



NADIE CUIDA MEJOR A LOS
TRABAJADORES DE CHILE

MANUAL PARA REALIZAR GRUPOS DE DISCUSIÓN PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El presente Manual fue desarrollado por el Departamento de Riesgos Psicosociales ACHS para ser utilizado por el Comité de Aplicación de sus empresas adheridas, así como por los expertos ACHS y expertos empresa, para guiar los grupos de discusión en el lugar de trabajo. Este material debe ser complementado con el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, generado por SUSESO y la circular n° 3243, ambos publicados en septiembre del 2016 por la misma Superintendencia de Seguridad Social.

Nota: Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por utilizar el clásico masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombres y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

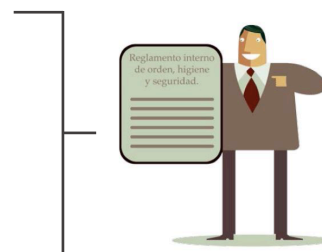
1. PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

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 empresas del país. El objetivo principal del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales es poder identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores a los riesgos psicosociales, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. Para esto, la empresa deberá evaluar con el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve y luego intervenir especialmente en los riesgos psicosociales que arrojen nivel alto.

Si la empresa ingresa a un programa de vigilancia, se debe aplicar el instrumento SUSESO ISTAS COMPLETO, Existen tres vías para que la empresa entre en programa de vigilancia de riesgos psicosociales, por acogida de enfermedad profesional de salud mental, por Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (una vez realizada la encuesta SUSESO-ISTAS 21 breve, dado el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, este aparece con 4 o 5 dimensiones en riesgo, o una vez realizada la encuesta SUSESO-ISTAS 21 breve en segunda instancia (proceso nuevo) el nivel de riesgo no ha disminuido), y por indicación de la Dirección del Trabajo. Como lo establece la Ley N° 16.744, será el empleador quién deberá realizar la identificación y evaluación de riesgo, que confirmará o no la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo. Todo lo anterior en el marco de un Programa de Vigilancia asesorado por la institución administradora del seguro de la ley N° 16.744 a la que esté afiliado.

Para más información sobre el protocolo mismo, favor dirigirse al manual del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales 2017.

El 02 de septiembre de 2016, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) publicó la circular N° 3243. Esta circular imparte instrucciones a los Organismos Administradores de la Ley (OAL), sobre la metodología de aplicación del instrumento SUSESO ISTAS 21, como también de los roles tanto de las empresas adheridas como de las OAL, en el marco del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.



2. MÉTODO DE INTERVENCIÓN EN RIESGO PSICOSOCIAL DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento que evalúa el grado de exposición al riesgo psicosocial al interior de la organización. El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en español, denominada ISTAS21, que fue realizada en España (Moncada et al. 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ). La versión chilena demostró ser un instrumento válido y confiable, y se le conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS21. El cuestionario analiza dimensiones psicosociales que, según variadas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores. Integra los modelos de demanda-control-apoyo social, esfuerzo/recompensa, y varios otros, por lo que tiene la ventaja de analizar simultáneamente diversos factores de riesgo.

Es importante que al momento de entregar el cuestionario (independiente de si este sea escrito o digital) se explicita en todo momento la confidencialidad de este. Es en este momento, donde se pone en práctica lo evaluado en el diseño de forma de distribución, respuesta y recogida que preservan la confidencialidad y anonimato y garantizan la participación.

Puede parecer contradictorio que el proceso sea anónimo y confidencial y asimismo se solicite firma de los trabajadores, sin embargo, puede usarse como ejemplo la votación habitual que se realiza en democracia, en donde se resguarda la confidencialidad del votante, no obstante, se solicita la firma de este.

Tomando este ejemplo, se les puede solicitar a los trabajadores que firmen previo a la aplicación de la encuesta, o posterior a esta. Lo relevante es que en el listado no haya ningún número o folio que pueda hacer generar suspicacia en el trabajador.



3. COMITÉ DE APLICACIÓN PSICOSOCIAL (CDA).

Para iniciar proceso de evaluación es necesario generar un Comité de Aplicación psicosocial en la empresa, este equipo será el responsable de llevar a cabo las tareas y generar check list de estas, estableciendo una bitácora con los tiempos en donde se llevará a cabo cada una de las etapas y el responsable en cada una de estas tareas. Se debe generar un Comité de Aplicación central, y si la empresa tiene sucursales, se recomienda que cada de una de estas tenga asimismo un comité local.

Es necesario que el Comité de Aplicación sea constituido de manera paritaria y de acuerdo a los siguientes lineamientos contenidos en el "Manual del Método del cuestionario SUSESO ISTAS 21" de SUSESO (septiembre, 2016):

- 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



4. GRUPOS DE DISCUSIÓN

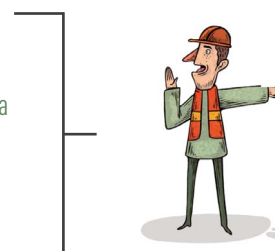
El grupo de discusión sirve para completar con una técnica cualitativa la información entregada por el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 completo y/o breve. Por lo tanto no solo debe ser utilizado en el marco de los Programas de vigilancia. Según lo estipulado por SUSESO en su Manual de uso año 2016, la realización de estos grupos es necesaria principalmente en los siguientes casos:

- Enfermedad Profesional de Salud mental - Programa de Vigilancia.
- Riesgo alto Nivel 3 - Programa de Vigilancia
- Riesgo alto Nivel 2 - Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosociales.

El grupo de discusión psicosocial es una importante etapa del proceso de evaluación de riesgos psicosociales, básicamente es una vía para escuchar a los trabajadores y aprender de sus experiencias, asimismo, facilita la participación activa de los empleados 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 focal 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 SUSESO-ISTAS 21 versión completa o breve, 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).



5. PREPARACIÓN DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

El moderador deberá preparar la actividad revisando los resultados de la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales 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 trabajadores 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 los afectados, solo se debe hacer mención del agente de riesgo que causó la enfermedad profesional. También, y de manera complementaria, el monitor debe por una parte solicitar a su experto en prevención las fichas de medidas generadas por ACHS sobre las subdimensiones que hayan salido en riesgo, y por otra parte, se puede imprimir y 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 Trabajadores: 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. La técnica de investigación es 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.

Horizontalidad entre Trabajadores: 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.

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 de la entrevista grupal 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.

Confidencialidad y uso de la información: Respecto a la confidencialidad, esta debe ser asegurada y evidenciada a los trabajadores. El grupo focal no puede ser grabado y se le explicará a los trabajadores que todo lo dicho en esta actividad debe quedar como confidencial y solo se entregará información a nombre del grupo. Es importante que los participantes se sientan libres de expresar su opinión sin temor a ser catalogados como problemáticos.

6. 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 (Fichas ACHS, 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 riesgo que estuvo expuesto el trabajador (sin nombrar al trabajador), 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.

Posteriormente y guiado por el instrumento del ISP y/o las fichas de Medidas por subdimensión ACHS antes mencionadas, 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.

7. PAUTA DE PREGUNTAS PARA GUIAR LA DISCUSIÓN (MANUAL SUSESO, 2016)

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



8. RECUPERACIÓN Y ORDENAMIENTO DE RESULTADOS DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

El informe debe ser redactado por el moderador. En caso de utilizar la Plataforma de Gestión de Riesgos Psicosociales ACHS, deberá subir la información a un formato tipo dentro de la plataforma, de esta manera quedará incluido en el informe final de la aplicación del cuestionario.

Este informe debe contener:

a) Introducción: aquí se recomienda indicar el motivo de la realización del grupo de discusión (riesgo alto nivel 3, caso de enfermedad profesional, riesgo alto nivel 2, etc) y el nombre de la empresa.

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 SUSESO ISTAS 21, 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 sexo 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 subdimensión dependiendo de la versión del Cuestionario utilizada) y relato (descripción del riesgo y orientación sobre el origen posible). El relato es la interpretación de los resultados de acuerdo a las preguntas que puntuaron en alto nivel, 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 subdimensiones 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, 2016)

DIMENSIÓN EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Sub dimensión (% de trabajadores en riesgo ALTO)	Preguntas con mayor riesgo	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de cumplimiento	Responsable del monitoreo dentro del Comité	Dpto. o Unidad que debe ejecutar la medida
Ex. psicológicas cuantitativas (72%)	<p>¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo? (78% de respuestas con 3 y 4 puntos)</p> <p>¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo? (82% de respuestas con 3 y 4 puntos).</p>	<p>1. Funciones mal definidas y planificación insuficiente llevan a que el trabajo se desorganice y se acumule.</p> <p>2. Cargas de trabajo distribuidas de manera irregular (tiempo) o inequitativa (personas).</p> <p>3. Falta personal en procesos específicos.</p> <p>4. Faltan equipos en funciones críticas.</p>	<p>1. Participación de trabajadores en planificación del trabajo.</p> <p>2. Definir y asignar algunas funciones críticas. Reasignar cargas con colaboración de interesados, considerando tiempos y personas.</p> <p>3. Realizar planificación para el próximo año durante el 2° semestre.</p> <p>4. Automatizar algunos procesos específicos.</p>	<p>1. Permanente</p> <p>2. 45 días (15. octubre.2016)</p> <p>3. 31.dic.2016.</p> <p>4. Presupuestar para próximos dos años</p>	Fernanda Astudillo y Manuel Muñoz	Recursos Humanos Administración y Finanzas
Ex. psicológicas emocionales (56%)	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional? (69% de respuestas de 3 y 4 puntos).	Trabajadores enfrentan presión y mal trato del público, tanto en persona como por teléfono.	<p>1. Rotación cada 3 meses de puestos de atención de público con puestos sin atención de público.</p> <p>2. Al menos una capacitación anual que permita abordar las exigencias emocionales de la atención de público.</p>	<p>1. Inmediata</p> <p>2. 31.dic.2016</p>	Miguel Fernández y Pamela Sepúlveda	Recursos Humanos Prevención de Riesgos
Ex. psicológicas de esconder emociones (45%)	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas? (58% de respuestas de 3 y 4 puntos).	Lo mismo que el anterior	Lo mismo que el anterior	<p>1. Inmediata</p> <p>2. 31.dic.2016</p>	Miguel Fernández y Pamela Sepúlveda	Recursos Humanos Prevención de Riesgos



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