



Esta presentación es un material de entrenamiento y capacitación para la difusión, formación y promoción del **“Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.”** Se espera que lo utilicen capacitadores conocedores del instrumento para que lo presenten y capaciten a profesionales sobre su uso. Los capacitados y público objetivo de este material incluye a los profesionales de la salud ocupacional y la prevención de riesgos encargados de gestionar riesgos en las organizaciones y empresas, lo cual incluye los factores de riesgo psicosociales del trabajo. Se deja a disposición de un amplio público usuario este material, que en forma simple y práctica ayuda a promocionar y mejorar el uso de este importante instrumento que elaboró el Instituto de Salud Pública de Chile, en conjunto con una Panel de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral.



Instituto de Salud Pública
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

"INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS
PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO"
Diciembre 2012
Primera Edición

Instituto de Salud Pública de Chile

La guía completa, en su formato digital está disponible en la página del Instituto de Salud Pública/Salud Ocupacional:

<http://www.ispch.cl/saludocupacional>
(banner publicaciones de referencia).

2

La guía completa, en su formato digital está disponible en la página del Instituto de Salud Pública/Salud Ocupacional. <http://www.ispch.cl/saludocupacional>, en el banner publicaciones de referencia, siendo la versión oficial. Para la medición del riesgo psicosocial se ha usado generalmente un enfoque basado en la percepción de los propios trabajadores y trabajadoras, mediante el uso de encuestas individuales, entrevista en profundidad y entre-vistas colectivas o Focus Group. El uso del instrumentos de observación externa tiene menos desarrollo al evaluar las medidas de gestión fundamentales en el marco de la prevención del riesgo psicosocial en las empresas, y que puedan ser objetivadas a través de un medio de verificación de la presencia o ausencia de cada condición señalada y corroborado por la empresa y trabajadores. El instrumento que se presenta está basado en un instrumento de evaluación externa desarrollado en el Instituto Nacional de Salud Pública de Québec, Canadá, denominado Matriz de Identificación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que fue adaptado a Chile por el Instituto de Salud Pública de Chile, en conjunto con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral.

CONTENIDO DEL MATERIAL

Partes N°:	Diap. N°
1. ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO.	4
2. CONTEXTUALIZACIÓN.	13
3. DIMENSIONES QUE EVALÚA.	24
4. APLICACIÓN.	41
5. CONTACTO Para consultas y solicitar material en formato PPT.	59

Este material de formación esta conformado por 4 partes, la primera resume brevemente el proceso de elaboración del instrumento (9 dispositivas), la segunda contextualiza el instrumento (11 diapositivas), la tercera parte describe las dimensiones que integra el instrumento, explicando brevemente cada una de las 16 dimensiones (16 diapositivas), y por último la cuarta etapa, que trata de la aplicación, en la cual se describen los pasos necesarios para llevar a cabo la utilización práctica del instrumento en las organizaciones y empresas (17 dispositivas).



PARTE N° 1

ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO

A continuación se presentan 8 dispositivas que explican en forma muy resumida el proceso de elaboración de este Instrumento. Por ejemplo se detalla la composición del panel de expertos en riesgo psicosocial laboral que participó del proceso de elaboración, luego se destaca brevemente las tres actividades centrales del proceso, posteriormente los tres objetivos que dan fuerza para que este instrumento sea una herramienta eficaz en las organizaciones y empresas, luego se presentan el Alcance, la población objetivo y los usuarios, para posteriormente mencionar las dimensiones que componen el instrumento y dos ejemplos de la estructura y formato que adquirió el instrumento.

Se conformó y trabajó con un Panel de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral.

- **María Elisa Ansoleaga** Moreno, Universidad Diego Portales.
- **Luis Caroca Marchant**, Instituto de Salud Pública de Chile.
- **Celina Carrasco Oñate**, Dirección del Trabajo.
- **Rodrigo Cornejo Chávez**, Universidad de Chile.
- **María Soledad Elizalde Soto**, Instituto de Seguridad Laboral.
- **Nora Gray Gariazzo**, Universidad de Valparaíso.
- **Paulina Hernández Albrecht**, Sociedad Chilena de Ergonomía.
- **Amalia Mauro Cardarelli**, Centro de Estudios de la Mujer-Proyecto Araucaria.
- **Mariela Moya Inostroza**, Instituto de Seguridad del Trabajo.
- **Manuel Parra Garrido**, Universidad *Ludwig* Maximilians.
- **Carolina Reynaldos Quinteros**, Universidad Católica del Maule.
- **Sandra Rodríguez Vera**, Mutual de Seguridad.
- **Angélica Salinas Banderas**, Instituto de Seguridad del Trabajo.
- **Alejandra Sallato Espinosa**, Asociación Chilena de Seguridad.
- **Juan Pablo Toro Cifuentes**, Universidad Diego Portales.
- **Wilson Vielma Ayala**, Mutual de Seguridad.

Los resultados del trabajo realizado con el Panel de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral, fue la validación de contenido del “*Instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*”. Este instrumento es fruto de un arduo trabajo del Panel de Expertos conformado por reconocidos profesionales, lo cuales en su momento trabajaron con la finalidad de dar respuesta a qué medidas serían las óptimas para que los empleadores y las empresas adopten en su organización, posicionando este instrumento como absolutamente *objetivo* al incorporar los *medios de verificación*, y también haciendo partícipes a todos los involucrados mediante entrevista a los actores claves. Además se espera que con este Instrumento se obtenga la orientación necesaria para comenzar a establecer criterios y prioridades en cuanto a las medidas a adoptar, lo que fue muy bien reconocido por los expertos participantes y de acuerdo a los propios empleadores y trabajadores en pruebas piloto realizadas antes de poner a disposición del público este valioso material para evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo detectando las principales dimensiones de riesgo y entregando sugerencias para la intervención.

Resumen del Trabajo Realizado:

- Se **generó un marco teórico** a partir de la definición de riesgo psicosocial.
- Se identificaron las dimensiones **más críticas y relevantes** de la organización del trabajo y de las relaciones laborales.
- Se analizaron todas aquellas dimensiones y subdimensiones **que han demostrado tener un impacto negativo o positivo sobre la salud** física o mental de trabajadores y trabajadoras.

El Departamento Salud Ocupacional del Instituto de Salud Pública de Chile, organizó y coordinó un trabajo con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral. Los resultados del trabajo realizado por los expertos, fue la validación de contenido de un instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

En esa oportunidad se generó un marco teórico a partir de la definición del riesgo psicosocial, identificando las dimensiones más críticas y relevantes de la organización del trabajo y de las relaciones laborales que han demostrado que tienen un impacto negativo o positivo sobre la salud física o mental de trabajadores y trabajadoras; teniendo en cuenta que en medición del riesgo psicosocial se ha usado generalmente un enfoque basado en la percepción de los propios trabajadores y trabajadoras, mediante el uso de encuestas individuales, entrevistas en profundidad y entrevistas colectivas relacionadas a la percepción de los trabajadores.

El uso de instrumentos de observación externa tiene menos desarrollo y exige tomar la precaución de no suplantar la percepción de los actores. Por lo tanto se llegó a la propuesta de elaborar un Instrumento que permita evaluar las medidas de gestión críticas en el marco de la prevención del riesgo psicosocial en las empresas, y que pueda ser objetivado mediante un *medio de verificación*, haciendo de esta manera un instrumento evaluativo de la gestión y apoyador para la intervención.

Objetivos del Instrumento:

- a) **Evaluar las medidas adoptadas y la gestión** de la empresa, en el ámbito de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

- b) **Establecer las brechas existentes** en cuanto a la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo, lo que se logra establecer al comparar los recursos aportados por el instrumento y el resultado de la evaluación.

- c) **Orientar y apoyar a los usuarios** de este instrumento, en cuanto a las medidas que se pueden implementar en las empresas.

Los objetivos dicen relación a evaluar las medidas o gestión adoptadas por las empresas, en el ámbito de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, además de establecer las brechas existentes en cuanto a la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo, que se logra establecer entre la diferencia de los recursos aportados por el instrumento y el resultado de la evaluación, y por lo tanto a orientar y apoyar a los usuarios de este instrumento, en cuanto a las medidas de gestión e intervención que pueden implementar en las empresas.

Siendo por lo tanto los objetivos más importantes del instrumento, el poder determinar las gestiones que se han implementado y aquellas que no, en cuanto a la prevención de los factores de riesgo psicosocial, además de establecer la brecha existente entre lo que se propone en el instrumento que elaboró el Panel de Expertos y la realidad de la empresa en cuanto a las medidas implementadas realmente, y por sobre todo apoyar y direccionar a los técnicos y responsables de la gestión de los riesgos laborales, específicamente de los factores de riesgo psicosocial, los que suelen ser Expertos en Prevención de Riesgos, los empleadores a través de sus encargados de personal o de recursos humanos y de todos los profesionales que puedan necesitarlo, incluso expertos en el mismo ámbito de los riesgos psicosociales.

Alcance, Población Objetivo y Usuarios:

- Contribuir a **evaluar y detectar** las medidas y gestión adoptadas por parte de las empresas en el ámbito de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, y **establecer las brechas** con respecto al instrumento, y a su vez, **apoyar a las empresas**, aportando **recomendaciones para la intervención**.
- Para ser aplicado por profesionales del ámbito de la **prevención de riesgos**, de **la salud mental**, de **las ciencias sociales** y de los **riesgo psicosociales**, y de otros involucrados en la gestión de los riesgos ocupacionales, y de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, tanto de empresas o instituciones públicas o privadas.

Contribuir a evaluar y detectar las medidas adoptadas o la gestión por parte de las empresas en el ámbito de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, y establecer las brechas con respecto al instrumento, y a la vez apoyar a las empresas en cuanto a las recomendaciones para la intervención.

El “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo” está diseñado para ser utilizado en empresas con más de 25 trabajadores, con fines de evaluación, prevención e investigación. También puede ser usado en organizaciones con menos de 25 trabajadores, para fines preventivos y prácticos, en cuanto a la implementación de medidas.

El Instrumento está diseñado para ser aplicado por profesionales del ámbito de la prevención de riesgos, de la salud mental y riesgos psicosociales y otros involucrados en la gestión de los riesgos en salud ocupacional, y de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de las empresas o instituciones, ya sean públicas o privadas. El “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo” está diseñado para ser utilizado en las empresas con fines de evaluación, prevención e investigación. Su uso requiere conocimiento y/o capacitación en alguna de las siguientes áreas: prevención de riesgos, salud mental y/o riesgos psicosociales, de parte de quienes lo aplican.

Dimensiones del Instrumento:

Nº	DIMENSION	Preguntas por dimensión
1	ESTABILIDAD DEL EMPLEO	9
2	AUSENTISMO POR ENFERMEDAD	8
3.1	POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO	10
3.2	POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO (EMPRESAS CON MAS DE 25 TRABAJADORES)	5
3.3	POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO (EMPRESAS CON MAS DE 100 TRABAJADORES)	6
4	POLÍTICAS CONTRA EL ACOSO LABORAL	16
5	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL	16
6	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA LA VIOLENCIA FISICA	11

Basados en marcos teóricos trabajados durante la primera etapa de validación y en un análisis cuidadoso por parte del panel de expertos, se llegó a la propuesta de un Instrumento que permite evaluar las medidas de gestión críticas en el marco de la prevención del riesgo psicosocial en las empresas.

El instrumento está dividido en 16 dimensiones; cada una se corresponde a un factor de riesgo psicosocial. Cada una de las 16 dimensiones posee entre 5 y 16 preguntas, que determinan la característica de la gestión realizada o no realizada, para controlar el factor de riesgo psicosocial. El total de preguntas del Instrumento es de 169.

Nº	DIMENSION	Preguntas por dimensión
7	ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE RETORNO AL TRABAJO	10
8	ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACION DE TRABAJO Y VIDA FAMILIAR	14
9	CARGA DE TRABAJO	13
10	RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO	7
11	APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES	7
12	APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	6
13	LIBERTAD PARA LA TOMA DE DECISIONES	9
14	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	7
15	PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN EN EL TRABAJO	9
16	CLARIDAD DE ROL	6
TOTAL DE PREGUNTAS:		169

EJEMPLO DEL FORMATO FINAL DEL INSTRUMENTO

Ejemplo Dimensión N° 9

9	DIMENSIÓN CARGA DE TRABAJO	SI	NO	Medio de verificación
V1	La empresa tiene un programa de evaluación de los riesgos en la empresa.			
V2	La empresa realiza evaluaciones de la carga física de trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.			
V3	La empresa realiza evaluaciones de acuerdo a la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.			
V4	Existen evaluaciones de los factores físicos y ambientales, por ejemplo de frío, calor, humedad y ruido.			
V5	Existe una consideración de las capacidades de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar.			
V6	Se realizan horas extraordinarias frecuentemente.			
V7	En caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias, existen reemplazos para cubrir las tareas.			
V8	Existen pausas programadas de a lo menos 10 min. cada una, para que sean utilizadas por los trabajadores durante la jornada laboral.			
V9	Se ha evaluado la carga de información que deben manejar los trabajadores/as.			
V10	La empresa conoce y aplica los límites de peso máximo de carga humana.			
V11	La empresa ha evaluado el manejo manual de cargas y los movimientos repetitivos.			
V12	Existen medios auxiliares disponibles para manipular la carga.			
V13	El trabajo es desarrollado en horario nocturno.			

Ejemplo Dimensión N° 10

10	DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO	SI	NO	Medios de verificación
V1	Existe una política escrita de reconocimiento en el trabajo.			
V2	Aunque no existe una política escrita se aplican regularmente medidas de reconocimiento.			
V3	Las acciones de reconocimiento quedan registradas en la hoja de vida.			
V4	Las personas de esta empresa pueden recibir recompensas materiales en reconocimiento a sus aportes o desempeño.			
V5	Los niveles gerenciales directivos y de jefatura han recibido entrenamiento para aplicar medidas de reconocimiento en forma habitual.			



PARTE N° 2

CONTEXTUALIZACIÓN

La guía completa, en su formato digital puede ser obtenida a través de la página del Instituto de Salud Pública/Salud Ocupacional: <http://www.ispch.cl/saludocupacional> (publicaciones de referencia).

FACTORES PSICOSOCIALES

Riesgo Psicosocial en el Trabajo: Las características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo.

Las maneras que adopta la relación laboral y que se organiza el trabajo, pueden favorecer la salud de las personas o ser un factor de riesgo.

Los riesgos son los factores; los efectos de dichos riesgos se pueden observar en el plano de la salud mental, salud cardiovascular, sistema músculo esquelético, conductas preventivas, resultados productivos, etc.



Instituto de Salud Pública de Chile

14

Se define como Riesgo Psicosocial en el Trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo. Las maneras que adopta la relación laboral y que se organiza el trabajo, pueden favorecer la salud de las personas o ser un factor de riesgo. Los riesgos son los factores; los efectos de dichos riesgos se pueden observar en el plano de la salud mental, salud cardiovascular, sistema músculo esquelético, conductas preventivas, resultados productivos, etc.

Ampliando en el concepto, el Riesgo Psicosocial alude a un conjunto de condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como las relaciones entre los trabajadores y sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica, en desmedro del rendimiento y la productividad, lo que una vez acumulada residualmente, será un precursor de los trastornos o problemas de salud.

Entre los factores específicos que reportan estrés en el trabajo se incluyen: la falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades), la carga de trabajo (cantidad, complejidad, las presiones de tiempo), las disfunciones de rol (conflicto y la ambigüedad), relaciones con los demás (acoso, el apoyo social, el reconocimiento), las perspectivas de carrera (promoción, la precariedad, la degradación), el clima o la cultura (de comunicación, la estructura jerárquica, la equidad) y la interacción de conciliación trabajo vida.

Riesgosos: son problemáticos cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, a los acuerdos, expectativas o capacidades del trabajador. Las consecuencias afectan a los trabajadores como a la organización reflejándose en ausentismo, conflictos laborales, rotación de personal, baja productividad entre otros.

Protectores: Estos factores pueden provocar aprendizaje en las personas, contención entre compañeros al enfrentar conflictos, motivación al momento de trabajar, mayor productividad al tener las respectivas jornadas de descanso, mayor control sobre el trabajo y así mayor bienestar, buen estado de salud al no estar estresados, etc.

Prevención: el objetivo preventivo no es la eliminación o reducción de este tipo factores si no la optimización de este tipo de factores, con el fin de evitar los efectos adversos y pueden promover los efectos beneficiosos para la salud de los trabajadores.

Percepción: Estos factores hacen referencia no solo a las condiciones objetivas, sino al como son percibidas y experimentadas por el individuo. Es por esto que estos factores pueden afectar la motivación y la satisfacción en el trabajo, generando estrés dependiendo de la percepción del trabajador y de su forma de hacerles frente o darles una respuesta.

CONDICIONES DETERMINANTES DEL TRABAJO

- **Condiciones, organización y medios:** por ejemplo, los horarios, jornadas, materiales, equipos y herramientas para realizar el trabajo, el ambiente físico, etc...).
- **Ambiente social:** (tipos de jerarquías, tipos de relaciones interpersonales, tipos de relación con clientes y usuarios).
- **Tareas y exigencias:** (naturaleza del trabajo, exigencias y procedimientos dentro de la organización).

“Un entorno laboral saludable es aquel que contiene factores y condiciones que promueven la salud de las personas y no sólo que existe ausencia de condiciones dañinas.”

1) Condiciones, organización y medios.

- Organización de trabajo: Horarios, remuneración, tipo de contrato, estructura y composición de los equipos, rotación, funciones y otras.
- Organización de la producción de bienes o de servicios: De la Organización de la producción.
- Ambiente físico: Espacios de trabajo: disposición, áreas para la circulación y trabajo, ambiente sonoro, visual y térmico, etc.
- Dispositivos técnicos: Organización y dimensiones de los puestos de trabajo.

2) Ambiente social

- Estructura social y cultural: Elementos que estructuran las relaciones entre las personas (jerarquías, comités, representaciones sindicales).
- Relaciones funcionales y jerárquicas: Tipos de relaciones, colaboración, ayuda, cooperación, autoridad, dependencia, etc.
- Relaciones con los clientes: Diversidad de los tipos de clientes y usuarios.

3) Tareas y exigencias

- Tareas: Aquello que se le pide a la persona realizar como trabajo (lo prescrito), y también la tarea que ejecuta realmente con todas las variantes que implica.
- Exigencias: Procedimientos a seguir, con respecto a respetar objetivos y normas para la producción de los bienes y de los servicios a alcanzar en cuanto a calidad y cantidad.

PROTOCOLO MINSAL

Se debe utilizar el instrumento “SUSESO ISTAS-21” en su versión breve, y también hace referencia del “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, y que en conjunto sirven para la vigilancia de Riesgos Psicosociales.

- Solicitud de evaluación.
- Evaluación.
- Resultados / Programa Vigilancia.

El Ministerio de Salud ha creado un protocolo de vigilancia sobre los Riesgos Psicosociales en el trabajo, que contiene este instrumento y el ISTAS-21 de SUSESO.

El cuestionario SUSESO ISTAS-21 evalúa el nivel de riesgo a través de la percepción de los trabajadores y el instrumento del ISP evalúa la existencia de gestiones de prevención de estos riesgos.

A través de estos instrumentos es posible medir la existencia de los riesgos psicosociales, y hacer una vigilancia de la incidencia y tendencia que tienen los factores psicosociales en las organizaciones chilenas. Esta evaluación puede ser solicitada por los distintos tipos de estamentos de la organización como comité paritario de higiene y seguridad, sindicato, departamento de prevención de riesgos o directamente por las autoridades sanitarias (SEREMI de Salud). Con la evaluación debe confirmar o no la existencia de estos riesgos, para luego estimar si ingresa o no al programa de vigilancia de las instituciones administradora del seguro 16.744. Los resultados se entregan a los organismos administradores, que darán a conocer el número de organizaciones con presencia del riesgo a las SEREMIS y a la SUSESO.

¿QUÉ ES GESTIONAR?

“Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Rae

Para lo cual se debe organizar las diligencias, a través de la coordinación de personas y los medios adecuados para lograr un fin.



Gestionar: “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Rae

Organizar: Establecer o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados. Rae.

Primer objetivo del Instrumento.

Evaluar las medidas o gestión adoptadas por las empresas.



Al evaluar las gestiones el instrumento lo que hace es identificar la existencia o no de las gestiones dentro de la empresa e identificar como se constituye la organización, y como estas gestiones han sido difundidas dentro de la misma organización.

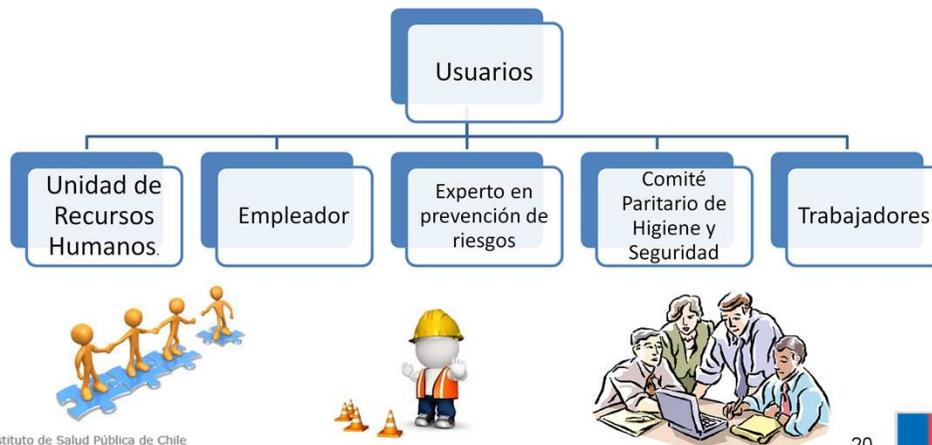
Segundo objetivo del Instrumento.

Establecer las diferencias existentes (en cuanto a las gestiones), entre los recursos aportados por el instrumento y el resultado de la evaluación.



Tercer objetivo del Instrumento.

Orientar y apoyar a los usuarios en cuanto a las medidas de gestión e intervención que pueden implementar en las empresas.



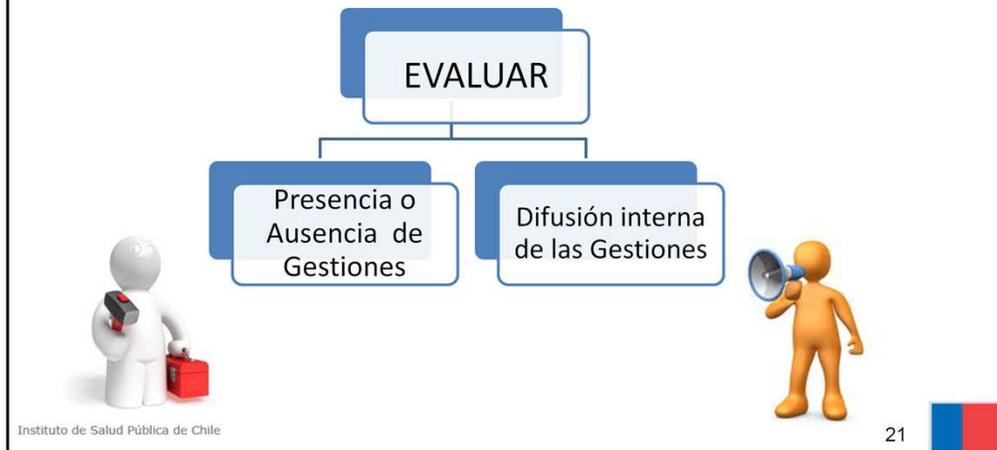
Recursos Humanos por medio de los profesionales con los que cuenta.

Para el empleador para orientarlo en la organización de los recursos de la empresa u organización.

Respecto a los trabajadores pueden ser para los sindicatos y gremios o cualquier tipo de organización que represente a los trabajadores en la empresa.

¿Qué quiere evaluar?

La existencia de gestión en prevención de riesgos psicosociales por parte de las empresas y la difusión de tales gestiones dentro de la organización.



La evaluación de la información que se obtenga del instrumento puede tener variados objetivos, pero a pesar de eso, este instrumento puede ser aplicado en cualquier organización.

Entendiéndose como organización a todo tipo de empresas o institución de cualquier tamaño (grande, mediana y pequeña empresa, con prestaciones privadas o estatales) y sector (productivo o de servicios)

Organización: Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Rae.

Organizar: Establecer o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados. Rae

Empresa: Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. Rae

Institución: Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente. Rae

¿A quién se aplica?

- Organizaciones.
- Empresas.
- Instituciones.
- PYMEs.



Sugerencias

Se sugiere que los fines de la evaluación sean:

En las empresas con **más de 25** personas:
Evaluar, prevenir e investigar.

En las empresas con **menos de 25** personas:
Preventivos e insumo para la implementación de medidas.



Se sugiere que para las empresas más pequeñas el instrumento se utilice principalmente como una guía sobre el tipo de gestiones que se recomiendan implementar en una organización, con un fin preventivo sobre factores que intervengan en la salud de los trabajadores y en la organización. Esto no implica que también pueda ser aplicado para realizar una evaluación.

PARTE N° 3

DIMENSIONES QUE EVALÚA



Estabilidad del empleo



Se refiere a la situación de la empresa en materias de contrato, mantención de empleos, remuneración y despidos.

1.- ESTABILIDAD DEL EMPLEO: Se refiere a la situación de la empresa en materias de contrato, mantención de empleos, remuneración y despidos.

Ausentismo por enfermedad



Se refiere a los datos que posee la empresa acerca de la ausencia por motivos de salud, excluyendo permisos maternales o enfermedad de hijos.

2.- AUSENTISMO POR ENFERMEDAD: Se refiere a los datos que posee la empresa acerca de la ausencia por motivos de salud.

Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo



Se refiere a programas de prevención y promoción en aspectos de salud ocupacional, salud general y calidad de vida en el trabajo.

3.- POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO: Se refiere a programas de prevención y promoción en aspectos de salud ocupacional, salud general y calidad de vida en el trabajo.

Políticas contra el acoso laboral



Se refiere a los lineamientos generales que orientan los programas, planes y normativas que establecen un procedimiento de prevención, denuncia y sanción del acoso laboral e incluye la mediación de conflictos interpersonales para evitar su cronificación. Se entiende por acoso laboral, a las acciones sistemáticas y repetidas de hostigamiento, en contra de personas específicas

4.- POLÍTICAS CONTRA EL ACOSO LABORAL: Se refiere a los lineamientos generales que orientan los programas, planes y normativas que establecen un procedimiento de prevención, denuncia y sanción del acoso laboral e incluye la mediación de conflictos interpersonales para evitar su cronificación. Se entiende por acoso laboral, a las acciones sistemáticas y repetidas de hostigamiento, en contra de personas específicas dentro de la organización.

Programas preventivos contra el acoso sexual



Se refiere a los procedimientos y acciones preventivas, denuncia y sanción, por parte de la empresa, frente a requerimientos de carácter sexual, por cualquier medio y no consentidos por quien los recibe y que amenazan su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

5.- PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL: Se refiere a los procedimientos y acciones preventivas, denuncia y sanción, por parte de la empresa, frente a requerimientos de carácter sexual, por cualquier medio y no consentidos por quien los recibe y que amenazan su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Programas preventivos contra violencia física



Programas y/o acciones de prevención y apoyo frente a la violencia física, siendo esta la exposición a agresiones intencionales, causadas por personas que pertenecen a la empresa o externas a la misma.

6.- PROGRAMAS PREVENTIVOS DE LA VIOLENCIA FÍSICA: Programas y/o acciones de prevención y apoyo frente a la violencia física, siendo esta la exposición a agresiones intencionales, causadas por personas que pertenecen a la empresa o externas a la misma.

Actividades o programas de retorno al trabajo



No es por criticar, pero empezaste aquí hace dos días y ya llevas tres semanas de retraso respecto a la planificación.

Se refiere a las acciones programadas por la empresa para facilitar que una persona se reincorpore al trabajo después de un periodo de ausencia por enfermedad, accidente (de origen laboral o común) y licencia maternal, en especial en situaciones de ausencia prolongada

7.- ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE RETORNO AL TRABAJO: Se refiere a las acciones programadas por la empresa para facilitar que una persona se reincorpore al trabajo después de un periodo de ausencia por enfermedad, accidente (de origen laboral o común) y licencia maternal, en especial en situaciones de ausencia prolongada.

Actividades o programas para la conciliación de trabajo y vida familiar



Acciones programadas por parte de la empresa, que faciliten a trabajadores y trabajadoras, la compatibilidad de las obligaciones laborales con las obligaciones familiares y domesticas.

8.- ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN TRABAJO Y VIDA FAMILIAR: Acciones programadas por parte de la empresa, que faciliten a trabajadores y trabajadoras, la compatibilidad de las obligaciones laborales con las obligaciones familiares y domesticas.

Carga de trabajo



Se refiere a un aspecto de la organización del trabajo que resulta de la cantidad de trabajo a realizar por unidad de tiempo, la demanda de esfuerzo físico y la demanda de esfuerzo psicológico (cognitivo, sensorial y emocional) implicada en la realización del trabajo.

9.- CARGA DE TRABAJO: Se refieren a un aspecto de la organización del trabajo que resulta de la cantidad de trabajo a realizar por unidad de tiempo, la demanda de esfuerzo físico y la demanda de esfuerzo psicológico (cognitivo, sensorial y emocional) implicada en la realización del trabajo.

Reconocimiento en el trabajo



¡¡ ASÍ SE HACE !!



**TE
FELICITO**



Son las medidas formales y actividades informales habituales, existentes para recompensar el esfuerzo de trabajadores y trabajadoras; pudiendo ser medidas salariales, afectivas y promocionales, entre otras.

10.- RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO: Son las medidas formales y actividades informales habituales, existentes para recompensar el esfuerzo de trabajadores y trabajadoras; pudiendo ser medidas salariales, afectivas y promocionales, entre otras.

Apoyo social de los superiores



Se refiere a las acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores, para facilitar la solución de problemas planteados por los trabajadores, frente a temas laborales y extralaborales.

11.- APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES: Se refiere a las acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores, para facilitar la solución de problemas planteados por los trabajadores, frente a temas laborales y extralaborales.

Apoyo social de los compañeros de trabajo.



Se refiere a las interacciones y recursos, formales o informales que facilitan el apoyo de los compañeros de trabajo para la solución de problemas, laborales y extralaborales.

12.- APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO: Se refiere a las interacciones y recursos, formales o informales que facilitan el apoyo de los compañeros de trabajo para la solución de problemas, laborales y extralaborales.

Libertad para la toma de decisiones



Se refiere en que medida la organización del trabajo permite ejercer un control sobre la tarea, los ritmos y métodos de trabajo, así como la posibilidad de organizar y planificar la tarea, por parte del trabajador.

13.- LIBERTAD PARA LA TOMA DE DECISIONES: Se refiere en qué medida la organización del trabajo permite ejercer un control sobre la tarea, los ritmos y métodos de trabajo, así como la posibilidad de organizar y planificar la tarea.

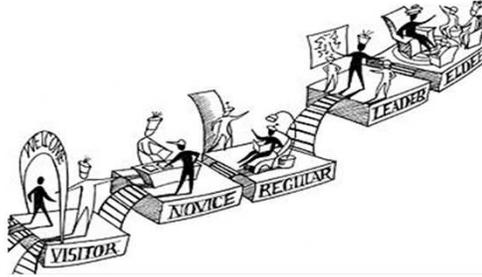
Información y comunicación



Se refiere a la existencia de canales de comunicación y mecanismos de consulta para que los trabajadores se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se comuniquen entre ellos y con los mandos superiores

14.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: Se refiere a la existencia de canales de comunicación y mecanismos de consulta para que los trabajadores se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se comuniquen entre ellos y con los mandos superiores.

Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo



Estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa, generando conocimientos acordes a los requerimientos del propio cargo y del desarrollo personal; además de potenciar el desarrollo de nuevos recursos en los empleados

15.- PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN EN EL TRABAJO: Estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa, generando conocimientos acordes a los requeridos del propio cargo y del desarrollo personal; además de potenciar el desarrollo de nuevos recursos en los empleos.

Claridad de rol



Se refiere a las medidas formales implementadas para la información sobre el rol del trabajador, a nivel laboral u organizacional, haciendo que este tenga claridad en cuenta a sus responsabilidades en determinadas tarea y estas se respeten en forma habitual

16.- CLARIDAD DE ROL: Se refiere a las medidas formales implementadas para la información sobre el rol del trabajador, a nivel laboral u organizacional, haciendo que este tenga claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tareas, y estas se respeten en forma habitual.

PARTE N° 4

APLICACIÓN

Pasos para la aplicación

Paso n° 1: Creación de “comité para la aplicación”.

Paso n° 2: Consenso entre trabajadores y empresa.
Información sobre instrumento y sus objetivos.

Paso n° 3: Acuerdo con posibles entrevistados.

Paso n° 4: Aplicación del instrumento.

Paso n° 5: Análisis de la información.

Paso n° 6: Entrega de resultados.



Paso n° 1: Formar un comité que se haga responsable de todo lo que esté relacionado con la aplicación del instrumento.

Paso n° 2 y 3: Recuerde que cada trabajador tiene sus propios temores y motivaciones al participar en una entrevista pues se suele pensar que la información que conteste puede ser usado en su contra, por lo que se debe dar un espacio para responder todas las dudas que puedan aparecer, entregando el máximo de información.

El proceso de información y respuesta a las dudas será responsabilidad del “comité para la aplicación” creado para tal efecto, con la asesoría que sea necesaria.

Lograr aplicar con éxito este instrumento implica concluir los pasos finales n° 4, 5 y 6.

Paso nº 1: Creación de “Comité para la aplicación”

La persona encargada de invitar a los trabajadores de la empresa a ser parte del comité para la aplicación, puede ser:

- El encargado de prevención de riesgos
- El encargado de Recursos Humanos o representante del empleador
- El asesor del organismo administrador de la empresa.

Este paso corresponde a la iniciativa de la convocatoria, o bien el primer impulso para comenzar con el proceso, siendo unos de los siguientes entes el encargado de invitar a la conformación del comité de aplicación, destacando por ejemplo el encargado de prevención de riesgos de la empresa, el encargado de Recursos Humanos o representante del empleador o bien el asesor del organismo administrador de la empresa. Eventualmente puede ser cualquier profesional del área de la salud ocupacional o la prevención de riesgos que este encargado de gestionar los riesgos en las organizaciones o empresas, siendo esta instancia crucial para lograr la aplicación del instrumento. El acto de la convocatoria, marca un hito importante para utilizar este instrumento ya que es la primera instancia práctica en llevarlo a cabo, resultando quizás el eslabón más complejo de cumplir: llevarlo a la práctica.

El “Comité para la aplicación” estará compuesto por:

- Al menos un integrante del “Comité Paritario de Higiene y Seguridad”.
- Al menos un profesional del área de Seguridad, Asesor en Prevención de Riesgo y Salud Ocupacional de la empresa.
- Al menos un Representante de los trabajadores (Sindicato o Asociación de Funcionarios) en falta de este, una persona escogida entre los trabajadores.
- Un Representante de la empresa (directivos o administración).

Profesional del área: puede ser de la unidad de prevención de riesgos, departamento de personal u otro representante de la unidad especializada en el tema.

Representante de la empresa: idealmente de ser una persona de la gerencia o representantes de la administración, esto con el fin de que el proceso sea legítimo y pueda motivar a la participación. O puede ser uno o más representantes de las unidades de trabajo (según la naturaleza del trabajo: como por ejemplo actividades manuales, trabajo con carga pesada, unidades de atención al cliente, etc.)

Funciones del comité:

- Elaborar cronograma y modalidad de la aplicación.
- Difundir la actividad y sensibilizar a todos los involucrados.
- Seleccionar a los posibles entrevistados.
- Seleccionar a las personas que analizarán la información.
- Seleccionar a los entrevistadores y encargados de la tabulación.
- Escoger la forma y el material del cuestionario y el lugar para entrevistar.
- Generar el consentimiento informado.
- Dar a conocer los resultados por parte del empleador a la organización.

45

Elaborar cronograma y modalidad de la aplicación./Difundir la actividad y sensibilizar a todos los involucrados. /Seleccionar a los posibles entrevistados./Seleccionar a las personas que analizarán la información./Seleccionar a los entrevistadores y encargados de la tabulación./Escoger la forma y el material del cuestionario y el lugar para entrevistar./Generar el consentimiento informado./Dar a conocer los resultados por parte del empleador a la organización.

Este comité además estará encargado de mantener la confidencialidad individual de las personas entrevistadas (nombre, sexo, puesto de trabajo, cargo, etc.).

Las personas seleccionadas para llevar a cabo las entrevistas y/o el análisis de los datos, puede ser tanto una persona de la organización como un profesional externo, lo importante es que tenga conocimientos respecto a los Riesgos Psicosociales (como prevencionista de riesgo, psicólogo, integrante departamento de recursos humanos, etc.)

El responsable del análisis de los datos puede ser el mismo comité encargado, los expertos en prevención, o bien los responsables designados por este comité, ya sea de mutualidades de empleadores, expertos en prevención de la empresa u otros profesionales ya sea internos o externos a la organización. Se recomienda mantener los datos por un tiempo determinado, para contrastar los resultados con una nueva aplicación del instrumento en el futuro

En el caso de que el “Comité para la Aplicación” permanezca en el tiempo, puede:

- Hacer un análisis profundo de la información.
- Proponer gestiones o actividades para mejorar las dimensiones más conflictivas de la organización o solucionar conflictos.
- Proponer una nueva evaluación en el futuro.
- Hacer un seguimiento en el tiempo de las actividades implementadas.



Instituto de Salud Pública de Chile

46

Hacer un análisis profundo de la información.

Proponer gestiones o actividades para mejorar las dimensiones más conflictivas de la organización o solucionar conflictos.

Proponer una nueva evaluación en el futuro.

Hacer un seguimiento en el tiempo de las actividades implementadas-

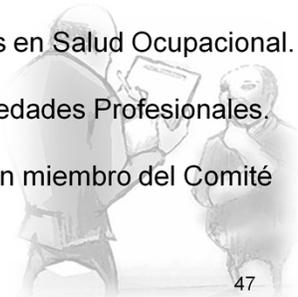
También se recomienda hacer el análisis de los resultados mediante la participación de un equipo interdisciplinario, el cual idealmente debe estar integrado por un profesional de la salud mental (psicólogo) con experiencia laboral, y un experto en prevención de riesgos; sin perjuicio de que puedan ser analizados en forma concreta o práctica por los mismos empleadores y trabajadores de la empresa.

¿Quiénes aplican el instrumento?:

Estas personas serán seleccionadas por el “Comité para la Aplicación”, **se recomienda** que lo apliquen entre dos personas (uno que lidera las preguntas y otro que anota en la hoja del instrumento).

Estos **profesionales** pueden ser del ámbito:

- De la Prevención de Riesgos.
- De la Salud Mental, Riesgos Psicosociales o Ciencias Sociales.
- Que estén involucrados o con conocimientos en Salud Ocupacional.
- Del ámbito de la Salud, Seguridad y Enfermedades Profesionales.
- O uno de los anteriores con la asesoría de un miembro del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.



47

Estas personas pueden ser tanto internas como externas a la organización, lo importante es que manejen la información de los riesgos psicosociales y su importancia para la salud de los trabajadores y el de la organización. Por ejemplo pueden ser por medio de consultoría externa, por los organismos administradores (Mutuales e instituciones fiscalizadoras de salud y el trabajo), como proyecto interno a la organización entre otras.

Cuando el instrumento es aplicado por dos personas permite que la entrevista sea fluida, debido a que una persona puede guiar las preguntas a modo de conversación y la otra registrar lo que ocurre y relata el entrevistado. Y si esto no ocurre lo puede aplicar una sola persona.

Paso nº 2: Consenso entre trabajadores y empresa.
Informar sobre instrumento y sus objetivos.

- Información sobre la evaluación.
- Aclarar propósito de la evaluación.
- VOLUNTARIO.
- CONFIDENCIALIDAD.



La aplicación del instrumento debe considerar como primer paso un acuerdo entre los trabajadores y la empresa, institución o complejo laboral en estudio. Lo anterior supone un proceso de información previo sobre las características del Instrumento y de sus objetivos. Recuerde que cada trabajador tiene sus propios temores y motivaciones al enfrentar una entrevista y contestar el Instrumento. El proceso de información y respuesta a las dudas será responsabilidad del comité de trabajo creado para tal efecto, con la asesoría que sea necesaria.

1.- Se debe informar a todos los trabajadores de la institución sobre lo que se realizará y el modo en que se llevara a cabo. Esto con el fin de sensibilizar a los trabajadores, en especial a los involucrados y así potenciar la motivación a participar.

2.- Indicar claramente **las intenciones** de la evaluación y **el provecho** que tiene para la organización, señalando los posibles **beneficios que puede traer para los trabajadores** (especificando cuando sea el caso)

3.- La intención es que se pueda aclarar con toda la organización que el proceso es **VOLUNTARIO**, y que las personas que participen pueden retirarse o retractarse cuando ellos quieran.

4.- Que la información no será utilizada en desmedro de las personas, sino, para mejorar la calidad de vida laboral en la organización.

5.- Respecto a lo confidencialidad de la información, el “comité para la aplicación” debe asumir el rol de resguardar los datos de las personas, para no perjudicar a ningún trabajador.

En cuanto al Consentimiento informado: Estos son los elementos mínimos que debe contener:

1. Breve descripción de la evaluación.
2. Que la participación es **voluntaria**.
3. Que la persona puede **retirarse o retractarse**.
4. La información solo se usará para la evaluación y sin otro fin.
5. La información **no se utilizará para perjudicar** a los entrevistados.
6. El "Comité para la aplicación" se hace responsable de la confidencialidad de la información al momento de entregar resultados.
7. La persona entrega información de forma honesta.



Paso nº 3: Acuerdo con posibles entrevistados.

- Realizar una reunión individual con los futuros entrevistados para explicar lo que se realizará, acordar fecha y lugar para la aplicación del Instrumento.
- Recordar la CONFIDENCIALIDAD y lo VOLUNTARIO de la participación.
- Indicar modalidad de la entrevista y quien participara en caso de ser dos entrevistadores.



Instituto de Salud Pública de Chile

50

Es importante que en este momento se aclare todas las dudas relacionadas con el instrumento y todo lo que se relacione a la aplicación, como por ejemplo, el lugar, autorización para no trabajar en ese momento, la hora acordada, que es lo que se busca saber con la entrevista, etc...

Importante subrayar al entrevistado que se quiere evaluar a la empresa y no a ellos, por lo que están autorizados a participar en la entrevista sin perjuicio de su trabajo. Se recomienda leer el consentimiento informado, para que así la persona entienda lo que allí dice, pero se debe firmar el mismo día que se realiza la entrevista.

La duración puede variar entre 1 hora 30 minutos a 2 horas, y debida a esa extensión consta la posibilidad de realizar la aplicación en dos momentos diferentes, para así no intervenir en el quehacer del trabajador. Al ocurrir esto acordar de antemano los días, los lugares y los horarios a realizar las entrevistas.

IMPORTANTE:

Cuando se reúnan con los trabajadores para acordar el momento a realizar la entrevista, puede ocurrir que se logre realizar en ese mismo momento la aplicación. Esto se puede hacer solo si hay disponibilidad de tiempo, autorización pertinente y la persona desea participar. (NO olvidar que la participación es VOLUNTARIA).

¿A quién se entrevistará?:

Se sugiere que para las empresas con **menos de 100** trabajadores se entreviste **al menos a 4 personas**: *Pueden ser mas en caso de existir varias faenas o locales o distintas administraciones o jefaturas.*

1. Integrante del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
2. Asesor en el área de prevención de riesgos y salud ocupacional.
3. Representante de los trabajadores que integren el o los sindicatos o asociaciones de funcionarios.
4. Representante(s) de la administración de acuerdo a las actividades de la empresa (ejemplo, área administración, área de RR.HH., área de servicios, etc..).

La aplicación se debe realizar a un número suficiente de involucrados de la organización, que permita tener claridad en cuanto a la gestión del riesgo en la organización. Se recomienda aplicar el instrumento a un mínimo de 4 personas y para el caso de empresas de más de 100 trabajadores un máximo de 6.



Cuando la empresa está compuesta por **más de 100** personas, se puede entrevistar **además de los anteriores** a algunos de los siguientes:

- Un Trabajador/a clave o líder natural al interior de la empresa.
- Un Trabajador/a elegido mediante un mecanismo de azar.
- Un Trabajador/a voluntario/a que desee participar.
- Encargado del departamento de Prevención de Riesgos Profesional.

Recuerde que en el caso de empresas con una distribución de faenas o locales diversos, y que además tengan administraciones distintas, o con trabajadores con funciones muy diversas, usted puede entrevistar adicionalmente a trabajadores representativos de esa realidad. Sumándose así a los entrevistados que el instrumento propone.

Recuerde que en el caso de empresas con una distribución de faenas o locales diversos, y que además tengan administraciones distintas, o con trabajadores con funciones muy diversas, usted puede entrevistar adicionalmente a trabajadores representativos de esa realidad. Sumándose así a los entrevistados que el instrumento propone. La representatividad en cuanto a los encuestados que responde el Instrumento se relaciona más a su procedencia más que a una cantidad representativa de todos los miembros o trabajadores de la organización o empresa. El elemento comparativo de las respuestas es lo que se logra establecer, detectando las similitudes de estas respuestas o bien sus divergencias, lo que posteriormente es lo que se analiza.

Paso nº 4: Aplicación de la encuesta:

Consideraciones previas:

- CONSENTIMIENTO INFORMADO.
- La duración de la entrevista.
- Llenado del instrumento.
- N° para la identificación.



Antes de comenzar con la entrevista, se debe entregar dos copias del consentimiento informado y la persona lo debe leer, quedándose con una copia. En este momento se debe aclarar que la persona si no quiere participar se puede retirar a pesar de que ya se había acordado realizar la entrevista, e incluso ya comenzada la aplicación también puede retirarse, si esto ocurre se eliminara la información ya entregada.

Como ya se nombro anteriormente la entrevista dura aproximadamente 2 horas, por lo que hay que estar pendiente de que se dé el tiempo necesario para realizarse, aunque esto ocurra en dos momentos distintos. Solo el entrevistador puede leer y llenar el instrumento, registrando la mayor parte de los comentarios que entregue la persona. Recordar que al final existe espacio para incorporar observaciones que son importantes de destacar al momento de hacer el análisis de la información y que no pueden ser recogidas por las preguntas del instrumento.

Se sugiere que se integre un número al consentimiento informado e instrumento respectivo, esto solo con el fin de tener un orden del material, esto ayuda para que al momento en que la persona desee retirarse de la evaluación o retractarse de algún elemento entregado, se pueda ingresar de inmediato a su encuesta. Esto ayuda a la confidencialidad al momento de realizar el análisis, pues la identificación de las personas solo se encontrará en el consentimiento informado y no en el instrumento.

Considere la posibilidad de cambiar algunos conceptos al aplicar este instrumento en instituciones públicas, por otros que resulten más fáciles de interpretar, como por ejemplo, el de “empresas” por “institución” o el de “sindicato” por “gremio” o “asociación”, pudiéndose presentar algunas otras situaciones especiales, que el aplicador y el comité responsable deberán resolver.

La unidad de análisis será la Empresa u Organización. Sin embargo en algunos casos se puede considerar la aplicación del Instrumento en forma descentralizada, lo cual significa que en aquellas empresas que cuenten con más de una faena, se pueda aplicar el instrumento en cada una o agrupando algunas de ellas. Por ejemplo, en empresas u organizaciones que tengan menos de 50 trabajadores, se recomienda hacer un solo estudio, facilitando de esta manera el anonimato y confidencialidad de los datos, independiente del número de faenas.

Modo de aplicación:

Es obligación aplicar todas las preguntas y el único caso para sacar alguna pregunta es porque no aplica a la empresa o institución evaluada, y cuando ocurre esto se debe registrar cuales se omitieron y porque razón.

Orden de las preguntas.

Las preguntas se deben hacer de modo explicativo y no literal, entregando ejemplos según las características de cada empresa.

Lugar de aplicación.

No existe un orden especial de las preguntas, pero se recomienda seguir el orden en el que se presentan en el instrumento. En el caso de que el entrevistado no pueda contestar una pregunta se recomienda continuar con las siguientes para no retrasar la entrevista y luego continuar con las preguntas que quedaron pendientes.

Las preguntas deben realizarse a modo explicativo y no leer literalmente desde el instrumento. Es por esto que se recomienda leer el instrumento previamente y según la modalidad de trabajo de la empresa o el área donde se efectúe la entrevista, entregar posibles ejemplos a cada ítem o dimensión que pudiese provocar confusión al entrevistado.

Se recomienda llevar a cabo la entrevista individual en un lugar cómodo para el entrevistado, donde sienta la tranquilidad para responder e idealmente dentro de la misma institución o cerca de ella para entorpecer lo menos posible su trabajo.

Forma de llenado:

Consta de 3 columnas a rellenar:

- Con opción **SI**
- Con opción **NO**
- Escribir el **medio de verificación** utilizado.

Al final del instrumento existe puede plasmar información que el entrevistado encuentre relevante y no pueda ser registrado en las 169 preguntas del instrumento. En caso de ser un observación específica de la pregunta planteada, esta la puede consignar en el casillero de “medio de verificación”.



Ejemplo del medio de verificación: Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, manual de convivencia, políticas de calidad del área de recursos humanos, código de ética, lista de asistencia a charlas o cursos de capacitación, documentos institucionales, relato del entrevistado (como funciona alguna gestión o corroborar la existencia de una de estas) etc.

Al momento de solicitar el medio de verificación al entrevistado, basta con corroborar la existencia de este para registrarlo y no adjuntar una copia.

Ejemplo de observaciones: existencia de alguna sección que tenga conflictos internos, la existencia de fracasos de gestiones previas (incluyendo el porqué no se pudo cumplir con su fin), información adicional relevante, algún reconocimiento, conflicto permanente, filtración de información, quejas sobre aspectos éticos, aspectos sociales, medio ambiente, ambiente físico, etc.

Paso nº 5: Análisis de la información.

Para el análisis el “**comité de Aplicación**” en su conjunto debe discutir y evaluar la información entregada por las distintas entrevistas, y escoger con cual intervención partir.

Al momento de redactar la información se recomienda seguir el siguiente orden:

- Síntesis **general** de los resultados del instrumento.
- Síntesis de los resultados por **dimensión**.
- **Priorizar** gestiones a realizar.

Si el comité sigue en el tiempo (**Lo ideal**):

- Posibles soluciones.
- Plan de acción.
- Seguimiento de lo implementado.



El análisis debe comenzar en el “comité para la aplicación” donde en conjunto evaluarán y analizarán los datos recogidos en las entrevistas, describiendo las fortalezas y debilidades de la organización en los Factores de Riesgos Psicosociales, y así puedan aclarar en qué área se debe comenzar con las intervenciones (y si se desea obtener esta información también en las entrevistas, se recomienda preguntar por cada dimensión al entrevistado cuan prioritario cree que es intervenir en esta área)

Para el análisis de la información, se recomienda hacer una síntesis de todas las entrevistas por cada dimensión, explicando los elementos convergentes y divergentes entre los distintos participantes, en cuanto a la existencia o no de gestiones, y si existe un conocimiento por parte de toda la organización de estas gestiones.

Paso n° 6: Entrega de resultados.

Es de suma importancia realizar un cierre del proceso, para evitar malos entendidos e incertidumbres entre los trabajadores, por lo que se **sugiere** lo siguiente:

- Hacer una entrega oficial de los resultados a los trabajadores, dando una entrega especial a los entrevistados que contestaron el instrumento.



La entrega de la información puede ser a través de un documento, en forma oral, vía mail, etc. lo importante es que se entregue la información necesaria y pertinente a los trabajadores sobre lo que se observó. Esto tiene como fin el hacer parte del proceso a todos los funcionarios de la organización y darle un fin a esta actividad.

En el caso que el “comité para la aplicación” permanezca en el tiempo y desee implementar actividades para solucionar el déficit de alguna dimensión, debe informar sobre los futuros procedimientos que se llevaran a cabo con su respectiva información (fechas, plazos, involucrados, lugares, etc.).

Actividad Práctica.

- 1.- Reunirse en grupos de pequeños (2 a 5).
- 2.- Seleccionar y trabajar con tres dimensiones.
- 3.- Seleccionar a una persona para que sea entrevistada (situación hipotética). Todos colaboran en las preguntas y una persona llena el instrumento.
- 4.- Tiempo de trabajo 30 min.
- 5.- Terminado el trabajo realizar consultas (retroalimentación).

PARTE N° 5

CONTACTO

Para realizar consultas y solicitar este material en formato PPT, para facilitar su uso.

Departamento Salud Ocupacional de Instituto de Salud Pública de Chile / Sección Ergonomía.

Contacto: Jefe Sección Ergonomía - Luis Caroca Marchant

Email: lcaroca@ispch.cl

Tel: 25755579



Este material fue elaborado por la Sección de Ergonomía del Departamento Salud Ocupacional de Instituto de Salud Pública de Chile.

Agradecimientos: a Xiomara Polywoda Sancha, alumna en práctica de la Universidad Diego Portales, por su importante colaboración en la elaboración de este material.

Gracias



**Instituto de
Salud Pública**
Ministerio de Salud

Gobierno de Chile