

# Manual para realizar Grupos de Discusión

## Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales





## Definición

En Chile comienza a regir en septiembre de 2015 el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales para todos los rubros, entregando una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las organizaciones del país. El objetivo principal del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales es poder identificar la presencia y el nivel de exposición de los riesgos psicosociales en todos quienes trabajan, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental. Desde su actualización en 2022 con el cuestionario de evaluación del ambiente laboral-salud mental SUSES0 (CEAL-SM SUSES0)

### 1 MÉTODO DE INTERVENCIÓN EN RIESGO PSICOSOCIAL DEL CUESTIONARIO CEAL SM SUSES0

El instrumento CEAL-SM SUSES0 tiene 12 dimensiones con 54 preguntas de riesgos psicosociales, además se suman 34 preguntas entre datos demográficos, datos sobre el empleo actual (teletrabajo, tipo de contrato) y preguntas de salud y bienestar (cuestionario GHQ 12 SM, y sobre licencias, sobre dolor corporal y sobre accidentes), al final suman 88 preguntas.

El formato digital del cuestionario está disponible a través de la SUSES0, lo que facilita el proceso al permitir llevar un control de la aplicación misma (número de cuestionarios contestados) y entregar los resultados de manera inmediata, así como una planilla con los puntajes para uso del centro de trabajo de la empresa o institución. La aplicación se

mantiene operativa durante todo el tiempo que el CdA haya decidido (por ejemplo, durante un día, o una semana, o un mes). Cada trabajador recibe un código con el que debe autenticar su ingreso y las respuestas al cuestionario. El uso de esta aplicación la debe solicitar la organización (CdA) a ACHS. Será la encargada de gestionar la habilitación de dicha plataforma con la SUSES0.

Responder el cuestionario requerirá entre 20 y 40 minutos, aunque ese tiempo dependerá del nivel de escolaridad de la persona y debe tomarse en cuenta. Finalmente, como ya se ha mencionado, el periodo de aplicación lo definirá el CdA considerando las características propias de cada centro de trabajo y procurando que el plazo definido permita la mayor participación posible quienes trabajan.

## ② Comité de aplicación PSICOSOCIAL (CdA)

El comité debe ser paritario en cuanto a la representación de los trabajadores y de la parte empleadora. Este CdA debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo, diez, debiendo siempre estar compuesto por las siguientes personas (y sus subrogantes):

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

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

## ③ GRUPOS DE DISCUSIÓN

El grupo de discusión sirve para completar con una técnica cualitativa la información entregada por el cuestionario del Método Cuestionario CEAL–SM / SUSESO. Por lo tanto no solo debe ser utilizado en el marco de los Programas de vigilancia. Según lo estipulado por SUSESO en su Manual de uso año 2022, la realización de estos grupos es necesaria principalmente en los siguientes casos:

- En aquellas organizaciones que obtuvieron un estado de riesgo alto en la aplicación del cuestionario.
- Dentro de organizaciones que hayan obtenido un estado de riesgo medio, en las unidades de análisis que hayan obtenido más de una dimensión en riesgo alto o medio.
- En los centros de trabajo que hayan obtenido un estado de riesgo medio o riesgo bajo, el análisis de los resultados puede limitarse al Comité de Aplicación siempre que no existan unidades que muestren más de una dimensión en riesgo alto o medio.
- En aquellas organizaciones en las que existan unidades muy pequeñas que para efectos de ser medidas –contestar el cuestionario– se agruparon con otras unidades. Por ejemplo, si para alcanzar un número de 26 personas se tuvo que agrupar a trabajadores/as de unidades menores, los resultados se deben discutir por cada una de estas unidades menores por separado. Así se podrá precisar el nivel de riesgo para cada una de ellas.
- Siempre es recomendable realizar discusiones grupales con la mayor cantidad posible de trabajadores/as. En este sentido, el CdA puede implementar la discusión en cualquier otra circunstancia que le parezca relevante.

El grupo de discusión tiene tres objetivos que van relacionados, uno es realizar un análisis de los resultados obtenidos e imaginar los motivos (buscar el origen) por los que se obtuvieron puntuaciones altas o bajas en las dimensiones. El segundo objetivo es, a partir de los resultados analizados, pero también de la propia experiencia personal, proponer soluciones y medidas concretas que modifiquen el origen de los riesgos. Un tercer objetivo es destacar aquellas áreas en que existen fortalezas en el centro de trabajo (resultados “en verde”, factores de protección) y cómo hacerlo para que estas áreas se mantengan e, incluso, mejoren.

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

Es en el grupo de discusión en donde se encontrará el mayor detalle y la respuesta frente a el porqué aparecen ciertos riesgos en alto al momento de evaluar cuantitativamente los riesgos psicosociales con el cuestionario CEAL-SM SUSESO enriqueciendo con información cualitativa lo ya encontrado.

**El grupo de discusión debe ser guiado por un moderador. Como moderadores deben participar en los grupos focales uno o dos miembros del Comité de aplicación que no interfieran en la adecuada comunicación de los trabajadores (por ejemplo se debe tener en cuenta que una jefatura puede hacer que los trabajadores se sientan menos cómodos comentando sobre riesgos psicosociales).**

#### 4 PREPARACIÓN DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

El moderador deberá preparar la actividad revisando los resultados de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales CEAL-SM SUSESO ya aplicado y/o de los antecedentes referentes al caso de enfermedad profesional de salud mental acogida (de existir), debido a que estos datos son los que presentará al grupo de quienes trabajan para generar la reflexión y propuestas de intervención pertinentes.

En caso de que existan casos de enfermedad profesional de salud mental nunca se debe revelar los nombres de quienes fueron diagnosticados, solo se debe hacer mención del agente de riesgo. **También, y de manera complementaria, el monitor debe revisar el instrumento del ISP (anexo en el Protocolo de Vigilancia de MINSAL), ya que ambos instrumentos le serán de mucha ayuda en la realización del grupo focal,** más específicamente en la propuesta y discusión de las medidas de mitigación. Por otra parte, son los moderadores quienes deben escribir un breve resumen de los temas más destacados surgidos de la conversación por lo que deben contar con un computador u otra herramienta de formato escrito para dejar constancia de los temas tratados y acuerdos generados.

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

**Cantidad de personas que trabajan:** La entrevista grupal debe constar de no menos de tres trabajadores, y no más de doce, lo más adecuado es generar un grupo de entre 6 a 12 personas, siempre velando por la diversidad etaria y paridad de género. La entrevista grupal es similar al grupo de discusión. Tanto un medio, como una mediación, para que el grupo reflexione, tome postura y realice los descargos que considere convenientes en torno a materias de seguridad y salud ocupacional. En los grupos más grandes las personas que más hablan tienden a monopolizar la palabra y las ideas, y muchas buenas ideas se pierden porque las personas no se animan a hablar. En los grupos más pequeños las personas que menos hablan se sienten menos.

**Horizontalidad entre quienes trabajan:** Cuando se entrevista a uno de estos grupos formalizados hemos de tener en cuenta que, si las relaciones entre sus componentes deben ser horizontales, sin jefaturas de por medio, para que de esta forma la confidencialidad se cumple, y no se ejerza poder en la utilización de información o en la búsqueda de silencio. Es adecuado que las personas que tengan subordinados (jefaturas, supervisores) tengan sus propios grupos de discusión en que solo participen pares excluyendo a sus subordinados.

**Heterogeneidad de quienes trabajan:** La composición del grupo debe ser lo más heterogénea posible en las variables de género, edad y ocupaciones específicas dentro de

cada unidad. Que exista la heterogeneidad en quienes trabajan sirve especialmente para que se tenga una voz de representación de cada uno de los grupos que forman parte de la organización.

**Representatividad:** El Comité debe asegurarse que el grupo sea lo más representativo posible de la unidad que se está analizando, incluso debe considerarse la posibilidad de formar más de un grupo de discusión si las unidades de análisis son muy grandes. En los casos de centros de trabajo o empresas pequeñas (menos de 26 trabajadores) se debe promover la participación de la totalidad de los trabajadores y trabajadoras.

**Duración y Lugar de desarrollo:** La duración de esta actividad debe ser de dos horas aproximadamente. Puede realizarse en una sala de reuniones de la empresa, o solicitar un lugar acondicionado en la agencia ACHS a la cual pertenece la empresa. Es importante que el lugar de desarrollo conste de una mesa redonda u ovalada, para que todos los participantes puedan mirarse a los ojos, con sillas del mismo color y tamaño, para que no existan símbolos que interfieran con la sensación de equidad y horizontalidad necesaria en la entrevista. Asimismo, es importante que en medio de la mesa existan galletas o sándwich, café y té, esto para que los trabajadores se sientan más a gusto, fomentando la conversación relajada y distendida. En caso de hacerlo de forma remota, es importante que sea con la cámara prendida y en ninguna circunstancia esta reunión debe ser grabada. Lo recomendable

es que el grupo de discusión sea presencial, pero si debe realizarse remota es relevante prestar especial atención a que todos quienes participan se sientan parte del grupo y estén al tanto de su confidencialidad.

**Elementos:** Se debe contar idealmente con los elementos didácticos necesarios (plumones, pizarra, papelógrafo, proyector, etc.) para una mejor comprensión de los resultados, y para el registro de las dinámicas de la actividad.

## ⑤ PROCESO DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

Al inicial la actividad, el monitor debe saludar y presentarse, para luego dar paso a enmarcar la actividad y explicar que se espera de ella, esto aportará en no generar falsas expectativas a los trabajadores. Es importante en esta parte de la actividad declarar, lo mencionado en el punto anterior, sobre el carácter confidencial de la discusión para facilitar así un espacio agradable de escucha y participación para los trabajadores. **También debe mostrar los instrumentos a utilizar (instrumento del ISP, entre otras) y hacer una pequeña explicación de cada uno de ellos.** Luego de la presentación, el moderador incentivará el inicio de la conversación en torno a los resultados obtenidos y/o a los antecedentes de los casos de enfermedad profesional de salud mental, en especial al agente de riesgo identificado (sin nombrar a quien estuvo expuesto), esto en busca de la validación de los puntos expuestos por el moderador de parte de los participantes, como también de su opinión sobre las posibles causas de los mismos.

**Se recomienda que el moderador aborde de a una las dimensiones, comente los resultados de la dimensión escogida como también de las preguntas en mayor riesgo de la dimensión en cuestión, luego de esto deberá entregar la palabra al grupo, anotando las respuestas de los participantes. Es recomendable trabajar con ejemplos utilizando preguntas específicas del cuestionario CEAL-SM SUSESO.**

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

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

El manual del uso del cuestionario CEAL-SM SUSESO (2022) refiere que son los siguientes los pasos para orientarse metodológicamente en la ejecución del grupo de discusión:

### **a. Inicio**

El inicio de la actividad es la presentación del monitor, una explicación de lo que se espera de la actividad y la presentación de los resultados relativos al centro de trabajo y a la unidad con la que se está trabajando.

### **b. Desarrollo**

Luego de la presentación el monitor incentivará el inicio de la conversación en torno a los resultados expuestos, explorando su validez y sus posibles causas. Es recomendable considerar las matrices de origen de riesgo (están más adelante). El objetivo es reconocer tanto los factores protectores como los de riesgo. Recomendaciones específicas se encuentran en el Recuadro 4. El monitor debe prestar especial atención a las concordancias entre los participantes, tanto en aspectos de riesgo como de protección, ya que sobre estas concordancias es que se validará finalmente el resultado de la aplicación. También debe prestar especial atención a las personas que menos participan y solicitarles su opinión.

### **c. Caracterizar los factores de riesgo y las medidas preventivas**

Un aspecto esencial del trabajo grupal es la propuesta de medidas de modificación de la organización de la unidad o del trabajo en general que permita mejorar los niveles de riesgo psicosocial en las dimensiones que los trabajadores consideren más críticas. Debe incentivarse el análisis y propuesta de cambio acerca del origen del riesgo, y solo secundariamente en torno a las consecuencias. Por ejemplo, si existe riesgo por elevadas exigencias cuantitativas, es natural que las personas tengan sensación de agobio y de cansancio. La tarea aquí es buscar el origen de ese riesgo (ejemplo, mal distribución del trabajo, secuencias de trabajo inapropiadas) y proponer modificaciones, y solo secundariamente proponer, por ejemplo, ejercicios de relajación para el estrés, porque eso no apunta hacia el origen del riesgo, sino que a su consecuencia (estrés o cansancio). Es importante que las medidas que se acuerden se relacionen específicamente con cada una de las dimensiones analizadas, y sobre todo con los factores presentes en el trabajo que estén en la base (en el origen) de los riesgos observados.

De relevancia similar es la búsqueda de los factores protectores en cada centro de trabajo, que suelen vincularse con las dimensiones con mayor prevalencia de nivel de riesgo bajo (“verde”). Es adecuado conversar sobre el origen de los resultados en riesgo bajo, cuáles son los motivos por los que algunas dimensiones se muestran con riesgo bajo y qué se puede hacer para destacarlo y estimular su presencia.



#### d. Cierre

El monitor especifica los puntos de acuerdo y desacuerdo repasando los aspectos considerados relevantes; se deben explicitar las principales propuestas que desarrollen los participantes. Es apropiado que estas propuestas sean lo más prácticas y observables posible.

#### e. Informe

Se sugiere formato de entrega empresa que contenga el nombre de todos los participantes y un resumen claro de las conclusiones. Estas deben contener principalmente: la opinión de los trabajadores/as sobre el origen del riesgo de los factores de riesgo analizados y las propuestas para la modificación de cada factor de riesgo. También debe contener la opinión de los trabajadores/as sobre la existencia de factores protectores y el modo de estimularlos. El informe debe estar a disposición del Comité de Aplicación.

### 6 PAUTA DE PREGUNTAS PARA GUIAR LA DISCUSIÓN (MANUAL SUSESO, 2022)

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

- ¿Qué fortalezas muestra la organización del trabajo que se tiene?

Es recomendable trabajar con ejemplos utilizando preguntas específicas del cuestionario CEAL -SM SUSESO.

### 7 RECUPERACIÓN Y ORDENAMIENTO DE RESULTADOS DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

El informe debe ser redactado por el moderador. Este informe debe contener:

**a. Introducción:** Aquí se recomienda indicar el motivo de la realización del grupo de discusión (riesgo alto o caso de enfermedad profesional) y el nombre de la organización.

**b. Proceso de intervención:** Descripción de las características del proceso de intervención como: fecha constitución del Comité, integrantes, resumen de las acciones

de difusión, periodo de aplicación del instrumento CEAL-SM SUSESO, participantes por lugar de trabajo, etc. Incluir la descripción del proceso de discusión grupal (duración, lugar de ejecución, identificación del monitor-investigador, etc).

### c. Resultados:

- **Nivel de participación:** total de trabajadores que participaron sobre el universo del lugar de trabajo o unidad de análisis evaluada. Incluir porcentaje de respuesta global, por unidades de análisis, por género y otras que el Comité estime necesarias y pertinentes incluir en el informe final.
- **Nivel de riesgo:** nivel de riesgo de la empresa o institución (general) y por cada una de las unidades de análisis, con gráficos (es decir por dimensión o pregunta) y relato (descripción del riesgo y orientación sobre el origen posible). El relato es la interpretación de los resultados de acuerdo con las preguntas que puntuaron en nivel alto, complementado con los análisis de los grupos de discusión de los trabajadores. Es importante puntualizar los consensos y los disensos. Incluir algunas citas o referencias textuales de los participantes.

**d. Enumeración de medidas propuestas:** Se especifica cada medida propuesta (asociada a una o más dimensiones que aparecieron en alto nivel de riesgo), con el mayor detalle posible, la fecha factible de ejecución y el responsable (puede ser una Unidad del lugar de trabajo, un equipo de personas, o una persona en particular). Debe consignarse qué resultados cabría esperar (ejemplo matriz página siguiente).

**e. Factores protectores:** Se entrega una lista de los factores protectores que tienen tanto las personas como la organización misma, y sugerencias acerca de cómo fomentar su permanencia o incluso desarrollo.

El informe debe reflejar fielmente lo que fue abordado en el o los grupos de discusión y debe contener las medidas de intervención propuestas en estas instancias, las que deben presentarse con el formato que entrega SUSESO en su Manual (matriz ya mencionada y adjunta en la próxima página). Este informe debe estar a disposición de los participantes.

Finalmente el informe debe ser entregado por el Comité de aplicación al empleador o al representante de éste y contar con su firma de compromiso sobre la implementación de las medidas de intervención propuestas y del cumplimiento de los plazos establecidos en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del MINSAL.

## Ejemplo de matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas (manual SUSESO, 2022)

Dimensión (% de trabajadores en riesgo MEDIO o ALTO)	Preguntas con mayor puntaje en la dimensión	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de monitoreo	Responsables del monitoreo en el Comité	Depto. o unidad responsable de la ejecución
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento y claridad del rol (53.3%, riesgo medio).</li> </ul>	<p>En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores? (40 puntos).</p> <p>En su trabajo, ¿es tratado en forma justa? (32 puntos).</p>	<p>El jefe no delega responsabilidades y se involucra en exceso en todo. Hay autoritarismo en la mayoría de los jefes (pero no todos).</p> <p>Algunos jefes tienen “favoritos” a los que alivian de trabajo y sobrecargan a otros.</p>	<p>Conversar con jefes específicos para que deleguen mejor las funciones. Distribuir el trabajo de manera equitativa y participativa.</p> <p>Organizar círculos de control de calidad.</p> <p>Capacitación en liderazgo para las jefaturas.</p>	31 oct. 2022	Gabriela Hernández y Pedro Garay	Gerencia de Desarrollo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Equilibrio trabajo vida privada (56,7% riesgo alto).</li> </ul>	<p>¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada? (32 puntos).</p>	<p>Muchas veces se piden trabajos en la tarde, poco antes de terminar el horario normal, y eso obliga a quedarse más tiempo trabajando</p>	<p>Establecer que la hora de salida se respeta 100%</p>	31 mayo 2022	Fernando Isla	Dirección General



**NADIE CUIDA MEJOR A LOS  
TRABAJADORES DE CHILE**