera eficaz.
3. Considerar las condiciones de trabajo, los recursos técnicos, los posibles cambios y las necesidades especiales de los trabajadores cuando negocie los plazos.
4. Proporcionar plazos realistas para indicar un buen desempeño organizacional, organizando un grupo de trabajo que involucre a los supervisores y trabajadores.

Medida de control 4: Ajustar la duración y frecuencia de las pausas y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo. **Subdimensión Exigencias psicológicas cognitivas.**

1. Incorporar descansos cortos de 10-15 minutos por lo menos una vez por la mañana y otra por la tarde durante la jornada diurna. También es recomendable para los turnos de varias horas con descansos cortos, sea tarde o noche.
2. Combinar el trabajo extenuante con otras actividades, a fin de que las actividades donde se haya una postura forzada, gran carga muscular, tensión de los ojos o alta concentración mental se pueden alternar con otros tipos de trabajo.

3. Animar a la gente a hacer ejercicios de relajación, estiramientos o actividades recreativas durante los descansos.
4. Tomar un descanso antes de la aparición de la fatiga es mucho más eficaz que tomar un descanso más largo una vez que la fatiga se ha acumulado.

Medida de control 5: Asegurarse de que las tareas y responsabilidades están claramente definidas en el perfil de cargo. **Subdimensión: Exigencias Psicológicas cuantitativas.**

1. La descripción del trabajo debe incluir claramente las tareas definidas, las responsabilidades, los esfuerzos requeridos y las metas a alcanzar. El supervisor deberá identificar el apoyo disponible para el trabajador y las condiciones de trabajo (horarios, viajes, etc.).
2. La descripción del trabajo debe identificar no sólo riesgos físicos, sino también los posibles riesgos que podrían aumentar el estrés para el trabajador.
3. Entregar una descripción clara de las tareas y responsabilidades, permitiendo colocar a la persona adecuada en el puesto adecuado y así lograr estar motivados. De este modo se evita la exposición de ciertos trabajadores a situaciones para las que no tienen ni la capacidad ni la habilidad de hacer frente.

Medida de control 6: Proporcionar un entorno de trabajo cómodo y confortable que favorezca la salud física y mental. **Subdimensión: Exigencias Psicológicas cognitivas.**

1. Reconocer y aceptar la responsabilidad de la jefatura para proporcionar un ambiente seguro y saludable.
2. Llevar a cabo una evaluación y control de riesgos adecuada para identificar y mitigar los peligros en el lugar de trabajo, explicitando en la matriz de riesgos de la organización incluyendo en esta los riesgos psicosociales.
3. Poner en práctica todos los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo.
4. Asegurar de que los trabajadores reciban información, instrucción y formación suficiente sobre los riesgos asociados con sus actividades de trabajo y las medidas de protección necesarias.

Medida de control 7: Proporcionar instalaciones limpias de descanso apropiadas.

Subdimensión: Exigencias psicológicas sensoriales.

1. Mejorar el diseño de las áreas de descanso e introducir, si es necesario, servicios adicionales en consulta con los trabajadores.
2. Proporcionar un número suficiente de salas de descanso bien situadas, lejos del puesto de trabajo y mantener la higiene de estas áreas. comprobar regularmente la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones.
3. Proporcionar a las mujeres embarazadas y las madres de lactantes instalaciones adicionales donde puedan reposar y descansar o alimentar a sus bebés, si es necesario.

Medida de control 8: Organizar áreas de trabajo para proteger a los trabajadores contra la violencia de los clientes y personas ajenas a la organización. **Subdimensión:**

Exigencias Psicológicas de esconder emociones.

1. Cada trabajador debe tener, de ser necesario, una vía de escape y fácil acceso a un sistema de alarma, videovigilancia o la separación física de los clientes, o sea, protegidos por otros dispositivos diseñados para protegerlos de la violencia.
2. Entrenar a todos los trabajadores en la toma de precauciones de seguridad y otras medidas contra violencia en el trabajo y el uso de dispositivos de seguridad tales como vías de evacuación.
3. El comportamiento amenazante por parte de personas ajenas no debe ser tomado a la ligera. Incluso si la violencia física no tiene lugar, debe quedar claro que la amenaza no es aceptable. Las grabaciones de video pueden ayudar a documentar tales casos. (Repertorio de Medidas de control, Protocolo del Ministerio de Salud, Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013).

Tabla N° 4.17 Recomendación adicional de medidas de control dentro del área químico de la Organización Sercont Ltda.

Recomendación de Medidas de control Dimensión 1 “Exigencias psicológicas”.	
Causa 1: El trabajo en el área laboratorio químico y muestrera, requiere contar con una buena planificación del trabajo, considerando la participación de los trabajadores.	Medida 1: Fomentar condiciones organizacionales que promuevan una adecuada planificación y distribución de trabajo, considerando a todos los trabajadores.

- **Dimensión 2 “Trabajo activo y desarrollo de habilidades”.**

Medida de control 1: Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la Organización del trabajo. **Subdimensión: Influencia.**

1. Asegurar que los trabajadores hagan sugerencias o influyan en los cambios en la organización del trabajo.
2. Examinar cómo la organización del trabajo se configura y dónde podría mejorarse. A continuación, organice grupos de discusión sobre cómo los trabajadores pueden estar más activamente involucrados en la mejora continua de la organización del trabajo.
3. Estimular a los trabajadores para que presenten sus ideas sobre la mejora del trabajo, a través de breves sesiones de sugerencias o mediante la organización de grupos pequeños de discusión.
4. Dar a conocer las propuestas y contribuciones a todos los trabajadores, así como los resultados de la aplicación de dichas propuestas. Esto animará aún más la participación.

Medida de control 2: Mejorar el margen de libertad y control sobre el trabajo de los trabajadores. **Subdimensión: Influencia.**

1. Reorganizar el proceso de trabajo de manera que el individuo o los grupos y subgrupos de trabajadores puedan controlar el ritmo de trabajo y la ejecución de tareas.

2. Proporcionar oportunidades de aprendizaje para que los trabajadores puedan actualizar sus conocimientos y habilidades sobre su trabajo, las tareas y las formas autónomas de trabajo.

Medida de control 3: Organizar el trabajo de tal manera que se desarrollen nuevas competencias, habilidades y conocimientos. **Subdimensión: Posibilidades de desarrollo de habilidades.**

1. Proporcionar a los trabajadores la oportunidad de aprender nuevas competencias, habilidades y conocimientos a través de formación interna o externa.
2. Reunirse con los trabajadores y preguntarles qué competencias, conocimientos y habilidades podrían ser aprendidas para mejorar el ambiente de trabajo y productividad.
3. Desarrollar pequeños módulos de formación relacionados con el trabajo, los cuales se pueden integrar en la jornada laboral y harán que los trabajadores adquieran nuevos conocimientos y habilidades sin tener que abandonar el lugar de trabajo.
4. Si no es posible organizar internamente la formación continua, considere hacer uso de las oportunidades ofrecidas por instituciones externas.

Medida de control 4: Fomentar la participación de los trabajadores en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad. **Subdimensión: Control Sobre los tiempos de trabajo.**

1. Establecer un proceso mediante el cual los trabajadores y directivos puedan discutir conjuntamente los medios para mejorar el ambiente de trabajo y la productividad.
2. Alentar a los trabajadores a reportar problemas con procedimientos y también ayudar en la búsqueda de soluciones a tales problemas.

Medida de control 5: Organizar reuniones periódicas para abordar los problemas en el lugar de trabajo y sus soluciones. **Subdimensión: Integración en la organización.**

1. Programar reuniones regulares para los trabajadores y proponer problemas relacionados con su trabajo y sugerir posibles soluciones.

2. Formar un grupo de trabajo reducido y pedir a los trabajadores y supervisores que desarrollen soluciones a problemas en el trabajo.
3. Una vez que el grupo de trabajo haya concluido, solicitar comentarios de todos los trabajadores y supervisores involucrados sobre las soluciones que se han propuesto en el proceso.
4. Si los trabajadores saben que ellos pueden participar en un grupo que aborde un problema relacionado con su trabajo, es más probable que informen problemas de trabajo y busquen soluciones.

Medida de control 6: Informar a la alta gerencia de las opiniones de los trabajadores.

Subdimensión: Sentido en el trabajo.

1. La alta dirección deberá utilizar los canales sistemáticos para aprender acerca de los puntos de vista y preocupaciones de los trabajadores. Los supervisores juegan un papel importante, ya que tienen contacto directo con los trabajadores.
2. Los trabajadores siempre deben recibir información cuando se han presentado sugerencias o puntos de crítica. La crítica abiertamente expresada debe ser considerada como un recurso para la mejora y no un problema.
3. Las opiniones de los trabajadores también pueden estar registradas a través de cajas de correo interno, letreros o cuestionarios.
4. Muestre que la crítica de los trabajadores es apreciada y tomada en serio. Esto crea un ambiente de confianza y respeto. (Repertorio de Medidas de control, Protocolo del Ministerio de Salud, Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013).

Tabla N° 4.18 Recomendación adicional de medidas de control para los trabajadores en general dentro del área químico de la Organización Sercont Ltda.

Recomendaciones de Medidas de control Dimensión 2 “Trabajo activo y desarrollo de habilidades”.	
Causa 1: Existen actividades que tienen mayores cargas laborales, pero no se catalogan como de alta presión.	Medida 1: Reforzar en una planificación de trabajo RIT (Reunión inicio de turno) la importancia de pausas activas, ejercicios compensatorios.
Causa 2: No existe un reconocimiento de	Medida 2: Formalizar las políticas de

ningún tipo en la organización.	promoción y reconocimiento generando un canal conocido de comunicación.
---------------------------------	---

- **Dimensión 3 “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo”.**

Medida de control 1: Desarrollar y comunicar una política y estrategia para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. **Subdimensión: Calidad de la relación con superiores.**

3. Establecer una política clara en el centro de trabajo en colaboración con los trabajadores y sus organizaciones para alcanzar el trabajo decente en el lugar de trabajo. La declaración de política debe indicar claramente el compromiso de la dirección para la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores. Esta declaración de política debe ser comunicada a todos los trabajadores.
Recopilar ejemplos de buenas prácticas en materia de prevención del estrés en el centro de trabajo o en otros lugares de trabajo similares. Difundir ejemplos de medidas efectivas que conduzcan a reducir el estrés y mejorar la cultura organizacional del lugar de trabajo.
3. Comunicar un resumen de las medidas adoptadas en materia de prevención del estrés y de seguridad y salud en el trabajo para todos los trabajadores y supervisores, a través de reuniones, avisos, boletines informativos y correos electrónicos.

Medida de control 2: Establecer procedimientos para prohibir la discriminación y tratar a los trabajadores con justicia. **Subdimensión: Calidad de Liderazgo.**

1. Establecer procedimientos de trabajo para prohibir la discriminación en el lugar de trabajo. Estos procedimientos deben tener como objetivo la equidad laboral y el trato justo. Deben asegurar que la justicia se mantenga en la asignación de puestos de trabajo, derechos, promoción, beneficios y otros términos o condiciones de empleo. En particular, las distinciones por razones de edad, raza, sexo, discapacidad, nacionalidad o religión relacionadas con el empleo, deben estar prohibidas. Las acciones en violación de la política de equidad deben ser

reportadas tan pronto como se descubren y detenerlas antes de que ocasionen una situación grave.

2. Comunicar la política de equidad en el lugar de trabajo y los procedimientos para prohibir todas las medidas y acciones discriminatorias a todos los gerentes, supervisores y trabajadores.
3. Procedimientos para mantener la privacidad en el proceso de tratar los casos de acciones discriminatorias también deben ser incorporados en la política. Esto no debería obstaculizar o retrasar la corrección de medidas discriminatorias en el lugar de trabajo.

Medidas de control 3: Generar un procedimiento que fomente la comunicación informal entre los supervisores y los trabajadores, y entre los trabajadores. **Subdimensión: Calidad de la relación con superiores.**

1. Fomentar conversaciones informales entre supervisores y trabajadores. Los supervisores y trabajadores, deben ser capaces de comunicarse libremente en diferentes ocasiones, tanto durante como fuera de las horas de trabajo. Los supervisores, por su parte, deben dejar claro que están abiertos a la discusión y les gustaría tener buenas relaciones con los trabajadores.
2. Fomentar el desarrollo de las relaciones informales entre los trabajadores. Charlas informales y conversaciones pueden tener lugar en ocasiones apropiadas. Los trabajadores tienen naturalmente mutuas relaciones estrechas dentro y fuera de las horas de trabajo, y estas relaciones informales pueden seguir desarrollándose a través de la participación conjunta en diversas reuniones y actividades de capacitación.
3. Brindar apoyo para la organización de reuniones informales y eventos involucrando a los supervisores y trabajadores o a grupos de trabajadores, tales como fiestas, eventos deportivos, excursiones, concursos y otras actividades. Cuando proceda, algunos de estos pueden realizarse durante horas de trabajo.

Medidas de control 4: Respetar el carácter privado y confidencial de los problemas de los empleados. **Subdimensión: Calidad de Liderazgo.**

1. Establecer una política clara sobre la protección de la privacidad cuando se trata de información personal confidencial, tanto en el día a día de la organización como en asuntos relacionados con el estrés y la salud. Esta política debe darse a conocer a todos en el lugar de trabajo.
2. Establecer y mantener procedimientos para tratar información personal confidencial, incluyendo la historia personal y la información sobre el desempeño, las condiciones de salud y las cuestiones relacionadas con el estrés.
3. Tener sumo cuidado con la información confidencial en la forma de informes y archivos personales que contienen información acerca de las condiciones de salud y otras cuestiones relacionadas con el estrés. Se deben tomar medidas para proteger la información. Consulte los servicios que se ocupan de los problemas de salud o estrés del personal como medida para garantizar la protección estricta de la privacidad.
4. Establecer y mantener procedimientos para tratar los datos electrónicos relativos a la información personal, las condiciones de salud y las cuestiones relacionadas con el estrés. Estos procedimientos deben estar en línea con la política de protección de la privacidad en el lugar de trabajo e incluir medidas para prevenir la fuga accidental de información y prohibir el acceso no autorizado.

Medida de control 5: Abordar los problemas en el trabajo inmediatamente cuando se presentan. **Subdimensión: Calidad de Liderazgo.**

1. Examinar los problemas recientes en el lugar de trabajo para determinar si fueron tratados apropiadamente y con prontitud. Es posible que hayan dado lugar a experiencias positivas o inconvenientes. Discuta cuáles lecciones se pueden extraer de las experiencias recientes.
2. Hacer frente a los problemas tan pronto como se producen en el lugar de trabajo, así se convierte en una práctica corriente.
3. Cuando surjan problemas que pueden actuar como factores estresantes en algunos trabajadores, hacerles frente con prontitud proporcionará apoyo a los trabajadores afectados.

Medida de control 6: Establecer un modelo que fomente las relaciones estrechas entre los trabajadores y los gerentes para que puedan obtener apoyo los unos a los otros.

Subdimensión: Calidad de relación con superiores.

1. Dejar en claro a todos los trabajadores que en la dirección están comprometidos con proporcionar activamente apoyo a los trabajadores para mejorar las condiciones de trabajo y reducir el estrés.
2. Escuchar con atención las opiniones y quejas de los trabajadores sobre problemas laborales y hacer lo posible para adoptar las medidas necesarias para resolverlos.
3. Alentar a los trabajadores a colaborar con la dirección en la identificación y solución de problemas en el trabajo. A menudo los trabajadores conocen los antecedentes y las posibles soluciones a estos problemas y pueden ayudar a los supervisores a hacer los cambios necesarios.
4. Discutir abiertamente con los trabajadores cómo se pueden resolver los problemas importantes en el trabajo y responder las quejas de los trabajadores sobre las condiciones de trabajo. Tome activamente las medidas necesarias para la solución de estos problemas y quejas.

Medida de control 7: Establecer un programa de promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores. **Subdimensión:**

Calidad de la relación con los compañeros de trabajo.

1. Promover el apoyo mutuo entre los trabajadores para la identificación y solución de problemas en el trabajo. Se logra mejores resultados mediante la participación activa y la toma de decisiones conjuntas en un equipo de trabajo, así como organizando grupos de discusión sobre la solución de problemas comunes.
2. Discutir las formas y medios para proporcionar apoyo mutuo en un equipo de trabajo o entre diferentes equipos para resolver los problemas en el lugar de trabajo.
3. Asigne asesores o mentores para los nuevos trabajadores y/o alumnos practicantes y los que tienen problemas. Promueva el intercambio de experiencias en el asesoramiento y tutoría.

Medida de control 9: Establecer un programa de actividades sociales durante o después de las horas de trabajo. **Subdimensión: Calidad de relación con los compañeros de trabajo.**

1. Para la organización de actividades sociales y el momento adecuado, forme un equipo pequeño que incluya supervisores y trabajadores para estudiar sus preferencias.
2. Planificar actividades sociales con la cooperación de tantas personas como sea posible. Trate de mantener un ambiente amistoso y la naturaleza voluntaria de las actividades. Pueden organizarse comúnmente fiestas, eventos culturales, eventos deportivos o reuniones informales.
3. Evaluar las actividades sociales realizadas y mejorar el lugar, el contenido y el calendario sobre la base de los comentarios de los participantes.

Medida de control 10: Generar procedimientos de ayuda y apoyo a los trabajadores cuando sea necesario. **Subdimensión: Calidad de Liderazgo.**

1. Animar a los trabajadores, supervisores y gerentes a preguntarse regularmente unos a otros cómo lo están haciendo. Hablar habitualmente para tratar de entender las necesidades de cada uno de los trabajadores en busca de ayuda y apoyo.
2. Proporcionar apoyo útil a los trabajadores o equipos cuando se enfrentan a problemas que son difíciles de resolver a través de sus esfuerzos individuales. Hay una gran variedad de problemas, y por lo tanto es necesario entender las circunstancias individuales y cooperar de una manera adecuada para resolverlos.
3. Proporcionar apoyo apropiado si es posible cuando un trabajador necesita ayuda. Evaluar la eficacia del apoyo y utilizar fuentes externas de apoyo si es necesario.

Medida 11: 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. **Subdimensión: Calidad de Liderazgo.**

1. En los siguientes comportamientos en el lugar de trabajo, se reconoce claramente la conducta ofensiva: La intimidación y el acoso moral; El acoso sexual; La

violencia; Las amenazas de violencia; Otras formas de comportamiento, tales como bromas desagradables, calumnias, insultos y chismes.

2. Debe quedar claro que estas formas de comportamiento son inaceptables en cualquier forma en el lugar de trabajo.
3. Hay que reconocer que el comportamiento ofensivo puede provenir de colegas, supervisores, clientes o personas externas.
4. También se debe reconocer que el acoso y Mobbing vienen a menudo de colegas o supervisores (personal de la organización), mientras que la violencia o las amenazas de violencia a menudo provienen de clientes o ciudadanos en general (personal exterior a la Institución).

Medida de control 12: Organizar formación y sensibilizar sobre el comportamiento respetable. **Subdimensión: Calidad de las relaciones con los compañeros.**

1. La capacitación sobre el comportamiento respetable debería ser una parte integral de la introducción general a un lugar de trabajo.
2. Los trabajadores deben ser conscientes de los tipos de comportamientos ofensivos que pueden existir en el lugar de trabajo y sus consecuencias a largo plazo.
3. Una política contra el acoso, el hostigamiento, las amenazas y la violencia debe estar firmemente sostenida en el lugar de trabajo y comunicada con claridad a todos.
4. Se debe entrenar a los trabajadores en la detección del comportamiento ofensivo y recompensarlos por informar a la persona adecuada cuando tal conducta tiene lugar.
5. Aplicar sanciones punitivas claras contra cualquier agresor que sea un empleado de la empresa. En los casos graves, deben ser tomadas medidas legales.

Medida de control 14: Proporcionar intervenciones rápidas para ayudar a las personas involucradas en el comportamiento ofensivo, teniendo en cuenta las sensibilidades culturales. **Subdimensión: Calidad de Liderazgo.**

1. El tipo de intervención depende de la cultura del país y las personas involucradas, el tipo de comportamiento ofensivo y los recursos del lugar de trabajo. Las normas culturalmente sensibles deben formularse y aplicarse.
2. En todos los casos, la mejor forma de intervención es el buen apoyo social y psicológico de los compañeros de trabajo, supervisores y de gerentes hacia la persona ofendida.
3. En algunas situaciones, si es posible, puede ser pertinente que proporcione asistencia profesional a las personas ofendidas. Al ofrecer dicha asistencia, siempre haga hincapié en que es voluntaria (la persona ofendida tiene derecho de aceptar o no) y que la asistencia será gratuita a las víctimas.
4. El infractor debe ser reprendido según el tipo y la gravedad de la infracción. Una respuesta puede ser necesaria incluso en algunos casos leves donde el infractor no puede ser consciente de que su comportamiento (por ejemplo, bromas, gestos o comentarios) es percibido como ofensivo.

Medida de control 17: Informar a los trabajadores sobre las decisiones importantes con regularidad, utilizando los medios adecuados. **Subdimensión: Calidad de Relación con superiores.**

1. Elegir la forma correcta de comunicar cada dato: por ejemplo, elija la comunicación oral más documentos escritos para respaldar el mensaje, proporcione oportunidades para preguntas y más explicación. Asimismo, elija comunicación escrita, letreros y carteles y utilice la comunicación electrónica, manuales, folletos, etc. En todos los casos, los medios de comunicación deben tener en cuenta las competencias y la formación de los trabajadores con respecto a la lectura, la escritura, el uso de comunicación electrónica, y así sucesivamente.
2. Si la dirección no ha tomado una decisión final, informe a los trabajadores de la fecha probable en que se tomará la decisión. Esta es una buena manera de contrarrestar los rumores y la incertidumbre.
3. Tenga siempre en cuenta el tiempo, la pertinencia, la forma y contenido de la comunicación con los trabajadores. Los supervisores deben tener cuidado con el contenido y el estilo de comunicación. Incluso lo que se omite, y el lenguaje

corporal, será interpretado por el destinatario. (Repertorio de Medidas de control, Protocolo del Ministerio de Salud, Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013).

Tabla N° 4.19 Recomendación adicionales de medidas de control para la línea de supervisión de la Organización Sercont Ltda.

Recomendaciones de Medidas de control Dimensión 3 “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo”.	
Causa 1: Falta de un buen liderazgo y capacidad de resolver conflictos en la organización.	Medida 1: Fortalecer acciones de liderazgo en organización, desarrollando competencia.
Causa 2: Percepción de incertidumbre de los trabajadores sobre sus roles.	Medida 2: Comunicar tareas y funciones definidas al iniciar el turno laboral.

- **Dimensión 4 “Compensaciones”.**

Medida de control 1: Establecer procedimientos para elogiar abiertamente el buen desempeño de los trabajadores y los equipos. **Subdimensión: Estima.**

1. Establecer una política clara para recompensar en público al trabajo ejemplar. Dé a conocer el trabajo ejemplar en reuniones o boletines de noticias. Haga saber a todos los trabajadores que la empresa se compromete a promover buenas prácticas gracias a los esfuerzos conjuntos de los dirigentes y los trabajadores.
2. Fomentar la planificación y la ejecución de mejoras en la organización del trabajo y la productividad. Establezca procedimientos sencillos para reportar las mejoras logradas y las buenas prácticas resultantes.
3. Premiar a los que han demostrado una práctica ejemplar, a través de medios adecuados a la política de la empresa. Las formas de recompensas pueden incluir el anuncio de los mejores trabajadores o equipos, algún tipo de remuneración, invitándolos a eventos especiales o a través de la organización de ceremonias.

Medida de control 2: Implementar un sistema mediante el cual los trabajadores conozcan los resultados de su trabajo. **Subdimensión: Estima.**

1. Dejar que los trabajadores sepan que su trabajo es apreciado cuando lo hacen bien. Sea específico al decirles exactamente en qué y dónde lo hicieron bien.
2. Cuando los trabajadores no estén haciendo correctamente su trabajo, informarles lo que no es satisfactorio. Centrarse en cómo corregir esto, a la vez que reconoce sus puntos fuertes.
3. Proporcionar oportunidades para mostrar a los trabajadores de puestos específicos como se podría hacer mejor el trabajo. De ejemplos y demostraciones de los trabajadores experimentados.

Medida de control 3: que los trabajadores sepan que su trabajo es apreciado cuando lo hacen bien. Sea específico al decirles exactamente en qué y dónde lo hicieron bien. **Subdimensión: Estima.**

1. Organizar los procedimientos de trabajo en equipo de manera que los trabajadores puedan comunicarse con otros miembros de su equipo cada cierto tiempo. Es bueno crear oportunidades para la charla informal.
2. Organizar reuniones breves, al inicio o al término del trabajo, si es necesario, para dar instrucciones y explicar los planes de trabajo del día y tener un intercambio de preguntas y respuestas. En algunas industrias, esto se llama “reunión de caja de herramientas”.
3. Fomentar la planificación y puesta en práctica de las funciones de grupo, en particular mediante la asignación de trabajo grupal en lugar de individual. Esto facilita la comunicación y una estrecha cooperación.
4. Proporcionar oportunidades adecuadas para la formación y reconversión de los trabajadores en sus habilidades de comunicación. Esto ayuda a mejorar la comunicación y el apoyo mutuo.

Medida de control 7: Garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores que toman licencia parental. **Subdimensión: Inseguridad respecto de las características del trabajo.**

1. La Institución debe tomar medidas para proteger las condiciones de trabajo y la seguridad de los trabajadores que disfrutan de un permiso parental, conforme a las leyes, reglamentos y convenios colectivos. Las condiciones pertinentes incluyen el derecho al permiso parental y la seguridad en el empleo a su regreso al trabajo.
2. Asegurar que cualquier trabajador, al regresar de un permiso parental, tiene derecho a reanudar el trabajo que dejó. En caso de traslado a otro puesto de trabajo, deberá ser obtenido el consentimiento del trabajador interesado y deberán adoptarse disposiciones para que mantenga su estatus laboral.
3. Garantizar un periodo de tiempo para la lactancia y el cuidado de los niños. Esto es importante para los trabajadores que regresan al trabajo después del permiso parental.
4. Garantizar un periodo de tiempo para la lactancia y el cuidado de los niños. Esto es importante para los trabajadores que regresan al trabajo después del permiso parental.
5. Cuando surgen dificultades (por ejemplo, por razones de salud) para un trabajador al regresar de un permiso parental, se deben realizar esfuerzos conjuntos para dar cabida a las necesidades del trabajador al ofrecer un trabajo alternativo. (Repertorio de Medidas de control, Protocolo del Ministerio de Salud, Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013).

Tabla N° 4.20 Recomendaciones adicionales de medidas de control para trabajadores en general de diferentes áreas de trabajo, dentro de la organización Sercont Ltda.

Recomendaciones de Medidas de control Dimensión 4 “Compensaciones”.	
Causa 1: Dentro de la organización no existen reuniones mensuales donde los trabajadores comparten sus preocupaciones y dudas.	Medida 1: Realizar reuniones mensuales en turno completo, donde los trabajadores exponen sus preocupaciones e inquietudes.

<p>Causa 2: No existen reconocimientos de ningún tipo en la organización.</p>	<p>Medida 2: Crear una instancia donde los trabajadores elijan a uno de sus compañeros por su reconocimiento en apoyo durante el turno.</p>
--	--

- **Dimensión 5 “Doble presencia”.**

Medida de control 4: Optimizar las disposiciones sobre el tiempo de trabajo para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares. **Subdimensión: Preocupación por tareas domésticas.**

1. Examinar las preferencias de los trabajadores con respecto a los regímenes de organización del tiempo de trabajo y sus responsabilidades familiares. Discutir qué aspectos de la organización del tiempo de trabajo son más importantes.
2. Aumentar la flexibilidad en la organización del tiempo de trabajo, de modo que las horas de trabajo y las vacaciones se puedan organizar de acuerdo a las necesidades personales de los trabajadores.
3. Establecer políticas para dar cabida a las necesidades de los trabajadores de ausencia para formación, cuidado de los niños y vacaciones anuales.
4. Proporcionar medidas múltiples de apoyo para ayudar a los trabajadores en el cumplimiento de sus responsabilidades familiares.

Medida de control 5: Establecer política de trato a las mujeres y a los hombres con equidad. **Subdimensión: Preocupación por tareas domésticas.**

1. En la asignación de trabajo y el desarrollo profesional, tenga especial cuidado para tratar a las mujeres y a los hombres con equidad, basándose en la evaluación objetiva de sus habilidades, capacidades, rendimiento y características. Escuche con atención las sugerencias de las trabajadoras a este respecto, y aborde las deficiencias de una manera coherente.
2. Proporcionar apoyo adecuado al ejecutar su trabajo, a las mujeres y a los hombres. El apoyo es a menudo necesario para mantener el equilibrio entre el trabajo y la

vida personal. Los horarios de trabajo, los desplazamientos y las responsabilidades familiares pueden diferir entre los trabajadores hombres y mujeres.

3. Asegurar oportunidades de capacitación para supervisores y trabajadores sobre la importancia de ofrecer a todos, mujeres y hombres, las mismas oportunidades en el ámbito laboral.
4. Proporcionar oportunidades formales e informales, reflejando equitativamente los puntos de vista de mujeres y hombres con respecto a las mejoras laborales. (Repertorio de Medidas de control, Protocolo del Ministerio de Salud, Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013).

Tabla N° 4.21 Recomendaciones adicionales de medidas de control para trabajadores en general que ejercen labores específicas dentro de la Organización Sercont Ltda.

Recomendaciones de Medidas de control Dimensión 5 “Doble presencia”.	
Causa 1: No existe flexibilidad horaria y gestión de permiso para los trabajadores.	Medida 1: Fortalecer el balance de la vida familiar y laboral dentro de la organización facilitando la flexibilidad horaria y gestión de permiso.

- **Dimensión 6 “Violencia externa en el trabajo”.**

Medida de control 1: Generar una declaración de intenciones informando que el lugar de trabajo deberá estar libre de violencia. **Subdimensión: Violencia externa en el trabajo.**

1. Se debe realizar una declaración de intenciones informando que el lugar de trabajo deberá estar libre de violencia.

Medida de control 2: Incorporación de la violencia externa dentro de los riesgos laborales. **Subdimensión: Violencia externa en el trabajo.**

1. Es importante incluir información de los incidentes en los que acabo no pasando nada, pero en los que el riesgo de daño estuvo presente. (Abusos verbales menores.)

2. Los registros de incidentes cumplimentados por los trabajadores deben ser examinados para profundizar en el conocimiento de la violencia. (Miedo al agresor o a represalias de la organización.)
3. Profundizar en estos aspectos puede hacerse valiéndose de distintas metodologías, discusiones en grupo, entrevistas individuales, cuestionarios diseñados al efecto, sistemas de información existentes (Denuncias).

Medida de control 3: Generar un proceso de declaración de hechos violentos.

Subdimensión: Violencia externa en el trabajo.

1. Se debe generar un proceso de investigación de hechos violentos en donde todo incidente de presunta violencia denunciado, por trivial que parezca, debe ser investigado por una persona con formación precisa nombrada a tales efectos (Asistente social, psicólogo del departamento de recursos humanos).
2. Luego de la declaración debe realizarse una investigación de hecho violento es post de encontrar formas de prevenir próximos hechos.

Medida de control 4: Generar un proceso de investigación de hechos violentos.

Subdimensión: Violencia externa en el trabajo.

1. Para la investigación de los hechos luego de las declaraciones de incidentes la comisión de prevención de la violencia en el puesto de trabajo puede generar una matriz haddon propuesta por el INSHT (2000).

Medida de control 5: Modificar la disposición física (Lay-Out) y ambiente del trabajo para generar lugares de trabajo menos expuestos a violencia externa. **Subdimensión:**

Violencia externa en el trabajo.

1. Medidas referentes al entorno: Disponer una buena visibilidad e iluminación de manera que los trabajadores puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del asaltante.
2. Medidas referentes a sistemas de seguridad se refiere a equipos especialmente diseñados para prevenir o detener la violencia, debe tener en cuenta su proporcionalidad al riesgo y deben ser fáciles de usar, asimismo los trabajadores

han de estar entrenados para su uso. (Repertorio de Medidas de control, Protocolo del Ministerio de Salud, Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013).

Tabla N° 4.22 Recomendación adicional de medidas de control a través de la MIPER dentro de la Organización Sercont Ltda.

Recomendaciones de Medidas de control Dimensión 6 “Violencia externa en el trabajo”.	
Causa 1: No se explica la posible exposición a violencia en la evaluación de riesgos laborales e informar el riesgo y las medidas de mitigación para cada trabajador.	Medida 1: Incorporar información que permita establecer el verdadero nivel del problema, señalando los trabajos que presenten un especial riesgo.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta la discusión de los resultados obtenidos a partir de los objetivos de la Investigación.

5.1 Aplicación, tabulación y resultado del Cuestionario Suseso/Istas 21 Versión breve.

El Riesgo Psicosocial, es uno de los tantos problemas que aquejan actualmente a muchas organizaciones debido a que hay constantes cambios que a su vez estos exigen rapidez en la toma de decisiones, dichos cambios muchas veces contrastan con una labor equivocada en el área organizacional y estos cambios influyen no solo en los líderes sino también al personal de la organización.

En la presente investigación se aplicó el cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve a los trabajadores de la organización Sercont Ltda., los cuales realizaron dicho cuestionario de forma anónima. La investigación presentó una alta participación de los trabajadores, este nivel de participación permite que los resultados obtenidos en la encuesta sean representativos del grupo de trabajadores en este estudio.

Al ser parte de una encuesta en el lugar de trabajo que mide los niveles de Riesgo Psicosocial es complejo, ya que son muchos los factores que llevan a que se haga difícil responder la encuesta, ya sea por el tiempo que se demora en responder, hasta las aprehensiones del anonimato y la confidencialidad de los datos preguntados.

La aplicación de la encuesta Suseso/Istas 21 permite explorar la situación por cada dimensión, el cual nos deja ver cuál de los aspectos de los Riesgos Psicosociales puede tener mayor ponderación en los resultados. Estos resultados son circunstancias de un momento determinado de la organización, no nos dice si se ha repetido en otras ocasiones, o si son solo por el contexto actual de la organización.

Por otra parte, el instrumento utilizado cuestionario Suseso/Istas 21, no mide dimensiones como el acoso sexual ni la violencia en el trabajo y por lo tanto estos aspectos no quedaron reflejados en los resultados.

El estudio tampoco permite explorar problemas como el presentismo laboral, que sería interesante de estudiar como un fenómeno asociado al estrés en el trabajo y a la alta percepción de Riesgo Psicosocial laboral. Por tratarse de un estudio transversal no es posible establecer una relación causa y efecto de las variables estudiadas. Los resultados obtenidos no se pueden asignar al sector industrial, ya que solo representan a la organización en que fueron realizados.

En la tabulación de los datos obtenidos, se procedió de acuerdo con lo establecido por el manual del método del cuestionario. Cada respuesta se registra en una hoja Excel, el cual tiene una numeración desigual, obteniendo una información confusa relacionada con el resultado sin tener certeza del método de evaluación.

Al analizar los resultados de la investigación, los trabajadores de la organización Sercont Ltda., se encuentran en Riesgo moderado, aclarando que para la primera dimensión “Exigencias Psicológicas”, las causas probables serían la carga de trabajo que tienen los trabajadores teniendo en cuenta el número de trabajadores y la capacidad de cada uno de ellos, ya que cumplen su trabajo con un sistema de turnos diurno y nocturno, en donde las tareas en algunas ocasiones no son distribuidas equitativamente, y los trabajadores se ven sobrecargados de trabajo y en ocasiones la sobrecarga de tareas interrumpen la concentración del trabajador interfiriendo con su producción personal y llevándolo a no alcanzar los objetivos de la tarea a realizar. Esta dimensión presenta un riesgo moderado.

En la segunda dimensión “trabajo activo y desarrollo de habilidades”, se ve poca participación de los trabajadores en cuanto a sugerencias que puedan ayudar a realizar cambios en la organización del trabajo, hay pocas ideas de parte de los trabajadores de cómo se podría mejorar el trabajo y se involucran mínimamente en la toma de decisiones, además, hay poco interés de aprender nuevas competencias, habilidades y conocimientos para mejorar su ambiente de trabajo y su productividad. Esta dimensión presenta un riesgo moderado.

En la tercera dimensión “apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo”, en lo evaluado en esta dimensión, vemos la relación del rango de definición de las tareas y los

conflictos que están implicados en la tarea actual del trabajador, ya que en ocasiones se necesita ayuda o apoyo, ya sea, de los compañeros, supervisores, etc., la causa probable en el resultado de esta dimensión es la poca colaboración que existe entre la organización y los trabajadores y esto lleva a no tener un tarea decente en su lugar de trabajo.

La organización y los trabajadores deben desarrollar relaciones estrechas para que el trabajador sienta que la jefatura está comprometida con proporcionar apoyo para mejorar las condiciones de trabajo y reducir el riesgo al que está expuesto el trabajador. Esta dimensión presenta un riesgo moderado.

La cuarta dimensión “compensaciones”, según las características del trabajo, en lo evaluado se ve hasta qué punto a los trabajadores le preocupan los cambios que pueda haber en las condiciones actuales del trabajo, si existe inseguridad laboral, si el trabajador recibe elogios abiertamente en su desempeño en la organización y si es tratado con el justo respeto en su lugar de trabajo.

El trabajador no se siente apreciado cuando hace bien su trabajo ya que no existe un reconocimiento de ningún tipo hacia su trabajo, ya sea por incentivos, mejor trabajador del mes, diplomas por productividad, etc. Además, la organización al no realizar reuniones informativas o mensuales los trabajadores no tienen la oportunidad de expresar sus preocupaciones o salir de las dudas que tengan con respecto a su puesto de trabajo o las labores que tenga que realizar día a día. Esta dimensión presenta un riesgo medio- alto.

Por último, en la quinta dimensión “doble presencia”, esta dimensión dio como resultado un riesgo alto, esto puede deberse a que la dotación de personal este compuesto en su mayoría por mujeres, las cuales perciben un mayor riesgo en esta dimensión la cual evalúa las exigencias laborales y de la vida familiar las cuales son las tareas domésticas y el cuidado de familiares.

Al no existir una flexibilidad en los horarios de los trabajadores, y una nula gestión de permisos se produce un desbalance en la vida familiar y laboral dentro de la organización, lo cual provoca un rendimiento defectuoso de los trabajadores. Al no tener el apoyo adecuado al ejecutar su trabajo, no se mantiene un equilibrio entre el trabajo y la

vida personal. Este apoyo es sumamente necesario ya sea para la flexibilidad en los horarios de trabajo, los desplazamientos, y las responsabilidades familiares. Esta dimensión presentó un nivel de riesgo alto.

5.2 Aplicación Análisis Foda en función a las Características de la organización Sercont Ltda.

El Análisis Foda se realizó para reconocer y identificar las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y las Amenazas que existen dentro de la Organización Sercont Ltda., con la finalidad de recopilar la información necesaria para la selección y adecuación de las Medidas de Control de los Riesgos Psicosociales, presentes en el repertorio.

De acuerdo con el análisis Foda, también se lograron identificar las principales características encontradas dentro de la organización en el área general, dando a conocer las principales Debilidades y Amenazas, debido a que la problemática afecta directamente a los trabajadores de la organización, en primera instancia antes señala hablamos sobre la falta de apoyo dentro del área de administración y falta de recursos de la organización, reflejada en él “Apoyo social de la organización y calidad de liderazgo” y a la vez una amenaza para la organización. La existencia de sistemas de turnos incómodos para los trabajadores y condiciones de trabajo inadecuadas, reflejada en las “Compensaciones”. la generación de licencias médicas en trabajadores que sufren alguna enfermedad crónica, reflejada en el “Apoyo social de la organización y garantizar la estabilizar laboral de los trabajadores”. Sobre todo, la característica con mayor limitante en las debilidades, como se observó en los resultados, fue la dimensión doble presencia, donde obtuvo el nivel de riesgo más alto, esto debido a que una de las características de la organización es que la mayoría de los trabajadores con más carga laboral, son mujeres y es por esto mismo que las debilidades se entrelazan entre sí. Es por lo anterior que el análisis Foda, fue un insumo que nos ayudó a seleccionar las medidas de control más adecuadas para la organización.

5.3 Definición de las Medidas de Control a aplicar para los Riesgos Psicosociales.

La selección de las Medidas de Control fue el punto crítico de la investigación, ya que se analizó cuáles son las Medidas a aplicar en la Organización, las cuales fueron adaptables y definidas basadas en criterios acordes a las Características de la Organización, respecto al Análisis Foda y según los resultados que se obtuvieron del Cuestionario Suseso/Istas 21 Versión breve, generando así, los controles necesarios para su posterior aplicación.

El Repertorio de Medidas de Control en Riesgos Psicosociales, fue el que nos entregó una serie de Medidas de Control generalizadas para cada Dimensión y Subdimensión del Cuestionario Suseso/Istas 21 y dependiendo el Nivel de Riesgo de cada Dimensión evaluada. aunque el análisis de las Medidas de Control seleccionadas dio como resultado que algunas de estas no estaban adaptables o se podrían ejecutar a la realidad de la Organización, ya que las Medidas presentadas en el Repertorio son reiterativas, exactas y basadas en implementar a cualquier Organización Nacional, ya sea su magnitud, rubro, productividad, recursos económicos y humanos.

Como se pudo observar en el análisis Foda realizado a la organización no existe una afinidad relevante al repertorio, debido a que el Repertorio contiene una serie de Medidas estipuladas para el Control de los Riesgos Psicosociales, las cuales no están adecuadas a la realidad Laboral Chilena. Sumado a que la organización Sercont Ltda., no cuenta con capital económico, infraestructura y cantidad de personal para implementar estos tipos de Medidas.

En resumen, el Repertorio de Medidas de Control no busca solucionar la causa de los Riesgos Psicosociales, sino tratar el efecto de ellos, estableciendo una variedad de Medidas amplificadas para su control. Por lo tanto, este Repertorio al no ser capaz dar solución a los problemas de la organización, es por esto que se regeneraron medidas adicionales con la finalidad que nos ayuden a controlar los Riesgos Psicosociales.

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES

Como grupo al llevar a cabo nuestra investigación, nos dimos cuenta de la importancia que posee la salud mental de los trabajadores para el desarrollo de sus labores, ello porque, aunque en diferentes ámbitos, nosotros mismos nos vimos reflejados en las problemáticas que encierran los factores psicológicos en la vida de las personas, lo que se traduce en la existencia de los llamados Riesgos Psicosociales, una categoría de riesgos que fue definida por la organización internacional del trabajo OIT como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”.

Por ello, es indispensable contar por una parte, con una normativa robusta en la regulación de esta clase de riesgos y por otra disponer de herramientas idóneas que permitan su identificación y tratamiento por parte de las organizaciones empresariales, es así como pudimos contar con el Cuestionario Suseso/Istas 21 que permitió lograr estos objetivos ya que gracias a su implementación conocimos el nivel de riesgo a que se ven expuestos los trabajadores de la organización Sercont Ltda. pudiendo con ello saber de manera precisa qué dimensiones son las que presentan un riesgo más alto en la salud de los trabajadores.

Uno de los primeros antecedentes que como grupo pudimos apreciar es el preponderante componente subjetivo que envuelve la aplicación del Cuestionario Suseso/Istas 21 y del respectivo repertorio, porque al ser el propio trabajador el que lo responde existe la posibilidad que este arroje una falsa representación de la realidad de una organización conocidos como falsos positivos.

Sin perjuicio de la génesis de índole personal que poseen las respuestas del Cuestionario Suseso/Istas 21, el cuestionario es la adaptación y validación en Chile del cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente

Laboral de Dinamarca. (Superintendencia de Seguridad Social, 2018). Es así como instrumentos de este tipo son usados también a nivel internacional como en el caso de la Unión Europea con la llamada Encuesta europea de organizaciones sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER) lo que valida la herramienta de medición que usamos como grupo para medir, reconocer y evaluar los Riesgos Psicosociales de la organización Sercont Ltda. ya que a menudo la característica de intangibilidad que posee esta clase de riesgos hace que no sean objeto de la ponderación que merecen lo que trae consigo que no se les trate de la manera debida con la consiguientes consecuencias negativas en el desempeño de los trabajadores.

Los Riesgos Psicosociales, si bien afectan la salud mental de los trabajadores que se ven a ellos expuestos, esta no es la única afectación que traen consigo, ya que el hecho de que los trabajadores no se encuentren en la plenitud de sus condiciones psicológicas trae como consecuencia que surjan daños de índole físico en la persona del trabajador tales como enfermedades profesionales como por ejemplo los trastornos músculo-esqueléticos o aquellos que nacen en virtud de un accidente laboral. Es por lo recién mencionado que, en la organización materia de esta investigación Sercont Ltda., es posible apreciar un sin número de características propias que quedaron de manifiesto a lo largo de nuestro trabajo y que facilitan que su personal se vea expuesto a esta clase de riesgos tales como las largas jornadas laborales, sistemas de turnos poco flexibles, escasez de personal de reemplazo, etc. Todo lo que se ha visto maximizado por el contexto sanitario que estamos viviendo y del que aún no logramos salir.

Es por lo anteriormente señalado que, Sercont Ltda., debe buscar los mecanismos de acción que permitan encontrar soluciones concretas a la problemática de los Riesgos Psicosociales que padece su personal y para ello debe contar en esa búsqueda con una transversalidad de factores y actores, en cuanto a los factores debe enfocarse en determinar qué elementos de carácter material o del entorno influyen en la génesis de los Riesgos Psicosociales tales como infraestructura, descansos, transporte, etc. Y en cuanto a los actores es del todo relevante que cada uno de los colaboradores participe en las propuestas de cambio que necesita la organización en estudio, ya que son ellos los que día a día

desempeñan sus funciones por lo cual conocen de primera fuente las necesidades de sus actividades debiendo convertirse en actores relevantes en las mejoras que se propondrán.

Las 5 dimensiones que evalúa el cuestionario Suseso/Istas 21 versión breve, Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo, Compensaciones y Doble presencia, y una sexta que si bien no está en el cuestionario necesita ser abordada esta es la llamada “Violencia externa en el trabajo”, obtuvieron distintos porcentajes en nuestra medición pero solo la llamada “doble presencia”, tiene el mayor porcentaje de color rojo y se considera en un nivel de Riesgo alto por lo cual debe ser objeto de una mayor intervención por parte de la organización Sercont Ltda y en un breve espacio de tiempo, para que se mitiguen las consecuencias que podría traer consigo la no aplicación de controles en el tiempo y de la forma debida, por lo cual como grupo esperamos que nuestra propuesta de medidas de control sea bien recibida y más importante aún sea aplicada concretamente por la organización en estudio.

En por ello que, como grupo nos propusimos tres objetivos al inicio de nuestro trabajo, objetivos que se entrelazan y relacionan de manera directa, en primer lugar nos propusimos llevar a cabo la evaluación de los Riesgos Psicosociales de la organización Sercont Ltda., y la forma de materializar dicho objetivo fue la aplicación del cuestionario Suseso/Istas 21 en su versión breve, herramienta que nos permitió saber de primera fuente y de manera objetiva cuál es el nivel de Riesgo Psicosocial de la organización Sercont Ltda., en cuanto al segundo objetivo que consistió en la realización de un análisis Foda que pudiera entregarnos información sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización Sercont Ltda. y sus resultados fueron en cuanto a fortalezas es que existe una buena relación con la organización mandante en este caso CMP por lo cual los trabajadores pueden desarrollar su trabajo de manera eficiente contando con una buena línea de supervisión ya que sienten que cuentan con estabilidad laboral, en cuanto a las oportunidades tenemos como resultado el hecho de poder aplicar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales lo que hará que la organización Sercont Ltda., logre diferenciarse de la competencia, en el apartado debilidades lo que arrojó este análisis fue

en cierta manera una luz de alarma para las medidas que se deben implementar ya que los trabajadores sienten que no hay el suficiente apoyo de la organización, un sistema de turnos incómodo en relación a las necesidades de los colaboradores lo que se traduce en trabajadores disconformes lo que a la larga puede traer problemas de carácter más grave en el desarrollo de sus labores diarias, por último en cuanto a las amenazas contamos con que los trabajadores sienten que existe la posibilidad que otra empresa pueda competir con Sercont Ltda., lo que pondría en riesgo su fuente laboral o que un caso de Covid-19 afecte de manera significativa el personal que deba prestar sus servicios, es por ello que gracias a la aplicación del cuestionario de la Suseso/Istas 21 y el desarrollo del análisis Foda fueron elementales para la selección y adecuación de medidas de control que es nuestro tercer y último objetivo, el cual no sería posible de lograr sin los dos objetivos anteriores, por lo que en su conjunto nos permitieron determinar a qué nivel riesgos Psicosociales están expuestos los trabajadores de Sercont Ltda., y con ello proponer medidas de control acordes con las características específicas de esta organización.

Es así como en la Dimensión 1 “Exigencias psicológicas” las medidas que destacan son el ajustar la carga de trabajo total, teniendo en cuenta el número y la capacidad de los trabajadores, para ello se deben evaluar las cargas de trabajo individual y de equipo, a través de la observación y la discusión con los trabajadores para determinar si el cambio es necesario y factible, lo que permitirá ajustar la cantidad de trabajo por trabajador, para evitar que alguno de ellos esté sobrecargado. otra medida de control de esta primera dimensión debe ser reorganizar la asignación de trabajo para evitar demandas excesivas a los trabajadores, esto se logrará al observar el trabajo que se realiza, hablar con los trabajadores y determinar si las labores son equitativas y justamente distribuidas, y si de esto se aprecia que algunos trabajadores están sobrecargados o tienen tareas que son demasiado difíciles, se deben encontrar soluciones, por último recomendamos planificar el trabajo con cuidado y acordar plazos o ritmo de trabajo realistas para ello se deben considerar las condiciones de trabajo, los recursos técnicos, los posibles cambios y las necesidades especiales de los trabajadores.

En cuanto a la Dimensión 2 “Trabajo activo y desarrollo de habilidades” en esta dimensión se debe involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones en la Organización, para ello se recomienda que los trabajadores hagan sugerencias o influyan en los cambios que la organización tomé en cuanto al trabajo, lo que será posible si se estimula la posibilidad que estos presenten sus ideas sobre la mejora del trabajo, a través de breves sesiones de sugerencias o mediante la organización de grupos pequeños de discusión, además de mejorar el margen de libertad y control sobre el trabajo beneficiando con ello la subdimensión de la influencia lo que hará posible reorganizar el proceso de trabajo de manera que el individuo o los grupos y subgrupos de trabajadores puedan controlar su ritmo de trabajo y su respectiva ejecución de tareas.

En cuanto a la Dimensión 3 “Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo” se recomienda Desarrollar y comunicar una política y estrategia para la prevención del estrés en el lugar de trabajo, lo que se logrará a través de establecer una política clara en colaboración con los trabajadores y sus organizaciones. La declaración de estas políticas debe indicar claramente el compromiso de la dirección, con la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores. Esta declaración debe ser comunicada a todos los trabajadores. además de Establecer procedimientos para prohibir la discriminación y tratar a los trabajadores con justicia, ello para prohibir la discriminación en el lugar de trabajo por razones de edad, raza, sexo, discapacidad, nacionalidad o religión. Estos procedimientos deben tener como objetivo la equidad laboral y el trato justo debiendo asegurar que la justicia se mantenga en la asignación de puestos de trabajo, derechos, promoción, beneficios y otros términos o condiciones de empleo y todo esto debe ser comunicado a los trabajadores para que sepan de antemano y con claridad sus derechos y obligaciones al respecto, lo anterior se verá fortalecido si existe la posibilidad de fomentar el desarrollo de las relaciones laborales informales entre los trabajadores. Charlas informales y conversaciones que pueden tener lugar en distintas ocasiones, beneficiando un modelo que fomente las relaciones estrechas entre los trabajadores y los gerentes para que puedan obtener apoyo los unos a los otros fortaleciendo la subdimensión: Calidad de relación con superiores, todo lo recientemente señalado, no tendría sentido si no existe una buena relación con los compañeros de trabajo por lo cual todos los trabajadores deben

ser conscientes de los tipos de comportamientos ofensivos que pueden existir en el lugar de trabajo y sus consecuencias a largo plazo, lo que necesita de una política contra el acoso, el hostigamiento, las amenazas y la violencia, todo lo anterior debe estar firmemente sostenido en el lugar de trabajo y comunicada con claridad a todos.

Sobre la Dimensión 4 "Compensaciones" se recomiendan medidas de control tales como el hecho de establecer procedimientos para elogiar abiertamente el buen desempeño de los trabajadores y los equipos lo que trae consigo la Subdimensión: Estima, lo que se logrará con una política clara para recompensar en público al trabajo ejemplar premiándolo en aquellas ocasiones, además de implementar un sistema mediante el cual los trabajadores conozcan los resultados de su trabajo para que sepan que este es apreciado cuando lo hacen bien. Este debe ser específico al decirles exactamente en qué y dónde lo hicieron bien.

En cuanto a la Dimensión 5 "Doble presencia" la cual arrojó el riesgo más alto de nuestra medición siendo el único que superó el 50% en el semáforo, por lo cual requerirá medidas correctivas de carácter urgente, esta dimensión se expresa en que durante el tiempo de trabajo remunerado, la persona debe gestionar sus responsabilidades domésticas y, durante el tiempo privado, debe organizar o gestionar de alguna forma sus responsabilidades profesionales, es por esto que se recomienda en primer lugar optimizar las disposiciones sobre el tiempo de trabajo, para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares, lo que necesitará examinar las preferencias de los trabajadores con respecto a los regímenes de organización del tiempo de trabajo y sus responsabilidades familiares, lo que aumentará su flexibilidad de modo que las horas de trabajo y las vacaciones se puedan organizar de acuerdo a las necesidades personales de los trabajadores, en segundo lugar se recomienda establecer una política de trato a las mujeres y a los hombres con equidad, ello para la asignación de trabajo y el desarrollo profesional, ésta debe tener especial cuidado para tratar a las mujeres y a los hombres, basándose en la evaluación objetiva de sus habilidades, capacidades, rendimiento y características ya que los horarios de trabajo, los desplazamientos y las responsabilidades familiares pueden diferir entre los trabajadores hombres y mujeres. Además, se debe

asegurar oportunidades de capacitación para supervisores y trabajadores sobre la importancia de ofrecer a todos, mujeres y hombres, las mismas oportunidades en el ámbito laboral.

Por último, la Dimensión 6 “Violencia externa en el trabajo” si bien no está presente en el repertorio, es importante tratarla ya que esta necesita de la generación de una declaración de intenciones informando que el lugar de trabajo deberá estar libre de violencia, incorporando a esta última como un riesgo latente en el lugar de trabajo para ello es importante registrar los incidentes ocurridos en el lugar de trabajo aunque estos no hayan tenido consecuencias serias, lo que hará posible profundizar en estos aspectos puede hacerse valiéndose de distintas metodologías, discusiones en grupo, entrevistas individuales, cuestionarios diseñados al efecto, sistemas de información existentes (Denuncias) así como la necesidad que existan procesos de investigación, declaración y denuncias de tales acontecimientos relativos a la violencia.

Es por todo lo anterior que toda nuestra investigación nos permitió conocer cuál es la estructura material y humana de dicha organización, conocer qué dimensiones se deben potenciar y cuales intervenir de manera concreta, cómo se manifestó el Foda y qué información nos entregó para la selección y propuesta de las medidas de control de la organización Sercont Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

Universidad de Chile, U. (2011). Manual de Procedimientos para la Gestión de Prevención de Riesgos. Obtenido de https://www.uchile.cl/documentos/manual-de-procedimientos-para-la-gestion-de-prevencion-de-riesgos-pdf--21-mb_52195_6_3112.pdf

Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo. (2014, 12 octubre). *ESENER2 Safety and health at work EU-OSHA*. ESENER. Recuperado 20 de diciembre de 2021, de <https://osha.europa.eu/es/about-eu-osha/press-room/note-to-editor/esener-2>

Pursell, S. (2021, 30 noviembre). *Análisis FODA de una empresa: qué es, cómo se hace y ejemplos*. Analisis FODA de una Empresa. Recuperado 21 de diciembre de 2021, de <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>

Kohn, P. S. (2021, 3 agosto). *Métodos de investigación: Qué son y cómo elegirlos*. QuestionPro. Recuperado 2 de noviembre de 2021, de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/>

Universidad Adolfo Ibáñez, U. (2019). Estudio Zoom al trabajo. Obtenido de <https://noticias.uai.cl/salud-mental-y-estres-son-los-aspectos-que-mas-preocupan-a-los-trabajadores-chilenos/>

Biblioteca del Congreso Nacional. (1968). Ley 16744. Obtenido de Establece Normas Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28650>

Código del Trabajo (2019). Ley 19.759. Obtenido de https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-95516_recurso_2.pdf

Cofre, T., & Peña, A. (2018). Universidad Técnica Federico Santa María. Obtenido de Aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en Empresa de la Región de Valparaíso: <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/43949>

ACHS. (Abril de 2017). Manual Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. Obtenido de <http://www.cemhts.cl/portal/ACHS-Corporativo/Documents/Instructivo%208%20Prevenci%C3%B3n%20-%20Plataforma%20Riesgos%20Psicosociales.pdf>

ACHS. (Junio de 2017). Repertorio de Medidas Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/DocumentosMinsal/8-%20Factores%20Psicosociales/5-%20Material%20para%20Intervenci%C3%B3n/ACHS%20Repertorio%20de%20Medidas%20Psicosociales%202017%20Junio.pdf>

ACHS. (Marzo de 2018). Manual Generación de Medidas de Intervención de Riesgos Psicosociales. Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/DocumentosMinsal/8-%20Factores%20Psicosociales/5-%20Material%20para%20Intervenci%C3%B3n/ACHS%20Manual%20para%20la%20Intervencion%20de%20RPS-2018.pdf>

Instituto de Previsión Social. (2019). Obtenido de <https://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/quienes-somos>

Salud, M. d. (s.f.). ACHS, Asociación Chilena de Salud. Obtenido de Protocolos MINSAL-ACHS: <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Minsal.aspx>

IST, M. (s.f.). Instituto de Seguridad del Trabajo. Obtenido de <http://www.ist.cl/riesgos-psicosociales-2/informacion-general-istas21/>

Leyton, C., Valdés, S., & Huerta, P. (Diciembre de 2016). Universidad del Bio Bio, Chillan, Chile. Obtenido de Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v19n1/0124-0064-rsap-19-01-00031.pdf>

Ministerio de Salud, M. (2013). Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Chile. <https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Ramírez Rojas, J. (2009). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

SePreSST. (s.f.). Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo. Obtenido de Jerarquía de Controles de Riesgos: <http://www.sepresst.com.mx/2019/09/28/jerarquia-de-controles-de-riesgos/>

Superintendencia de Seguridad Social, S. (Junio de 2016). Manual del Método del Cuestionario Suseso/Istas 21. Obtenido de https://www.suseso.cl/612/articles-18709_archivo_01.pdf

Superintendencia de Seguridad Social, S. (s.f.). Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Suseso/Istas 21. Obtenido de <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html>