

Manual del Método Cuestionario CEAL-SM / SUSESO



Primera versión noviembre de 2022
Segunda versión septiembre de 2023
Superintendencia de Seguridad Social
Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
Unidad de Prevención y Vigilancia

Este Manual fue preparado por:
Juan Manuel Pérez Franco
Macarena Candia Tapia
Karla Cea Araya
Unidad de Prevención y Vigilancia de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
©Superintendencia de Seguridad Social

1 INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas el entorno y la estructura del trabajo han tenido profundas modificaciones. Por ejemplo, el sector servicios ha tenido una considerable expansión, la economía se ha mundializado, existe una creciente proporción de mujeres trabajadoras y de personas con un mayor nivel educativo. Las condiciones del empleo se han flexibilizado y las personas tienden a tener muchos empleos a lo largo de su vida laboral, lo que significa mayor inseguridad laboral. Existe un rápido aumento del uso de tecnologías de información y uso de conceptos diferentes en la organización de la producción, tales como la optimización y búsqueda de máximo rendimiento. En muchos ámbitos, el trabajo pasó de ser fundamentalmente físico a ser fundamentalmente mental y trabajadores y trabajadoras se desempeñan hoy con más frecuencia en oficinas que en la industria o en el campo. Se espera que el trabajador esté dispuesto a afrontar todo tipo de cambios y exigencias, que sea creativo y proactivo, que se comprometa con su trabajo aún a costa de la vida personal y familiar. En muchos lugares existe un incremento constante de la intensidad y las exigencias del trabajo, que se acompaña de una disminución de niveles de autonomía, con recompensas asociadas al cumplimiento de metas y no al esfuerzo realizado.

Estos cambios en el mundo laboral traen como consecuencia un cambio en el tipo de riesgos para la salud que enfrentan trabajadores y trabajadoras en sus centros de trabajo. Si hace 50 años los factores de riesgo más relevantes eran de tipo físico, químico, biológico o ergonómico, hoy, sin que estos hayan desaparecido, cobran cada vez mayor importancia los factores de riesgo de tipo psicosocial laboral (FRPSL). El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud -OMS- y la Organización Internacional del Trabajo -OIT- como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores y trabajadoras en todo el mundo, y se le considera un desafío mayor en la salud ocupacional.

La OIT (1,2) ha definido los factores de riesgo psicosocial como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. Se puede diferenciar entre: a) las condiciones y el medio ambiente de trabajo, que incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el centro de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración; b) los factores individuales o personales del trabajador incluyen sus capacidades y limitaciones en relación con las exigencias de su trabajo; y finalmente, c) los factores externos al centro de trabajo que derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda.

De todos estos factores son de gran interés las condiciones y el ambiente del trabajo porque estos, de modo parecido a otros riesgos laborales, se pueden modificar para evitar que se conviertan en factores de riesgo para la salud de las personas. Diversos organismos han manifestado su preocupación por el conocimiento, medición y control de estos factores de riesgo del trabajo. En 2016 la Organización Internacional del Trabajo dedicó el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo a relevar el fenómeno del estrés en el trabajo y su control, elaborando un documento para la ocasión (Estrés en el trabajo. Un reto colectivo). De manera similar, en 2010 la Organización Mundial de la Salud elaboró la guía "Impacto sanitario de los peligros psicosociales en el trabajo" (*Health Impact of Psychosocial Hazards at Work*), y a lo largo de los años han existido numerosas publicaciones y acciones de estas y otras organizaciones que

apuntan a destacar el rol de estos factores, no solo en la salud de los trabajadores y trabajadoras, sino que en la salud de la propia organización laboral.

Con el objeto de poder diagnosticar, medir y gestionar en el medio laboral chileno la presencia y el estado de estos factores de riesgo, dentro del ámbito señalado, la Superintendencia de Seguridad Social adaptó y validó a la realidad laboral chilena, durante el año 2008, el cuestionario español ISTAS21, que a su vez era la traducción y adaptación del cuestionario de origen danés *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* en su primera versión (COPSOQ I). Desde ese año el cuestionario validado, llamado SUSES/ISTAS21, ha tenido una amplia aplicación y fue establecido como instrumento de medida por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud en el año 2012 y luego nuevamente en 2017.

Sin embargo, dada la gran experiencia acumulada en estos años, tanto en la estructura del cuestionario mismo, las dimensiones que mide y los niveles de riesgo que entrega, así como la experiencia práctica de haberlo aplicado y observar las intervenciones que se derivan, se hizo razonable que el instrumento fuera reemplazado por otro que tomara en cuenta esta experiencia, tanto de trabajadores y trabajadoras como de directivos y expertos en el área.

El presente manual presenta el nuevo instrumento que se ha llamado CEAL-SM/SUSES (Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental / SUSES) para diferenciarlo con claridad del anterior SUSES/ISTAS21.

El manual tiene seis secciones. Esta primera sección es una breve introducción al tema. La segunda sección presenta el nuevo cuestionario, hace un breve resumen de su proceso de validación y define y expone las dimensiones que mide. La tercera sección muestra las etapas del proceso de medición y los cálculos necesarios para definir los niveles de riesgo individual y del centro de trabajo. La cuarta sección entrega recomendaciones para diseñar las intervenciones en el centro de trabajo tomando en cuenta los resultados obtenidos y precisa el trabajo del Comité de Aplicación. La quinta sección define los requisitos legales para la implementación del cuestionario. Por último, en la sexta sección, como Anexos N°s 1 y 2, se encuentra el cuestionario mismo.

2 EL CUESTIONARIO CEAL-SM / SUSES

La Superintendencia de Seguridad Social ha sido parte de la red COPSOQ International Network desde el año 2009, y en este período se ha podido asistir a la evolución del cuestionario COPSOQ en sus diferentes versiones. El COPSOQ III estuvo disponible a partir de su publicación en 2019 (Burr et al., 2019), luego de un proceso de discusión en encuentros bienales iniciados en Gante (2013), París (2015), que culminó en Santiago de Chile (2017), y luego de trabajos de validación en Alemania, España, Francia, Canadá, Suecia y Turquía que fueron discutidos en Estambul en 2019.

En Chile, el COPSOQ III fue sometido a una revisión por expertos a fines de 2018 lo que permitió definir cuáles de sus preguntas podían ser mejor aplicadas en Chile. En seguida, durante 2019 y 2020 se realizó un riguroso proceso de validación del instrumento, lo que significó establecer que este mide realmente lo que debe medir (posee validez), es confiable (podemos confiar en las mediciones que entrega) y está estandarizado (tiene reglas claras en su aplicación y cálculo de las mediciones). Para eso, el cuestionario fue aplicado a una muestra representativa de trabajadoras y trabajadores chilenos en 5 ciudades: Anto-

fagasta, Valparaíso, Santiago, Concepción y Puerto Montt - Puerto Varas. La proporción de ocupaciones que tenían las personas que fueron entrevistadas fue similar a la proporción de ocupaciones en la encuesta CASEN 2017, así como la proporción de hombres y mujeres. Se logró entrevistar a 1942 personas (FLACSO, 2020).

La base de datos que arrojó el cuestionario fue sometida a un proceso de análisis métrico exhaustivo que permitió definir cuáles preguntas debían conservarse, cuáles eliminarse, y cuáles eran las dimensiones o áreas que podría medir el instrumento. Ese análisis proporcionó un cuestionario validado con 54 preguntas y 12 dimensiones de riesgo psicosocial que son las preguntas y dimensiones que contiene la nueva versión. Pero, además, el cuestionario posee otras 34 preguntas sobre características de las personas, entre ellas género, edad, ocupación, sueldo, sistema de turnos, y otras. También posee preguntas sobre salud mental, enfermedades y accidentes laborales, dolor corporal y licencias por enfermedad común. En este proceso, además, se pudo determinar cuáles eran los valores que podían aceptarse como normales para la población trabajadora chilena y servir así de punto de comparación.

Todo el proceso fue sometido a rigurosas normas metodológicas y fue discutido y consensuado con un grupo de expertos de diferentes instituciones.

Tabla 1. Estructura del nuevo cuestionario CEAL-SM / SUSES

Secciones	Unidades sección general	Conceptos	N preguntas
Sección general	I. Datos demográficos	Género y edad	2
	II. Trabajo y empleo actual	Segmentación: unidad geográfica, ocupación y departamento	3
		Condiciones de empleo (teletrabajo, salario, jornada, contrato, satisfacción)	11
	III. Salud y bienestar personal	Salud mental (GHQ12)	12
		Accidente y enfermedad profesional	2
		Dolor corporal (SF36)	2
		Licencias médicas	2
	Total sección general	34	
Sección de riesgo psicosocial	Dimensiones de riesgo psicosocial laboral (RPSL)		N preguntas
		Carga de trabajo (CT)	3
		Exigencias emocionales (EM)	3
		Desarrollo profesional (DP)	3
		Reconocimiento y claridad de rol (RC)	8
		Conflicto de rol (CR)	3
		Calidad del liderazgo (QL)	4
		Compañerismo (CM)	4
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (IT)	3
		Equilibrio trabajo vida privada (TV)	3
		Confianza y justicia organizacional (CJ)	7
		Vulnerabilidad (VU)	6
		Violencia y acoso (VA)	7
		Total RPSL	54
	TOTAL DEL CUESTIONARIO	88	

La estructura general del cuestionario se muestra en la Tabla 1, donde pueden verse la sección general y la sección de riesgo psicosocial, los conceptos y las dimensiones que se miden en cada una, y la cantidad de preguntas que contiene cada concepto o dimensión. En total, el cuestionario posee 88 preguntas (34 en la sección general y 54 en la sección de riesgo psicosocial). Este instrumento tiene una única versión, a diferencia del anterior (SUSESO/ISTAS21) que tenía una versión breve y otra versión completa. La idea de que existiera una sola versión fue consensuada entre el grupo de expertos que colaboraron en su validación.

2.1 Las dimensiones de riesgo psicosocial en el trabajo

El cuestionario mide 12 dimensiones de riesgo psicosocial. Estas 12 dimensiones surgieron del análisis de los resultados que arrojó el estudio de campo con una muestra representativa de trabajadoras y trabajadores chilenos.

¿Qué es una “dimensión”?

Una dimensión es una característica o un aspecto que tiene algún elemento, idea o concepto complejo de nuestro interés y que permite entenderlo mejor. Por ejemplo, para comprender mejor la idea o concepto de “salud”, podemos considerar todas las dimensiones o características que esta podría tener: una dimensión física o corporal, una dimensión mental, una dimensión social, una dimensión legal, una dimensión de dignidad, etc. Todas estas son dimensiones o características de lo que llamamos “salud” y nos permiten entender mejor un concepto complejo, como ese. En cambio, cuando se trata de conceptos más o menos simples, como puede ser la presencia de un accidente laboral, no se requiere en principio estudiar diferentes dimensiones (el accidente ocurre o no ocurre, y eso es fácil de codificar, es una sola dimensión con dos niveles). Los conceptos cuantitativos, como la distancia o la velocidad, suelen ser simples y solo tienen una dimensión.

Tal como “salud”, el “riesgo psicosocial en el trabajo” es un concepto complejo que, para entenderlo mejor, se puede estudiar en muchas dimensiones o características. Cada dimensión tiene varias preguntas y eso ayuda a definir mejor la dimensión de que se trata. El trabajo de validación del cuestionario concluyó que este podía diferenciar y medir 12 de estas características o dimensiones que se presentan a continuación.

2.1.1 Dimensión carga de trabajo (CT)

La carga de trabajo son las exigencias que se le hacen a los trabajadores y trabajadoras para que cumplan con un determinado objetivo o tarea en un tiempo acotado o limitado. Es decir, en la carga de trabajo existe una relación entre la cantidad de tareas y el tiempo en que se deben realizar, que puede ser desde minutos hasta semanas o más. Cuando existe una carga excesiva de trabajo para el tiempo destinado a ella, las personas suelen experimentarla como “falta de tiempo” para cumplir las tareas. Esta dimensión se mide con tres preguntas del cuestionario:

Código de la pregunta	Pregunta
QD1	¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?
QD2	¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas?
QD3	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?

2.1.2 Dimensión exigencias emocionales (EM)

Las exigencias emocionales demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas sienten a su vez emociones intensas. Por ejemplo, la atención de víctimas de violencia o violación sexual, personas que pierden una persona querida, o que pierden su trabajo o han sufrido un accidente grave o amputación, o saben que tienen una enfermedad incurable, o adultos y niños en situación social crítica, o con problemas con la justicia. En todos estos casos se produce una alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las exigencias de los usuarios o provocar agotamiento.

También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.

Esta dimensión se evalúa con tres preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
ED1	Su trabajo, ¿le coloca en situaciones emocionalmente perturbadoras?
ED2	Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de usuarios o clientes?
HE2	Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?

2.1.3 Dimensión desarrollo profesional (DP)

El desarrollo profesional es la oportunidad y el estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia. Es una medida del desarrollo personal que permite el trabajo.

Esta dimensión se evalúa con tres preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
DP2	¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo?
DP3	En su trabajo, ¿puede utilizar sus habilidades o experiencia?
DP4	Su trabajo, ¿le da la oportunidad de desarrollar sus habilidades?

2.1.4 Dimensión reconocimiento y claridad de rol (RC)

Esta dimensión o característica evalúa el reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. También mide el sentido de las tareas que se realizan y la claridad de los límites de la responsabilidad que tenemos o que se nos asigna. La claridad de los roles asignados favorece el reconocimiento y el respeto.

Esta dimensión se evalúa con 8 preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
PR2	¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?
RE1	Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?
RE2	En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores?
RE3	En su trabajo, ¿es tratado de forma justa?
MW1	Su trabajo, ¿tiene sentido para usted?
CL1	Su trabajo, ¿tiene objetivos claros?
CL2	En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
CL3	¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo?

2.1.5 Dimensión conflicto de rol (CR)

En el trabajo, el rol es lo que se espera que una persona haga en el puesto que tiene asignado. El conflicto de rol evalúa la sensación de molestia personal ante el tipo de tareas que estamos obligados a hacer, especialmente cuando creemos que esas tareas son incongruentes entre sí, o que podrían hacerse de una manera diferente o cuando creemos que no nos corresponde realizarlas. Es frecuente que ocurra cuando una persona tiene que responder ante dos jefaturas y no solo una, porque, por ejemplo, las atribuciones de cada jefatura o el organigrama no están bien definidos.

Esta dimensión se evalúa con tres preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
CO2	En su trabajo, ¿se le exigen cosas contradictorias?
CO3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?
IT1	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?

2.1.6 Dimensión calidad del liderazgo (QL)

La calidad del liderazgo es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan llegar a completar su tarea.

Esta dimensión se evalúa con 4 preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
QL3	Su superior inmediato, ¿planifica bien el trabajo?
QL2	Su superior inmediato, ¿resuelve bien los conflictos?
SS1	Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?
SS2	Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de su superior inmediato?

2.1.7 Dimensión compañerismo (CM)

El compañerismo es la sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.

Esta dimensión se evalúa con 4 preguntas (se pueden marcar como “no tengo compañeros de trabajo” si la persona trabaja sola):

Código de la pregunta	Pregunta
SC1	De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo?
SC2	De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo?
SW1	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros(as) de trabajo?
SW3	En su trabajo, ¿usted siente que forma parte de un equipo?

2.1.8 Dimensión inseguridad en las condiciones de trabajo (IT)

La inseguridad en las condiciones de trabajo es la sensación de que se nos puede cambiar de una manera más o menos arbitraria la forma en que trabajamos, o las tareas, los horarios, los lugares a los que estamos destinados.

Esta dimensión se evalúa con 3 preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
IW1	¿Está preocupado(a) de que le cambien sus tareas laborales en contra de su voluntad?
IW2	¿Está preocupado(a) por si le trasladan a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección en contra de su voluntad?
IW3	¿Está preocupado(a) de que le cambien el horario (turnos, días de la semana, hora de entrada y salida) en contra de su voluntad?

2.1.9 Dimensión equilibrio trabajo y vida privada (TV)

El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es la manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.

Esta dimensión se evalúa con 3 preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
WF2	¿Siente que su trabajo le consume demasiada ENERGÍA teniendo un efecto negativo en su vida privada?
WF3	¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada?
WF5	Las exigencias de su trabajo, ¿interfieren con su vida privada y familiar?

2.1.10 Dimensión confianza y justicia organizacional (CJ)

La confianza y la justicia organizacional mide el grado de seguridad o confianza hacia la empresa o institución con el que los trabajadores/as afrontan sus tareas cotidianas. Esta seguridad se puede expresar de varias maneras, como confianza en los directivos, en los compañeros y compañeras de trabajo, en la solución justa de los conflictos y otras características similares.

Esta dimensión se evalúa con 7 preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
TE1	En general, ¿los trabajadores(as) en su organización confían entre sí?
TM1	¿Los gerentes o directivos confían en que los trabajadores(as) hacen bien su trabajo?
TM2	¿Los trabajadores(as) confían en la información que proviene de los gerentes, directivos o empleadores?
TM4	¿Los trabajadores(as) pueden expresar sus opiniones y sentimientos?
JU1	En su trabajo ¿los conflictos se resuelven de manera justa?
JU2	¿Se valora a los trabajadores(as) cuando han hecho un buen trabajo?
JU4	¿Se distribuye el trabajo de manera justa?

2.1.11 Dimensión vulnerabilidad (VU)

La vulnerabilidad en el trabajo es la sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el(la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se puede entender también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.

Esta dimensión se evalúa con 6 preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
VU1	¿Tiene miedo a pedir mejores condiciones de trabajo?
VU2	¿Se siente indefenso(a) ante el trato injusto de sus superiores?
VU3	¿Tiene miedo de que lo(la) despidan si no hace lo que le piden?
VU4	¿Considera que sus superiores lo(la) tratan de forma discriminatoria o injusta?
VU5	¿Considera que lo(la) tratan de forma autoritaria o violenta?
VU6	¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)?

2.1.12 Dimensión violencia y acoso (VA)

La violencia y el acoso en el trabajo es la exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.

Esta dimensión se evalúa con 7 preguntas:

Código de la pregunta	Pregunta
CQ1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?
UT1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables?
HSM1	En los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)?
SH1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a acoso sexual?
PV1	En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a violencia física?
AL	El bullying o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del cual le resulta difícil defenderse. En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bullying o acoso?
HO	¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior?

2.2 Otras dimensiones que recoge el instrumento

El cuestionario CEAL-SM/SUSESO incluye otras preguntas que permiten caracterizar a la persona que responde, entre ellas el género y la edad.

Hay tres preguntas que permiten segmentar los distintos grupos de un centro de trabajo: TEA1, unidad geográfica (por ejemplo, áreas, pisos, secciones, sucursales, etc.), TEA2, ocupación (las definidas por la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones, CIUO, elaborada por la OIT) y TEA3, departamento, unidad o sección. Las respuestas a estas preguntas son de respuesta obligatoria pero editables por cada centro de trabajo de acuerdo con su realidad específica (está explicado más adelante).

También hay una pregunta para caracterizar el teletrabajo, si esta es la modalidad que tiene la persona. Las respuestas a esta pregunta permiten definir si existe la modalidad para la persona y si esta es parcial o total.

Hay una serie de preguntas que permiten conocer el trabajo y empleo de la persona: sueldo líquido mensual (en tramos), estructura del sueldo (fijo, variable, mixto), dependencia de más de una jefatura, jornada laboral diaria, horario (trabajo diurno, trabajo en turno nocturno fijo, turnos rotatorios), jornada semanal. Existe una pregunta por las horas trabajadas por la persona durante la semana anterior y los motivos que tuvo para trabajar menos de las horas corrientes (44 o 45 horas semanales), por ejemplo por enfermedad o vacaciones. Hay una pregunta para caracterizar la relación laboral, por ejemplo, contrato indefinido, temporal, honorarios, y otra pregunta indaga sobre el grado de satisfacción con el trabajo.

Luego aparecen preguntas sobre salud y bienestar personal. Las primeras 12 preguntas (GHQ1 a la GHQ12) constituyen el cuestionario GHQ-12 (*General Health Questionnaire*) sobre salud mental, que ha sido validado previamente en Chile y ha demostrado tener muy buena capacidad de medir la salud mental de las personas, siendo usado corrientemente por diversos estudios y organismos, entre ellos el Ministerio de Salud.

Luego hay dos preguntas (DL1 y DL2) sobre dolor corporal, que se tomaron de la escala SF-36 (Short Form 36 Health Survey), que también fue validada en Chile y ha demostrado tener buen desempeño métrico (es decir, mide bien lo que tiene que medir). El dolor corporal influye sobre el estado de salud mental de las personas.

En seguida, dos preguntas inquieran sobre la existencia de accidentes laborales (que excluye explícitamente a los accidentes de trayecto) y enfermedades posiblemente de origen laboral. Las respuestas a estas preguntas son binarias, es decir, solo “sí” o “no”.

Otras tres preguntas sobre el uso de licencias médicas. La primera es si la persona ha tenido licencias (se refiere al documento, no a los días de licencia) en los últimos 12 meses; en caso de haberlas tenido se pregunta cuántas fueron (es decir, cuántos períodos). Si la respuesta es positiva, se pregunta finalmente por el número de días en total que ha tenido reposo por licencias en el último año.

Todas estas preguntas por características personales, empleo, salud y bienestar permiten establecer las relaciones entre esas características y el riesgo psicosocial. Por ejemplo, permite saber cuáles dimensiones de riesgo psicosocial se asocian más o menos con las escalas de salud mental o dolor, o licencias, o si existen ocupaciones, géneros o secciones del centro de trabajo con mayor o menor exposición al riesgo psicosocial. Esto es un trabajo de salud pública que permite focalizar y mejorar las intervenciones que se hagan en los centros de trabajo.

3 CÓMO SE DEBE APLICAR EL CUESTIONARIO

La aplicación del cuestionario y la medición de las dimensiones que de ahí resulte son solo una parte de todo el proceso de intervención en el lugar de trabajo. El proceso completo es un ciclo que tiene varias etapas, y todas ellas requieren como requisito indispensable la participación de todos los involucrados: trabajadores/as, supervisores/as, directivos y expertos/as. Este proceso completo constituye el método CEAL-SM / SUSESO, y debe ser participativo.

3.1 ¿Por qué el método debe ser participativo?

La principal característica del método CEAL-SM / SUSESO es que, aplicado de manera correcta, garantiza el protagonismo de los agentes sociales (es decir, de los trabajadores/as, supervisores/as, directivos y expertos/as). No se trata solo de hacer valer un derecho, sino que, desde el punto de vista de la prevención en salud ocupacional, la participación garantiza que el proceso de medición y posterior intervención se fundamente en forma sólida y tenga resultados observables. La medición sola es un requisito muy importante, pero es la discusión con todos los interesados la que aporta la verdadera riqueza del método. Es la interacción entre el conocimiento científico-técnico, que proviene de la medición con el cuestionario y sus niveles de riesgo por cada dimensión, y el conocimiento que surge de la experiencia de los

agentes sociales la que finalmente permitirá utilizar los antecedentes recogidos durante el proceso en forma óptima, diseñando medidas que se encuentren adecuadas a la realidad del centro de trabajo, facilitando la toma de decisiones y la ejecución de las medidas propuestas. Cualquier medida que, por una parte, derive de una medición rigurosa y por otra, sea expresión de la experiencia de los agentes sociales involucrados, sean estos trabajadores/as operativos, supervisores, gerentes o directivos, tendrá muchas más posibilidades de proyectar y ejecutar los cambios que se requiera. Con la participación de todos los actores, tanto el proceso como la comprensión de la información y el diseño e implementación de las medidas preventivas adquieren una mayor legitimidad.

3.2 Las etapas del método

La aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta. En la Figura 1 se pueden observar las etapas de la aplicación. En este capítulo se abordarán las etapas entre la formación del Comité de Aplicación hasta el funcionamiento de los grupos de discusión con los trabajadores y trabajadoras. El diseño de medidas de intervención se verá en el capítulo 4 siguiente.

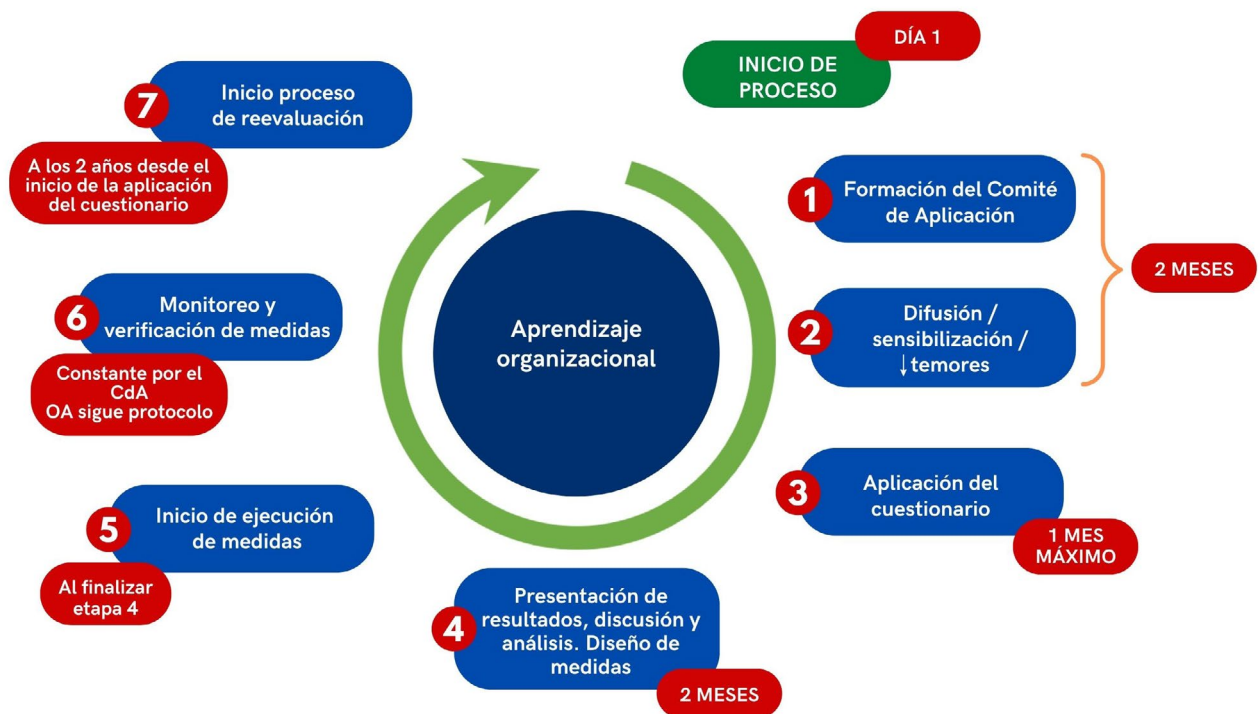
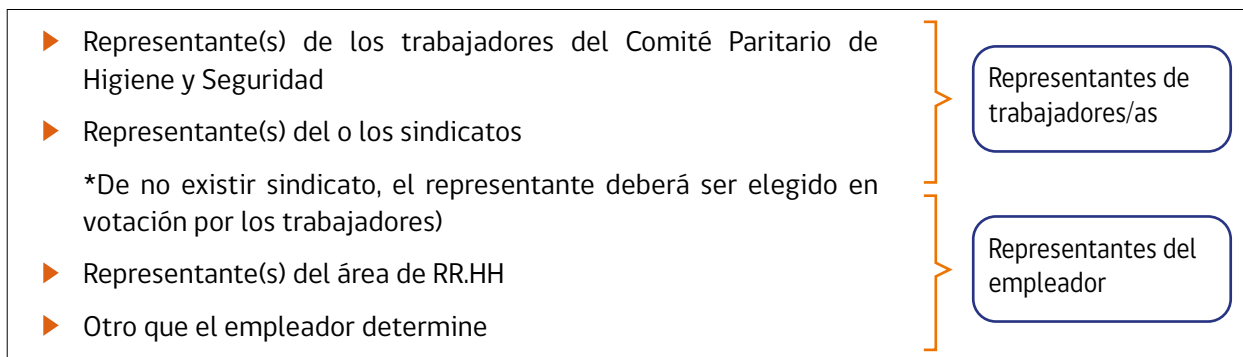


Figura 1. En el esquema aparecen los 7 pasos de la aplicación del cuestionario y sus plazos (recuadros rojos). Se considera 1 mes al período entre dos fechas iguales inclusive (ejemplo, desde el 5 de marzo al 5 de abril). Al término de la etapa 4 debe haber medidas específicas para aplicar en la etapa siguiente. Los plazos que se señalan son aproximados y deben registrarse por lo establecido en el protocolo MINSAL.

3.2.1 Constitución del Comité de Aplicación

El paso inicial del método es constituir el Comité de Aplicación (CdA). El comité debe constituirse en cada centro de trabajo y tendrá la facultad de supervisar que el cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para el centro de trabajo y sus trabajadores/as. El día de la constitución del Comité de Aplicación debe considerarse el día 1 de todo el proceso. Las tareas y responsabilidades del CdA están resumidas en el **Recuadro 1**. 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):



Recuadro 1. Funciones del Comité de Aplicación

- Definir cronograma o carta Gantt. (7 etapas).
- Determinar el período de aplicación el que no debe ser superior a un mes
- Definir las unidades de análisis.
- Adaptar el cuestionario en las secciones pertinentes (preguntas TEA1, TEA2, TEA3).
- Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización.
- Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores/as
- Resguardar las condiciones de anonimato y confidencialidad que exige el método.
- Monitorear el proceso de aplicación.
- Analizar y discutir los resultados.
- Informar los resultados a todos los trabajadores/as.
- Informar los resultados al respectivo Organismo Administrador.
- Asegurar que exista participación de los trabajadores/as en las propuestas de las medidas de intervención.
- Definir la urgencia y el orden de las medidas de intervención.
- Informar las medidas de intervención a los trabajadores/as.
- Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de intervención definidas.
- Informar a los trabajadores/as sobre las medidas cumplidas y la razón de su aplicación.

El (los) directorio(s) sindical(es) o de la(s) asociación(es) de funcionarios según corresponda, debe(n) designar por acuerdo entre ellos quien(es) será(n) su(s) representante(s). Si no hay acuerdo, el o los representantes en el CdA serán de aquellos sindicatos que cuenten con mayor número de afiliados en el centro de trabajo.

La experiencia indica que es muy relevante que en el comité participe un representante directo de la más alta dirección o gerencia de la empresa o del centro de trabajo, porque así hay una garantía de que los acuerdos se pongan en práctica.

Para la toma de decisiones el CdA requerirá que asistan a las reuniones más del 50% paritario de los representantes, es decir, que sea el mismo número de representantes del empleador y de los trabajadores(as). Si existe un representante supernumerario, debe restarse uno para que siga siendo paritario. Se deberá elegir a uno de los miembros que sea el secretario ejecutivo de este comité. Se sugiere que éste sea un representante de RR.HH. que tendrá como funciones:

- ▶ Convocar a reuniones.
- ▶ Llevar actas y registro de acuerdos tomados en reuniones (bitácora).
- ▶ Llevar un control interno de las medidas de intervención que el comité haya propuesto.

La presencia en el comité de directivos o de sus representantes y de los sindicatos de trabajadores, hace que el proceso sea participativo, transparente, riguroso y se legitime como parte de una estrategia de diálogo social. Se recomienda también que asista a este comité, como apoyo, al encargado/a de comunicaciones en aquellas organizaciones que cuenten con este tipo de profesionales, o a algún asesor de los organismos expertos en prevención de riesgos. El comité puede decidir si invita a otras personas a alguna de sus reuniones, aunque las decisiones deben ser siempre de los miembros del comité.

El comité deberá llevar una bitácora o libro de actas que se iniciará con el acta de constitución del CdA que contenga la fecha, nombre, cargos y firmas de quienes constituyen el CdA, y la firma del representante legal de la empresa. La bitácora contendrá en seguida las actas de cada una de las sesiones firmadas por los integrantes del comité, las fechas propuestas para cada paso, la fecha probable de aplicación, archivo del material usado en la campaña de difusión, fecha y registro de la presentación de los resultados, fechas en que se constituyeron los distintos grupos de trabajo para el análisis de resultados, las medidas de intervención o mitigación que se hayan acordado y, los responsables de verificar la aplicación de las medidas, y cualquier situación que el comité estime importante (Anexo N°3). El cronograma se debe fijar de acuerdo con los pasos del método y cada una de las acciones debe quedar registrada en la bitácora.

Para elegir el formato del cuestionario –electrónico o en papel– el comité debe evaluar el soporte que asegure la mayor participación de trabajadores/as, lo que también es un criterio relevante para definir el periodo en el que se contestará el cuestionario, aunque debe tenerse presente que, de contestar el cuestionario en papel, las respuestas deberán traspasarse posteriormente a la plataforma digital del mismo que mantiene la SUSESO, y el comité deberá buscar la manera en que esto pueda ser realizado.

Otra tarea extremadamente importante del comité es la de resguardar el anonimato de los trabajadores/as sobre todo si se trata de centros de trabajo pequeños. El comité deberá buscar la mejor manera de resolver el tema de la confidencialidad y el anonimato para no perjudicar la recopilación y el análisis de antecedentes.

Los integrantes del comité deben mantenerse para todo el ciclo del método (ver figura 1). Cuando cambian los representantes de un sindicato o de un CPHS, también deben cambiar los representantes de estos en el CdA.

3.2.1.1 Definición de las unidades de análisis

Una tarea relevante del Comité de Aplicación es la definición de las unidades de análisis. Una unidad de análisis es una agrupación de trabajadores/as con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo para luego intervenir.

Existen tres preguntas que son editables por el CdA y que permiten segmentar o agrupar a los trabajadores/as según diversas características (ver Figura 2) en unidades de análisis. La pregunta TEA1, “¿En qué unidad geográfica (sucursal, edificio, piso, etc.) trabaja usted?” permite segmentar por estas categorías de lugar geográfico. La pregunta TEA2, “¿Cuál es su ocupación?” se refiere al puesto de trabajo que tiene la persona (ver más adelante). Y la pregunta TEA3, “¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?”, se refiere a la dependencia funcional o jefatura donde trabaja la persona. No es necesario que se utilicen las tres preguntas. Por ejemplo, si todos los trabajadores/as se encuentran en un mismo edificio o piso, probablemente no sea útil la pregunta TEA1, y no se utilice. La pregunta por ocupaciones debe utilizarse siempre.

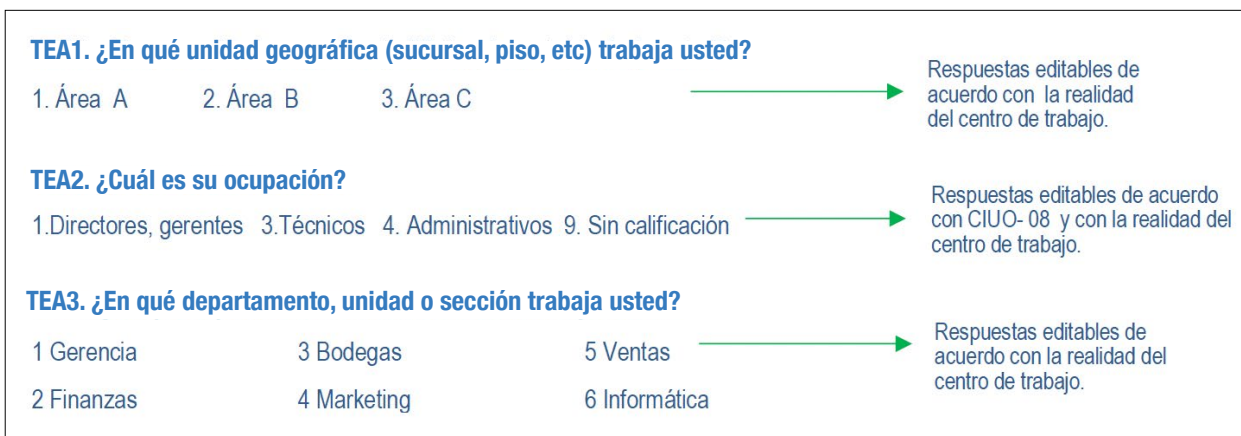


Figura 2. En el ejemplo, se podrán obtener los resultados por área de trabajo, por ocupación y por departamento o unidad, lo que permitirá diseñar medidas específicas para cada uno de estos segmentos si fuese necesario.

La exposición a factores de riesgo psicosocial no es igual para todos los trabajadores/as, y hay desigualdades principalmente en torno a la ocupación (a veces el riesgo es mayor en los puestos de trabajo sin calificación que tienen menor poder de decisión sobre su tarea) y al género (el riesgo suele ser mayor para las mujeres). Además, el riesgo puede ser muy diferente en lugares de trabajo distintos aún dentro de un mismo centro de trabajo (por ejemplo, en diferentes departamentos, servicios o jefaturas). Esto obliga a distinguir unidades que permita una intervención focalizada donde se concentre el mayor riesgo, como pueden ser las unidades funcionales (departamentos, jefaturas, etc.), o sitios de trabajo (áreas o pisos diferentes de un mismo centro de trabajo), incluso ocupaciones o géneros.

Para definir las unidades de análisis se debe considerar básicamente dos criterios generales:

1. **Focalización:** El primer criterio es la **focalización** en grupos específicos. La definición de estos grupos debe ser parsimoniosa (definir la menor cantidad de grupos que permita una operatividad adecuada para el posterior análisis e intervención en el centro de trabajo). Las unidades además deben ser excluyentes (el trabajador/a puede marcar sólo una opción) y exhaustivas (las alternativas deben representar la realidad total del centro de trabajo).
2. **Mantención del anonimato:** El segundo criterio general es la **mantención del anonimato**. Las unidades no pueden ser tan pequeñas o estar constituidas de manera que permita la identificación de quienes responden. En este sentido las unidades de análisis no deberían tener menos de 26 personas. Es aconsejable que las unidades menores se agrupen con otras unidades similares para cumplir con este requisito. Si existiera la necesidad de mantener una unidad menor de 26 personas, deben tomarse medidas para garantizar la confidencialidad y el anonimato, y siempre que los integrantes de dicha unidad accedan a ser medidos dentro de esta. En el caso de los centros de trabajo o unidades de análisis que se medirán por separado, con menos de 10 trabajadores, estos deben firmar un consentimiento informado que autorice la medición. Hay que considerar que en estos casos los resultados tienden hacia los extremos (por ejemplo: gran proporción de “rojos” o “verdes”) lo que hace aún más importante complementar el análisis con las discusiones grupales.

En todos los casos debe recordarse que el riesgo que se evalúa es el del centro de trabajo, no de las personas ni de las unidades menores. Las unidades de análisis tienen como función focalizar la intervención, pero cada unidad de análisis no constituye por sí misma un centro de trabajo separado.

Una dificultad que debe abordarse es cómo entregar la posibilidad de evaluación de su riesgo a los propios supervisores y directivos de todos los niveles. Si el Comité de Aplicación lo estima apropiado, debería incluirse un segmento (una unidad) donde la persona que ejerce algún cargo directivo pueda identificarse, por ejemplo, en la pregunta TEA2, sobre ocupaciones (como directivos, gerentes o supervisores). Es posible que existan una serie de factores de riesgo psicosocial asociados precisamente al ejercicio de una supervisión o liderazgo y se estime necesario evaluarlo en forma precisa, pero al mismo tiempo esto puede romper el anonimato dado que los supervisores son naturalmente pocos y fácilmente identificables. Una alternativa es que los supervisores, al igual que otros grupos con pocos integrantes, firmen un consentimiento informado. Pero otra alternativa útil es no medir por separado a los supervisores, jefes o directivos (se pueden incluir sin distinguirlos en otros grupos, como técnicos, administrativos o profesionales), pero sí deben constituir grupos de discusión posteriores que sean exclusivos para jefaturas, donde puedan expresarse libremente y proponer medidas de intervención del mismo modo que el resto de los grupos de discusión.

3.2.1.2 Agrupar ocupaciones utilizando la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO 08)

En la pregunta TEA2, que es también editable, una forma de agrupación que resulta de gran ayuda es utilizar la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones, que está vigente para Chile (CIUO 08.cl) y es utilizada por el Instituto Nacional de Estadísticas (ver Recuadro 2). La CIUO es actualizada permanentemente por la OIT (Organización Internacional del Trabajo). La CIUO 08.cl posee una estructura de niveles con hasta cuatro dígitos, siendo el primer dígito el más general de todos (ver Recuadro 2), y los otros tres

dígitos permiten tener un gran detalle en cada ocupación y es por eso muy adaptable a las necesidades de cada centro de trabajo.

La CIUO 08 se basa en las competencias requeridas para desempeñar las tareas y deberes de una ocupación y no si un trabajador es más o menos cualificado que otro en la misma ocupación, debido a que CIUO clasifica puestos de trabajo, y no a la persona que lo está ejerciendo (OIT, 2012). “Una persona empleada en un trabajo que requiera el desempeño de las tareas de un veterinario debe clasificarse en el grupo primario 2250 ‘Veterinarios’, independiente si posee o no las cualificaciones de veterinario o sea competente para realizar estas tareas” (OIT, 2012, p.15). Es decir, esta persona estaría trabajando “como veterinario” o “en el puesto de veterinario” incluso aunque no posea el título (esto es solo un ejemplo). Puede darse el caso de que una persona con mayor calificación, como un profesional, esté contratado en un puesto de trabajo con menor calificación, como cobrador (ver ejemplo siguiente), y es esta la ocupación que se debe considerar.

Por ejemplo, el gran grupo 4 de la CIUO 08 está constituido por “personal de apoyo administrativo”. Si el CdA lo considera así, se puede dejar a todo este personal agrupado en la misma segmentación, es decir, solo usar la categoría de un dígito (el 4). Pero tiene la opción de utilizar el segundo dígito que va desde el 41 (oficinistas, que incluye a los trabajadores/as administrativos en general, secretarios/as en general, digitadores/as), el 42 (empleados/as de trato directo con público, que incluye cajeros/as, empleados de servicios de información al usuario, telefonistas, recepcionistas), el 43 (auxiliares y ayudantes de registros contables y registro de materiales), y el 44 (otro personal de apoyo administrativo, como ayudantes de bibliotecas, carteros y empleados de servicios de encomiendas, codificadores de datos, etc.). Si el CdA lo considera necesario, puede llegar a ocupar los cuatro dígitos, como por ejemplo el 4214, que son los cobradores (y pertenecen al gran grupo “personal de apoyo administrativo”, subgrupo principal “empleados de trato directo con público”, subgrupo “cajeros”). El grupo de cuatro dígitos la CIUO lo llama “grupo primario”.

Recuadro 2. Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO 08) (grandes grupos)

Este listado se deberá utilizar para agrupar las ocupaciones de acuerdo con la realidad de cada centro de trabajo. La CIUO clasifica los puestos de trabajo, y no las personas. Personas con distinto nivel de calificación o estudios podrían ocupar una misma ocupación. A continuación, se detallan los grandes grupos de ocupaciones, pero el CdA -asesorado por su OA cuando corresponda- podrá definir el nivel de precisión (uno, dos, tres o cuatro dígitos) a utilizar en la evaluación (Anexo N°5).

- 1 Directores, gerentes y administradores
- 2 Profesionales, científicos e intelectuales
- 3 Técnicos
- 4 Personal de apoyo administrativo
- 5 Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados
- 6 Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros
- 7 Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios
- 8 Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores
- 9 Ocupaciones elementales (ocupaciones sin calificación)
- 10 Ocupaciones militares

Es importante señalar que el gran grupo 9, “ocupaciones elementales”, que también se puede llamar “ocupaciones sin calificación”, agrupa a aquellos puestos de trabajo que realizan tareas sencillas que no requieren calificación o entrenamiento, aunque lo ejerzan personas con mayor calificación (por ejemplo, aseadores, jornaleros en diversas actividades, ayudantes de cocina, reponedores de supermercados, lavadores de vehículos). En cambio, el gran grupo 7 de “oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios” requiere que las personas sí tengan una calificación o entrenamiento en un oficio. No debe considerarse “operario” un puesto de trabajo que no requiere calificación.

3.2.1.3 Unidades de análisis en situaciones especiales

a. Empresas con sucursales

Las sucursales de las empresas deben medirse por separado (cada sucursal se considera un “lugar” o “centro de trabajo”). Las empresas de gran tamaño suelen tener sucursales con pocos trabajadores que en algunos casos se encuentran geográficamente muy alejadas unas de otras. En estos casos el riesgo puede medirse por unidades regionales o zonales, o de acuerdo con el propio organigrama de la empresa.

b. Empresas en régimen de subcontratación

Las empresas subcontratistas que tengan centros con menos de 10 trabajadores deben agrupar a trabajadores de distintas faenas de la misma región para alcanzar este número. Tratándose de una empresa que en una misma faena disponga de 10 y más trabajadores, debe medir sólo para esa faena. Por su parte, la empresa principal debe informar a sus empresas contratistas de la obligatoriedad de medir los FRPSL así como de la metodología de aplicación y supervigilar que esta medición se realice, se ejecuten las medidas preventivas en la forma y plazo que estipula el Protocolo del MINSAL y el presente Manual.

c. Empresas de servicios transitorios

Las empresas usuarias deberán incorporar en la evaluación de los riesgos psicosociales a los trabajadores de servicios transitorios que se encuentran a su disposición al momento de su aplicación.

d. Jefaturas locales que dependen de una jefatura regional o de mayor alcance

En ocasiones se requiere medir el riesgo entre personas que ejercen jefaturas a nivel local (por ejemplo, directores de CESFAM, de una oficina zonal de una empresa) y que dependen todas ellas de una jefatura de mayor grado o alcance. En estos casos, no tiene sentido medir el riesgo en cada uno de los centros de trabajo donde ejercen las jefaturas locales, sino que lo que corresponde es agrupar esas jefaturas en un centro de trabajo donde se encuentre la jefatura de mayor grado, porque lo que importa allí es medir la dinámica del riesgo psicosocial asociado a esa jefatura mayor.

Recuadro 3: Temores, resistencias y dudas frecuentes ante la aplicación del cuestionario.

Gerentes, directivos.

- ¿Cuál es el costo?
- ¿Cuánto tiempo se perderá?
- ¿Qué beneficios reales podría traer?
- ¿Habrá demandas excesivas o que no se puedan satisfacer?

Supervisores, jefes intermedios.

- ¿Me están cuestionando a mí?
- ¿Cómo participo yo si las decisiones se toman en grupo?
- ¿Está mi puesto en riesgo?
- ¿Participo en los grupos de discusión?
- Si participo, ¿estarán también mis subordinados presentes?

Trabajadores operativos.

- ¿No será otra mala ocurrencia del Departamento de Personal?
- ¿Otra encuesta más? ¿Para qué?
- ¿Y qué pasará después?
- ¿Está en riesgo mi trabajo?
- ¿Y si participo y me despiden?
- ¿Quiénes conocerán mis respuestas?

Este listado se deberá utilizar para agrupar las ocupaciones de acuerdo con la realidad de cada centro de trabajo. La CIUO clasifica los puestos de trabajo, y no las personas. Personas con distinto nivel de calificación o estudios podrían ocupar una misma ocupación. A continuación, se detallan los grandes grupos de ocupaciones, pero el CdA -asesorado por su OA cuando corresponda- podrá definir el nivel de precisión (uno, dos, tres o cuatro dígitos) a utilizar en la evaluación (Anexo N°8).

e. Trabajadores en régimen exclusivo de teletrabajo

Estos trabajadores/as se pueden agrupar en la dirección vial de la jefatura.

El Comité de Aplicación debe asegurarse de que los trabajadores tengan claridad sobre cuál es la unidad a la que pertenecen, o cuál es su función o la ocupación a la que se adscribirán para efectos de la medición -hay que informarlos adecuadamente en la campaña de sensibilización- y la que deben seleccionar al responder el cuestionario, sobre todo en el caso en que se deban establecer unidades especiales para la medición (por ejemplo, al agrupar varias unidades con pocos trabajadores) y que no son las habituales en el centro de trabajo.

3.2.2 Difusión y sensibilización

Parte de las tareas del Comité de Aplicación es el diseño y ejecución de la campaña de difusión y sensibilización para la aplicación del cuestionario. Esta etapa es fundamental considerando que la aplicación del cuestionario es censal (es decir, pretende que responda el total de los trabajadores y trabajadoras de un centro de trabajo) pero su carácter es voluntario (los trabajadores/as no pueden ser obligados a contestar). Por esta razón, es relevante realizar una buena campaña de sensibilización ya que puede hacer la diferencia entre lograr resultados representativos o no.

Una efectiva campaña de sensibilización supone un proceso de información y motivación sobre las características del cuestionario y sus objetivos. Una alta participación de los trabajadores en el proceso (lograr el 60% y más de participación) depende en gran medida de una buena campaña. La experiencia ha demostrado que esta etapa es crítica para que tanto la medición como la intervención tengan resultados claros, por lo que debe realizarse el mayor esfuerzo en lograr un alto nivel de consenso, motivación y participación. Cada estamento de trabajo tiene sus propios temores y motivaciones legítimos al enfrentar el cuestionario (Recuadro 3). El objetivo de la campaña es, justamente, resolver dudas o temores, fijar expectativas razonables y explicar que se trata de un instrumento de medición para conocer y prevenir los riesgos psicosociales laborales con el objetivo de procurar centros de trabajo más saludables en forma participativa.

Este proceso de difusión y sensibilización debe considerar una capacitación sobre el método CEAL-SM / SUSESO a los integrantes del CdA. También debe considerarse la realización de reuniones informativas con los trabajadores de las diferentes secciones del centro de trabajo en las que los integrantes del CdA expliquen el objetivo y el método del cuestionario. Es posible utilizar una difusión por redes internas (intranet), carteles en lugares de reunión, volantes impresos, volantes adjuntos a la liquidación de sueldo y cualquier otro formato informativo que al CdA le parezca razonable, además de los canales de comunicación habituales. Es importante la participación activa de todas las partes interesadas: de los directivos o gerentes, de la directiva del o los sindicatos o agrupaciones de funcionarios, del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, del departamento o unidad de Recursos Humanos y del área de Prevención. Una campaña coordinada de todos estos actores promoverá la participación de los trabajadores/as y se obtendrán resultados representativos, es decir, 60% o más del total de los trabajadores/as.

Dado que la motivación, sensibilización y respuesta a las dudas será responsabilidad del Comité de Aplicación, cada miembro debe conocer el detalle de los objetivos de todo el proceso, el método, el contenido del cuestionario y las posibles dificultades que se enfrentará. Por lo mismo, cada integrante debe haber sido capacitado en el método, además de poseer y estudiar un ejemplar del presente manual, lo que les permitirá ser monitores o referentes durante el proceso de aplicación, pudiendo responder dudas, explicando los objetivos y animando a la participación. La respectiva mutualidad ofrece cursos de capacitación en el método para los miembros del comité, y material informativo que puede ser útil para la campaña de difusión. En el caso de una evaluación con resultado de riesgo alto, la mutualidad apoyará el proceso de análisis y diseño de intervenciones, para finalmente hacer una prescripción de medidas de intervención.

Los miembros del Comité de Aplicación deben ESTUDIAR EL MANUAL con detenimiento para ser capaces de responder todas las dudas que se les planteen y ser los referentes durante el proceso de aplicación.

3.2.3 Aplicación del cuestionario

El Comité de Aplicación podrá decidir si la aplicación del cuestionario se realizará en formato electrónico o impreso, aunque la recomendación es utilizar la plataforma electrónica del instrumento. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad (por ejemplo, usando sobres sin ningún tipo de identificación para la entrega y retiro del cuestionario, depositar los cuestionarios en urnas o cajas selladas con las firmas de los miembros del comité ubicadas en lugares de alta concurrencia de trabajadores/

as). Asimismo, es el comité quien define el tiempo durante el que se estará aplicando el cuestionario, el que debe ser suficiente para alcanzar una buena tasa de respuesta pero no debe ser superior a 30 días. Centros de trabajo complejos con más de 1.000 funcionarios (ejemplo, grandes hospitales), la medición debe completarse en 30 días con posibilidad de una prórroga por una sola vez por el mismo número de días. Deben tomarse medidas para que el esfuerzo de la campaña de información y sensibilización no se diluya con el tiempo.

Por último, debe recordarse que el Protocolo del MINSAL obliga a traspasar la información recogida en los formularios en papel a la plataforma digital de SUSESO y que es responsabilidad del empleador, por lo que siempre es preferible que el cuestionario sea contestado desde el inicio en formato digital.

El formato digital del cuestionario está disponible a través de Internet en la Superintendencia de Seguridad Social, 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 empresa o institución a su respectivo organismo administrador o mutualidad, organización que será la encargada de gestionar la habilitación de dicha plataforma con la Superintendencia de Seguridad Social.

Independiente del formato del cuestionario que el comité seleccione, éste siempre deberá presentarse a los trabajadores SIN las puntuaciones para evitar así cualquier tipo de inducción en las respuestas. El cuestionario con puntuación solo debe manejarlo el equipo encargado del análisis de los resultados.

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 del Cuestionario lo definirá el CdA considerando las características propias de cada centro de trabajo y procurando que el plazo definido permita la mayor participación posible de los trabajadores y trabajadoras.

3.2.3.4 Empresas con 25 y menos personas

Independiente del número de trabajadores/as de un centro de trabajo, la prevención de riesgos laborales es indispensable. En las pequeñas y micro empresas la identificación de los riesgos suele ser menos compleja que en las medianas y grandes. En el caso de los riesgos psicosociales, la evaluación se debe llevar a cabo simplificando el método CEAL-SM / SUSESO de acuerdo con las características de la dotación de trabajadores/as que se describen a continuación. En todos los casos, si se aplica el cuestionario en formato de papel, hay que recordar que los resultados deben ser traspasados de manera digital hacia la plataforma de la SUSESO.

a. Centros de trabajo en empresas entre 10 y 25 trabajadores/as

En este tipo de organizaciones el Comité de Aplicación debe ajustarse, quedando conformado por el representante de la dirección de la empresa y el o la representante de los trabajadores/as (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores/as), quienes deberían solicitar el asesoramiento del prevencionista de riesgos o la asistencia de su organismo administrador, o participar en alguno de los cursos de capacitación que ofrecen las mutualidades. La

campaña de difusión y sensibilización puede limitarse al envío de una carta informativa una semana antes de aplicar el cuestionario a la totalidad de los trabajadores, en la que se explique qué son los riesgos psicosociales y cuál es el objetivo de la evaluación (Anexo N°4). También pueden utilizarse reuniones informativas y aprovechar material informativo solicitado a la mutualidad. El comité decidirá la mejor manera y oportunidad para que los trabajadores/as respondan el cuestionario. Debe existir la oportunidad de que los trabajadores/as conozcan y discutan los resultados de la evaluación y propongan modificaciones, de la misma manera que en empresas mayores, aunque siempre adaptada a las características de estas empresas.

En el caso de centros de trabajo que sean sucursales de una empresa, éstas podrán agruparse para fines de la evaluación y así contabilizar más de 25 trabajadores/as, tal como se detalló antes.

b. Centros de trabajo en empresas con 9 y menos trabajadores/as

Las empresas con 9 y menos trabajadores no están obligadas a aplicar el cuestionario¹, aunque es recomendable que lo hagan. La aplicación del cuestionario y el cuestionario mismo se puede utilizar para generar una conversación sobre los problemas de organización de la empresa y la posibilidad de mejorar algunos aspectos de esta. En estos casos, no es necesario que se constituya un Comité de Aplicación y el proceso lo puede dirigir el representante de la microempresa, con la colaboración de los propios trabajadores/as. Puede pedir capacitación a su mutualidad. En el caso de microempresas que presten servicios de subcontratación, la empresa principal debe prestar asistencia para medir este tipo de riesgos laborales.

Aunque en este tipo de organizaciones puede resultar más difícil, se debe respetar las condiciones de confidencialidad y anonimato. En este tipo de empresas la unidad de análisis siempre será la totalidad de los trabajadores/as. Se debe disponer de urnas o sobres sellados para depositar los cuestionarios si es aplicado en papel y hacer todos los esfuerzos para garantizar la confidencialidad y el anonimato y generar el máximo de confianza para que la respuesta de los trabajadores/as sea válida.

Es recomendable que en todos los casos de micro y pequeñas empresas el proceso incluya al menos una sesión de diálogo con todos los trabajadores/as donde se pueda conocer el resultado del cuestionario, se analice sus alcances, se destaquen las fortalezas y se propongan mejoras.

3.2.4 Análisis y presentación de los resultados

El Comité de Aplicación es el responsable del análisis de los datos, aunque puede ser asesorado por su respectiva mutualidad u organismo administrador o el/la prevencionista de riesgos con que cuente la organización. En esta etapa del proceso se debe velar en todo momento por la confidencialidad en el manejo de los datos.

Una vez obtenidos los puntajes y la prevalencia de riesgo (el “semáforo”), estos resultados deben ser puestos en conocimiento de los trabajadores/as del centro de trabajo (semáforo general del centro de trabajo) y por las unidades de análisis previamente definidas. Durante el análisis de los resultados en ningún caso se podrán utilizar métodos (análisis multivariado) que puedan llevar a la identificación de los participantes.

¹ Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo del Ministerio de Salud de octubre de 2022.

La forma material y el tipo de datos que se pondrán a disposición de los trabajadores serán definidos por el Comité de Aplicación. Por ejemplo, cada unidad analizada debe tener acceso a sus propios resultados y a los del centro de trabajo en general, pero no necesariamente a los resultados del resto de las unidades.

3.2.4.1 Cálculo e interpretación de las puntuaciones

El cuestionario tiene una sección general y otra sección específica de riesgo psicosocial. Los puntajes se calculan solo para la sección específica, pero en la sección general hay muchos datos que pueden ser interesantes para el centro de trabajo.

3.2.4.1.1 Sección general

El apartado Datos demográficos contiene los datos de género y edad; permite calcular la frecuencia de cada uno. La plataforma CEAL-SM / SUSESO entrega los resultados de riesgo diferenciados por género (gráficos de barras), salvo que alguna de las alternativas de género tenga menos de 3 cuestionarios, y también entrega las frecuencias de las respuestas a estas preguntas. Por ejemplo, en el caso de la edad, la plataforma entrega las frecuencias de las edades agrupadas.

EDD	Edad	n	% sobre total cuestionarios
0	Menores de 20 años	2	3,3%
1	De 20 a 25 años	8	13,3%
2	De 26 a 35 años	23	38,3%
3	De 36 a 45 años	18	30,0%
4	De 46 a 55 años	4	6,7%
5	Más de 55 años	5	8,3%

El apartado Trabajo y empleo actual se inicia con las preguntas de segmentación que definió el Comité de Aplicación: segmentación geográfica (TEA1, sucursales, áreas, pisos, etc.), ocupaciones (TEA2), y departamentos, jefaturas o secciones (TEA3). Cada uno de estos segmentos puede ser definido como una unidad de análisis, y la plataforma CEAL-SM / SUSESO puede entregar el gráfico de riesgo por cada unidad de análisis. Cuando alguna de estas segmentaciones no haya sido utilizada, el gráfico no se entregará ya que será el mismo resultado que se entregue como resultado general del centro de trabajo.

Es posible calcular la frecuencia de cada una de las respuestas a las preguntas que caracterizan el empleo. Por ejemplo, si hay trabajadores/as que realizan teletrabajo, gracias a la pregunta TE4 es posible calcular la frecuencia de teletrabajo tal como se ve en el ejemplo siguiente:

TE4. En su trabajo, ¿tiene que hacer teletrabajo? (trabajar desde su hogar utilizando algún dispositivo electrónico, como notebook o computador)	n	% sobre total cuestionarios
0 No	43	71,7%
1 Sí, pero la mayor parte de la semana hago trabajo presencial	0	0%
2 Sí, la mayor parte de la semana hago teletrabajo	17	28,3%
3 Media jornada en teletrabajo, media jornada presencial	0	0%
4 La semana completa en teletrabajo	0	0%

Tal como en los ejemplos anteriores, el informe automático que se descarga de la plataforma CEAL-SM/SUSESO entrega las tablas con las frecuencias de respuestas a todas las preguntas.

3.2.4.1.2 Sección específica de riesgo psicosocial

En la Sección específica de riesgo psicosocial, todas las preguntas tienen respuestas en un formato de tipo Likert. Este formato permite responder cuántas veces o con cuánta frecuencia nos ocurre una cierta situación.

Por ejemplo, podemos ver las respuestas posibles a la pregunta RE1.

Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/casi nunca
RE1	Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?	X				

Si ocurre que “siempre” nuestro trabajo es reconocido y valorado por nuestros superiores, marcaremos la primera casilla a la derecha de la pregunta.

El formato de respuesta de tipo Likert permite asociar cada respuesta a un valor (puntaje) específico. En el ejemplo anterior, los puntajes asociados son:

Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/casi nunca
RE1	Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?	0	1	2	3	4

Así que, al marcar el casillero “siempre”, la respuesta se codifica con un puntaje de 0 puntos. Como lo que se mide es el “riesgo”, el hecho de que “siempre” nuestros superiores nos reconozcan y valoren nuestro trabajo, nos da un valor de riesgo = 0. Los puntajes de las respuestas de cada dimensión se suman y así se obtiene el puntaje de la dimensión para cada uno de los trabajadores/as.

Siguiendo con el mismo ejemplo, la pregunta RE1 es parte de la dimensión “Reconocimiento y claridad de rol”, que contiene las preguntas de códigos PR2, RE1, RE2, RE3, MW1, CL1, CL2 y CL3. Estas 8 preguntas dan un puntaje máximo de 32 puntos y un mínimo de 0. El estudio de campo que se hizo en Chile dio como resultado que, para esta dimensión, los puntos de corte para los tres niveles de riesgo son 5 y 10². El valor del punto de corte se incluye en el nivel de riesgo superior. Así, el riesgo bajo para la dimensión “Reconocimiento y claridad de rol” va entre 0 y 4 puntos, el riesgo medio va entre 5 y 9 puntos, y el riesgo alto va entre 10 y 32 puntos.

Los valores de los tres niveles para las 12 dimensiones de riesgo para Chile son los siguientes (Tabla 2):

Tabla 2. Intervalos de puntajes por nivel de riesgo en cada dimensión
(punto de corte: primer y segundo tercil)

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Carga de trabajo	0 - 1	2 - 4	5 - 12
Exigencias emocionales	0 - 1	2 - 5	6 - 12
Desarrollo profesional	0 - 1	2 - 5	6 - 12
Reconocimiento y claridad de rol	0 - 4	5 - 9	10 - 32
Conflicto de rol	0 - 2	3 - 5	6 - 12
Claridad de liderazgo	0 - 2	3 - 7	8 - 16
Compañerismo	0	1 - 4	5 - 16
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	0 - 2	3 - 5	6 - 12
Equilibrio trabajo y vida privada	0 - 2	3 - 5	6 - 12
Confianza y justicia organizacional	0 - 7	8 - 12	13 - 28
Violencia y acoso*	0	1 - 14	15 - 28
Vulnerabilidad**	1 - 6	7 - 11	12 - 24

*: Se agruparon los puntos en niveles 0, 1 - 2 y 3 - 4 puntos sin considerar los terciles, dado que ambos terciles tienen como valor = 0 puntos

** El nivel inferior del formato de respuesta tiene 1 punto y no 0 puntos como en el resto de las dimensiones.

En el caso de la dimensión “Violencia y acoso”, el cálculo de puntajes es un poco diferente. Durante el trabajo de campo, se descubrió que tanto el primer como el segundo tercil eran iguales a 0, lo que no permitía diferenciar entre los tres niveles de riesgo (esto es así porque las conductas inciviles en el lugar de trabajo no son tan frecuentes, y la gran mayoría de los trabajadores/as respondió que “nunca”, esto es, puntaje 0, había sufrido una conducta de abuso). Se decidió, en consecuencia que no se podían utili-

² Los puntos de corte se calcularon en base a los terciles que se obtuvieron del trabajo de campo. El valor del tercil se incluye en el tramo superior, es decir, el valor del primer tercil se incluye en el nivel de riesgo medio, el valor del segundo tercil se incluye en el nivel de riesgo alto.

zar los terciles, y se consideró que el nivel de riesgo bajo era equivalente a tener 0 puntos en todas las preguntas, el nivel de riesgo medio se estableció entre 1 y 14 puntos y el nivel de riesgo alto desde 15 hasta 28 puntos.

La dimensión “Vulnerabilidad” se tomó de la escala de Precariedad laboral. Esta escala se construyó originalmente con un formato de tipo Likert de solo cuatro niveles, que va desde 1 a 4 puntos (no tiene un nivel con 0 puntos).

A las dimensiones de riesgo psicosocial se agregó la dimensión salud mental, medida por GHQ-12³. Esta dimensión no se cuenta para el cálculo de estado de riesgo total del centro de trabajo (ver más adelante), pero es una dimensión muy útil para estimar de modo general cómo se encuentra la salud mental entre los trabajadores/as de un centro de trabajo. Sus tramos de riesgo en puntaje son (calculados también en base a los terciles):

	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Salud mental (GHQ-12)	1 - 18	19 - 23	24 - 48

Con los tramos de puntajes de la Tabla 2 es posible saber a qué nivel de riesgo individual por cada dimensión está expuesto cada trabajador o trabajadora del centro de trabajo.

3.2.4.1.3 Exposición al riesgo del centro de trabajo

Una vez que se calcula el riesgo individual por cada dimensión por trabajador/a, es posible calcular el grado de “exposición al riesgo” que tiene el centro de trabajo.

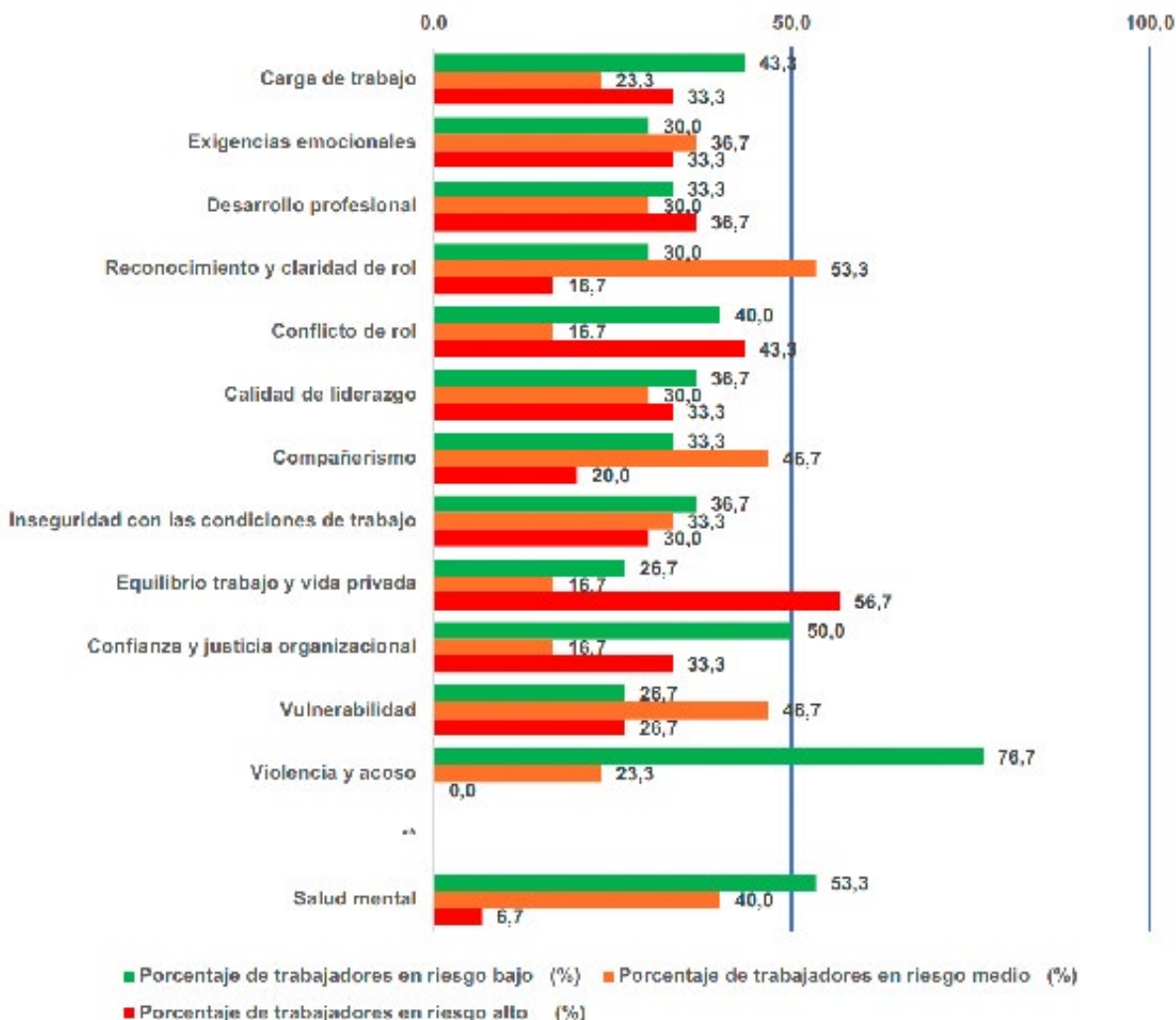
El cálculo no es más que el recuento de cuántas personas hay en cada nivel de riesgo individual en cada una de las dimensiones, y con ese dato se calcula el porcentaje sobre el total de trabajadores/as del centro de trabajo.

Por ejemplo, en un centro de trabajo ficticio que tiene 30 trabajadores/as, utilizando los valores de la Tabla 2 se estiman los niveles de riesgo individual de cada trabajador/a en cada dimensión, luego se cuentan los trabajadores en cada nivel y cada dimensión y a partir de ese recuento se calcula el porcentaje de trabajadores/as en cada nivel y dimensión, lo que se ve en la siguiente Tabla 3.

Tabla 3. Resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSES0 a un centro de trabajo ficticio que tiene 30 trabajadores/as

Dimensiones de riesgo	Número de trabajadores/as en riesgo bajo	Número de trabajadores/as en riesgo medio	Número de trabajadores/as en riesgo alto	Porcentaje de trabajadores/as en riesgo bajo	Porcentaje de trabajadores/as en riesgo medio	Porcentaje de trabajadores/as en riesgo alto
Carga de trabajo	13	7	10	43.3	23.3	33.3
Exigencias emocionales	9	11	10	30.0	36.7	33.3
Desarrollo profesional	10	9	11	33.3	30.0	36.7
Reconocimiento y claridad de rol	9	16	5	30.0	53.3	16.7
Conflicto de rol	12	5	13	40.0	16.7	43.3
Calidad de liderazgo	11	9	10	36.7	30.0	33.3
Compañerismo	10	14	6	33.3	46.7	20.0
Inseguridad en las condiciones de trabajo	11	10	9	36.7	33.3	30.0
Equilibrio trabajo y vida privada	8	5	17	26.7	16.7	56.7
Confianza y justicia organizacional	15	5	10	50.0	16.7	33.3
Vulnerabilidad	8	14	8	26.7	46.7	26.7
Violencia y acoso	22	8	0	73.3	26.7	0.0
Salud mental	5	14	11	16.7	46.7	36.7

Con los porcentajes del lado derecho de la Tabla 3 se construye un gráfico (Gráfico 1) que suele llamarse “semáforo” por sus tres colores, aunque se ha reemplazado el color amarillo del riesgo medio por color naranja para indicar que ese riesgo no es óptimo (se acerca mucho al color rojo del riesgo alto) y hay que hacer todo lo necesario para obtener un riesgo bajo (color verde).

Gráfico 1. Porcentaje de trabajadores/as en cada nivel de riesgo en cada dimensión

En el Gráfico 1 se puede observar que en la dimensión “Reconocimiento y claridad de rol” la barra de color naranja, que representa el porcentaje de trabajadores/as que se encuentran en riesgo medio en esa dimensión, sobrepasa el 50% (53,3%). Así también, en la dimensión “Equilibrio trabajo y vida privada” la barra de color rojo, que representa el porcentaje de trabajadores/as que se encuentran en riesgo alto en esa dimensión, también sobrepasa el 50% (56,7%). En la dimensión “Confianza y justicia organizacional”, la barra de color verde, que representa el porcentaje de trabajadores/as que se encuentran en riesgo bajo, se encuentra justo en el 50%. En la dimensión “Violencia y acoso” la barra de color verde, que representa el porcentaje de trabajadores/as que se encuentran en riesgo bajo, llega al 76,7%, lo que significa que la gran mayoría de las personas no han sufrido una conducta hostil en el trabajo.

Estos datos, y este gráfico, permiten hacerse una idea de lo que ocurre en este centro de trabajo en relación con el riesgo psicosocial. En la parte baja del gráfico se han agregado las barras que representan la escala de salud mental (GHQ-12) de los trabajadores del centro de trabajo, y se puede ver que la barra de color verde, que representa el porcentaje de trabajadores/as que tienen un mejor nivel de salud mental, es del 53,3%, pero también puede verse que la barra de color naranja (riesgo medio en salud mental) es de un 40%. Esto significa que hay todavía mucho espacio para realizar mejoras en algunas dimensiones.

Es probable que este resultado en salud mental se asocie tanto al alto porcentaje de trabajadores/as en riesgo medio en “Reconocimiento y claridad de rol”, una dimensión que suele asociarse fuertemente a la salud mental de las personas, como al alto porcentaje de trabajadores/as en riesgo alto en la dimensión “Equilibrio trabajo vida privada”. También se puede observar que, si se mira con detenimiento las barras de todas las dimensiones, hay varias barras de color naranja y rojo que están elevadas, con valores sobre el 30% y 40%, como en la dimensión “Vulnerabilidad”. Es probable que todos estos resultados impacten sobre la salud mental de las personas.

Estos resultados deben ponerse en conocimiento de todos los trabajadores/as del centro de trabajo, y se deben conversar en los grupos de discusión (ver más adelante).

3.2.4.1.4 Estado de riesgo del centro de trabajo

Los datos del gráfico y los cálculos de exposición al riesgo del centro de trabajo van a permitir conocer cuál es la situación general del centro de trabajo. Esta situación general es lo que se llama “estado de riesgo” del centro de trabajo.

Para eso se requiere saber en cuáles dimensiones y cuáles niveles de riesgo individual el porcentaje de trabajadores/as es igual o superior al 50%. Hay tres situaciones posibles.

- Cuando una dimensión tiene un porcentaje de trabajadores/as igual o mayor al 50% en riesgo alto, a esa dimensión se le asignan 2 puntos (+2).
- Cuando una dimensión tiene un porcentaje de trabajadores/as igual o mayor al 50% en riesgo medio, a esa dimensión se le asigna 1 punto (+1).
- Cuando una dimensión tiene un porcentaje de trabajadores/as igual o mayor al 50% en riesgo bajo, a esa dimensión se le asignan -2 puntos (-2) (es una dimensión que se considera de protección, lo contrario del riesgo).

En todos los otros casos, se asignan 0 puntos a las dimensiones.

En seguida, se tienen que sumar los puntos obtenidos, y el estado de riesgo del centro de trabajo queda establecido según la siguiente tabla:

Tabla 4. Puntajes y estados de riesgo del CT

Puntaje obtenido por el CT	Estado de riesgo del CT
De -24 a +1 punto	Riesgo bajo
De +2 a +12 puntos	Riesgo medio
Desde +13 y superior	Riesgo alto

El resto de las dimensiones tienen 0 puntos. El centro de trabajo tiene -1 punto, así que se le considera en “estado de riesgo bajo”.

Utilizando el Gráfico 1 como ejemplo, podemos calcular el estado de riesgo de ese centro de trabajo:

Se observa que existe una dimensión (“Reconocimiento y claridad de rol”) en la que más del 50% de los trabajadores/as tienen un nivel de riesgo medio (53,3%), por lo que se le asigna 1 punto (+1).

Existe una dimensión (“Equilibrio trabajo vida privada”) en la que más del 50% de los trabajadores/as tienen un nivel de riesgo alto (56,7%), por lo que se le asignan 2 puntos (+2).

Existen dos dimensiones (“Confianza y justicia organizacional” y “Violencia y acoso”) en las que el 50% o más del 50% (76,7%) de los trabajadores/as se encuentran en nivel de riesgo bajo, así que a cada una de estas dimensiones se le asignan -2 puntos (en total son -4 puntos para estas dos dimensiones).

Todo el resto de las dimensiones tienen 0 puntos. Según lo normado por el Protocolo del MINSAL, cuando una dimensión presenta un 50% de trabajadores en una dimensión y 50% de trabajadores en otra dimensión, el puntaje que se considera es el del riesgo mayor.

La dimensión “Salud mental” no se considera en el cálculo, solo sirve como referencia y para la discusión posterior.

Los puntos del centro de trabajo del ejemplo son, por lo tanto:

Reconocimiento y claridad de rol	+1
Equilibrio trabajo vida privada	+2
Confianza y justicia organizacional	-2
Violencia y acoso	-2
Total de puntos del centro de trabajo (suma simple)	-1

El resto de las dimensiones tienen 0 puntos. El centro de trabajo tiene -1 punto, así que se le considera en “estado de riesgo bajo”.

3.2.4.1.5 Frecuencia de respuestas en cada pregunta

El análisis del puntaje de cada respuesta en cada dimensión puede ser una gran ayuda para interpretar el sentido que tiene la medición de factores de riesgo y para diseñar las medidas de intervención. Es recomendable hacer este análisis por cada dimensión, sobre todo en las que están con mayor riesgo.

El procedimiento consiste en determinar cuáles respuestas de todos los trabajadores/as son las que más aportan al puntaje total de cada una de las 12 dimensiones. Ya sabemos que en la dimensión “Reconocimiento y claridad de rol” el 53,3% de las personas se encuentra en riesgo medio, a lo que habría que agregar otro 16,7% en riesgo alto, es decir, un 70% de los trabajadores/as en este centro de trabajo se encuentra en una situación de riesgo elevado en esta dimensión. Tenemos que preguntarnos: ¿cuál o cuáles de todas las preguntas son las que más contribuyen al puntaje de riesgo en esta dimensión? La manera de responder esta duda es muy sencilla: basta con sumar los puntajes de respuesta de cada pregunta dentro de esta dimensión.

Siguiendo con el ejemplo del Gráfico 1, observemos cómo se distribuyen los puntajes de las respuestas a las preguntas de la dimensión “Reconocimiento y claridad de rol”.

Preguntas de la dimensión "Reconocimiento y claridad de rol"		Suma de puntos
MW1	Su trabajo, ¿tiene sentido para usted?	14
PR2	¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?	23
RE1	Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?	26
RE2	En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores?	40
RE3	En su trabajo, ¿es tratado de forma justa?	32
CL1	Su trabajo, ¿tiene objetivos claros?	26
CL2	En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	28
CL3	¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo?	25

Así se puede ver que la pregunta RE2, "En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores?" (suma 40 puntos), y la pregunta RE3, "En su trabajo, ¿es tratado en forma justa?" (suma 32 puntos), son las dos preguntas que acumulan mayor puntaje dentro de la dimensión, y contribuyen así a que esta sea considerada en riesgo medio. En este caso específico, se puede observar que es el respeto y el trato injusto uno de los factores que parecen estar incidiendo sobre el alto riesgo en este centro de trabajo, lo que tiene que ser discutido con los trabajadores/as para proponer alguna solución. También se puede observar que la pregunta CL2, "En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?" tiene un puntaje relativamente alto.

A la inversa, en esta misma dimensión se puede observar que las personas tienen bajo puntaje de riesgo en la pregunta MW1, "Su trabajo, ¿tiene sentido para usted?", lo que indica que probablemente el problema no vaya por este lado, sino por el trato y el respeto y tal vez por definir de mejor manera los objetivos, tareas y responsabilidades. Es probable que esto se asocie con la puntuación de riesgo en la dimensión "Equilibrio trabajo vida privada", que resultó con una prevalencia de trabajadores/as de 56,7% en riesgo alto. Es probable también que el riesgo detectado contribuya a que la escala de salud mental no tenga resultados óptimos (óptimo sería, por ejemplo, que no hubiera personas en riesgo alto).

Aunque el cálculo se puede hacer "a mano" y es más o menos sencillo de hacer utilizando la planilla de datos que se descarga desde la plataforma SUSESO (se trata de sumar los puntajes y compararlos entre las preguntas), existe un informe que también se puede descargar desde la plataforma SUSESO y que hace este análisis en forma automática entregando las dos preguntas con mayores puntajes dentro de cada dimensión.

3.2.4.2 Los grupos de discusión

Un paso relevante en el método de aplicación del cuestionario es la difusión y análisis colectivo de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento. En esta etapa, los miembros del centro de trabajo discuten y ponen en el contexto adecuado los resultados y generan medidas de cambio o mitigación de los factores que se haya descubierto que son los más importantes.

Los grupos de discusión deben implementarse en todos los centros de trabajo, independiente de su estado de riesgo.

Los grupos de discusión son especialmente adecuados en las siguientes situaciones:

- a. En aquellas organizaciones que obtuvieron un estado de riesgo alto en la aplicación del cuestionario.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.

Consideraciones generales para la realización de los grupos de discusión

- ▶ La composición del grupo debe ser lo más heterogénea posible en las variables de género, edad y ocupaciones específicas dentro de cada unidad.
- ▶ Aunque es ideal que en los análisis grupales participen todos los trabajadores y trabajadoras de una unidad, estos pueden realizarse con grupos de entre 6 y 12 personas porque ese número es ideal para que las personas puedan efectivamente participar. 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 constreñidas a participar y el análisis y las propuestas son mucho más ricas. El Comité de Aplicación 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.
- ▶ Aunque no es una condición imprescindible, se recomienda que, idealmente, el grupo sea dirigido por un profesional con experiencia en la conducción de grupos. Muchas veces la calidad de esta conducción podría ser un aspecto muy importante para que se llegue a propuestas de cambio acotadas y prácticas, pero debe insistirse en que esta condición no es imprescindible.
- ▶ Se debe contar con un espacio con las condiciones de comodidad suficientes para el desarrollo de la actividad, la que debiese durar entre una y dos horas.

- ▶ 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.
- ▶ 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.

3.2.4.2.1 Orientaciones metodológicas para el trabajo de grupo

El trabajo de grupo 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.

Recuadro 4. Preguntas que pueden ayudar a ordenar y guiar el trabajo del grupo de discusión

- ¿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 mejora?
- ¿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.

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

El monitor debe realizar un informe del trabajo 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. En ambos casos debe resguardarse la confidencialidad de los participantes. El informe debe estar a disposición del Comité de Aplicación.

4 ORIENTACIONES PARA EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INTERVENCIÓN

El objetivo final del método es desarrollar medidas preventivas eficaces para la eliminación o el control de los riesgos detectados, lo que requiere la modificación de diversos aspectos de la organización del trabajo.

El principio fundamental para el diseño de una intervención o modificación es que se dirija hacia el origen del riesgo. Cada vez que se piense en una posible intervención, hay que preguntarse si esta apunta hacia el origen del riesgo o solo hacia alguna de sus consecuencias.

Por ejemplo, si existe entre los trabajadores/as una percepción de acumulación de trabajo o de falta de tiempo para completar las tareas asignadas, aunque es posible diseñar talleres de relajación o actividades deportivas y similares que disminuyan la sensación de agobio, la intervención debe tener como meta modificar los motivos por los cuales existe falta de tiempo para completar las tareas, lo que puede deberse a un diseño de tareas que no es adecuado para la dotación de trabajadores/as, por ejemplo, o a que el orden en que se hacen las tareas hace perder tiempo valioso, o a que las herramientas son inadecuadas, o que hay tareas para las que falta capacitación. Si ese es el origen del riesgo, debe ser intervenido. De lo contrario las condiciones se mantendrán.

Uno de los problemas frecuentes que ocurren con posterioridad a las mediciones de riesgo psicosocial laboral con el cuestionario CEAL-SM/SUSESO en los lugares de trabajo, y que es compartido por muchas personas (trabajadores/as, supervisores/as, gerentes e incluso técnicos) es que los resultados del cuestionario no son fácilmente comprendidos por quienes participan en el proceso de medición e intervención. Hay frecuentes y variadas dudas acerca del significado de los resultados mismos, del significado de las dimensiones y sobre qué representan esos resultados de riesgo alto, medio y bajo pero, sobre todo, cómo se traducen en cuestiones prácticas y cotidianas para las personas y para las empresas e instituciones.

Este capítulo ofrece algunas sugerencias tanto de interpretación de los resultados, como de formas prácticas de intervenir para modificar un resultado desfavorable, y a la vez entrega herramientas para una correcta valoración y fortalecimiento de conductas en dimensiones que hayan arrojado resultados de riesgo bajo en la medición (factores protectores).

Las orientaciones entregadas en este capítulo no deben entenderse ni como obligatorias ni como las únicas posibles, sino que son solo una guía para la elaboración de medidas y de implementación para las empresas o instituciones mismas. Como ya sabemos, las medidas de control o mitigación pueden ser tan variadas como simultáneamente específicas, pues están estrechamente vinculadas a la realidad y resultados de cada centro de trabajo.

4.1 ¿Quién debe diseñar las medidas de intervención?

Aunque el responsable de todo el proceso es el empleador, las medidas de intervención deben ser definidas y diseñadas por el Comité de Aplicación. Para eso, el CdA tiene que tomar en cuenta el resultado de la evaluación con el cuestionario y los informes automatizados que se descargan de la plataforma SUSESO. Pero también debe tomar en cuenta los informes que haya recibido desde los grupos de discusión de los

trabajadores y trabajadoras del centro de trabajo. También puede considerar la opinión de expertos que estén disponibles, por ejemplo, prevencionistas de riesgo o psicólogo de la empresa o del OA. Por último, el CdA debe considerar la política de gestión de riesgos psicosociales que tenga la empresa.

Con toda esta información el CdA tiene que elaborar una propuesta de intervenciones que considere la realidad y características propias tanto de la empresa u organización como del centro de trabajo. El responsable de implementar estas medidas en tiempo y forma es el empleador y cuando el centro de trabajo se encuentre en programa de vigilancia, el responsable de que el empleador cumpla el plan de intervención es el respectivo organismo administrador o administrador delegado.

4.2 Elaborar una política de gestión de los riesgos psicosociales

La intervención debería enmarcarse en un plan general o en una política de manejo de los factores de riesgo psicosocial en el corto, mediano y largo plazo. El desarrollo de esta política no es un trabajo del Comité de Aplicación, sino que forma parte de las acciones de la propia empresa u organización, pero es recomendable que esa política se vincule con las tareas que ejecuta el CdA y probablemente la relación con el CdA deba considerarse dentro su diseño.

Toda política de gestión de riesgos debería distinguir primariamente entre:

4.2.1 Mitigación de factores no modificables

Aquellos factores de riesgo psicosocial que existen de manera permanente y no es posible eliminar, por ejemplo, conductas agresivas de los usuarios (pasajeros, clientes, alumnos, apoderados, pacientes, residentes de hospedajes, etc) y de la delincuencia (asaltos). Para estos factores debería elaborarse una política de mitigación que permita controlar la exposición y tomar todas las medidas necesarias para disminuir el impacto que experiencias extremas en el trabajo puedan provocar en las personas.

4.2.2 Eliminación de factores modificables

Aquellos factores que dependen de la propia organización de la institución o empresa. Estos son la mayoría y deben abordarse durante la evaluación de riesgo. El objetivo en este caso es la eliminación.

La política de gestión de los factores psicosociales laborales debería considerar las características propias de la empresa o institución, y las características propias de los centros de trabajo y las de sus trabajadoras y trabajadores (por ejemplo, prevalencia de un género, nivel de capacitación, calidad contractual de los trabajadores, edad, tipo de actividad económica, presencia de extranjeros y etnias, diferentes idiomas), incluso debería considerar factores contextuales sociales (las leyes y normativa vigente, la economía, la posición de la empresa o de la institución en el país). Esta política debería ser explícita en el lugar de trabajo e informada para que sea conocida por todas las personas (trabajadores y trabajadoras operativos, supervisores y directores o gerentes).

Existe una serie de elementos relevantes para una intervención óptima en riesgo psicosocial laboral, los que se describen en la Tabla 5 "Orientaciones para una intervención óptima en riesgo psicosocial". Muchos de estos elementos deberían considerarse cuando se diseña una política de gestión del riesgo psicosocial en la organización o empresa.

Tabla 5. Orientaciones para una intervención óptima en riesgo psicosocial

Elemento	Descripción
Diseño a medida	Las intervenciones para modificar los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo son específicas para cada lugar. Tienen un “diseño a medida”. Aun cuando es posible dar recomendaciones generales, cada lugar de trabajo tiene necesidades y características muy especiales que hacen imposible diseñar buenas intervenciones que se puedan aplicar de manera exitosa a todos los centros de trabajo por igual.
Diálogo social y participación de los trabajadores	Es a través de la participación activa, real e informada de todos los interesados (trabajadores/as, supervisores, gerentes) que la gestión de los riesgos psicosociales laborales y la intervención puede tener un resultado óptimo. Esto incluye la participación de los representantes de los trabajadores/as. La mayor parte de las acciones de los sindicatos en conjunto con la empresa se refiere a mejoría de las condiciones sanitarias y de seguridad en el trabajo (ENCLA 2014). Una forma posible de materializar los acuerdos alcanzados en materia de RPSL, es que las medidas de control y mitigación queden integradas en los convenios de negociación colectiva que realicen las organizaciones, cuando estos ocurran.
Compromiso de la alta dirección	El éxito del proceso requiere un verdadero compromiso de la gerencia o de la alta dirección en organizaciones públicas y privadas. Un proceso en el que la gerencia no esté involucrada tiene grandes probabilidades de no llegar a ningún objetivo claro o fracasar. Esto significa que las medidas que se diseñen efectivamente se implementen en la forma y plazos acordados. Una alternativa para lograr este compromiso es agregarlo en la gestión de desempeño de las gerencias, objetivos y metas a cumplir por las jefaturas y como un ítem relevante en las evaluaciones de desempeño de los distintos niveles de jefaturas existentes en una empresa o institución.
Ética	Lograr un ambiente de trabajo sin riesgos laborales es también un compromiso ético. Un empleador debería considerar que su relación con los trabajadores se enmarca en principios éticos. Las materias de seguridad y salud en el trabajo, en especial lo referido al cuidado del bienestar y salud mental de los trabajadores deberían estar declarados en el código de ética de la empresa o institución.
Competencia de las personas	La organización debería asegurarse que las personas directamente vinculadas con la intervención en riesgos psicosociales tengan las competencias necesarias para comprender, diseñar y realizar las acciones (sean estos trabajadores/as, supervisores, gerentes o técnicos especialistas externos). Si faltan competencias, las personas deberían ser capacitadas. La capacitación debería ser considerada una inversión para la mejor dinámica de la organización.

<p>Tiempo invertido</p>	<p>Las intervenciones requieren tiempo de trabajo de las personas que participan en el proceso, desde la discusión con los interesados (en la etapa de análisis de resultados) hasta el diseño, aplicación y monitoreo de las medidas de control. Este tiempo debería ser considerado en la planificación de las actividades cotidianas como parte de la jornada de trabajo. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial en una empresa o institución y el diseño e implementación de las medidas de control debería ser considerado como tiempo invertido para el crecimiento y desarrollo de la organización.</p>
<p>Apropiación o “pertenencia” del proceso</p>	<p>Todos los interesados (trabajadores/as operativos, supervisores, gerentes) deben apropiarse de cada una de las etapas del proceso. Esto significa que cada persona en la organización tiene una parte de la responsabilidad en el logro de objetivos concretos y, además, es responsable de todo el proceso avanzando así a una cultura de prevención de los riesgos laborales. El proceso no pertenece a los técnicos en prevención de riesgos o psicólogos sino a los miembros de la empresa u organización. Un resultado óptimo de las medidas de control dependerá del compromiso de todos los actores que intervienen en un centro de trabajo.</p>
<p>Monitoreo constante del proceso</p>	<p>Un proceso del que no se tiene claridad cómo avanza, qué etapas se han cumplido, qué falta por cumplir, qué cambios en el proceso mismo se requieren, tiene altas probabilidades de fracasar. En cambio, un proceso que se encuentra en monitoreo constante permite realizar aquellos cambios necesarios si es que se presentan dificultades imprevistas o las cosas no se desarrollan como se habían planificado. El método CEAL-SM/SUSESO contempla la comunicación permanente y transparente durante cada una de las etapas de la evaluación, incluida la debida difusión de la implementación de las medidas de control y prevención.</p>
	<p>Por lo señalado, es una buena práctica que la organización incluya en el programa de seguridad y salud en el trabajo, las actividades dirigidas al control de los factores de riesgo psicosocial y la comunicación y difusión antes señalada, o elabore un programa específico en la materia, en el que se precisen los plazos y los responsables de cada una de dichas actividades, cuyo cumplimiento debe ser evaluado en forma periódica por la gerencia o un representante designado por ésta.</p>
<p>Evaluación y reevaluación</p>	<p>Medir de manera periódica los factores de riesgo psicosocial permite conocer qué clase de riesgos están presentes en la organización y si las acciones que se tomaron al final de cada proceso de evaluación tuvieron resultados evidenciables. Por lo anterior, es necesaria la aplicación sistemática en el tiempo de un cuestionario como el CEAL-SM/SUSESO. Además de las evaluaciones periódicas definidas por el Protocolo, es recomendable llevar registro de otros indicadores institucionales para monitorear el impacto de las medidas de control implementadas como lo son el ausentismo laboral, productividad, rotación de trabajadores(as), número de conflictos internos, denuncias de hostigamiento, entre otros</p>

4.3 Riesgo psicosocial y estrés laboral

Los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral están relacionados. El estrés es un estado físico (corporal) y emocional transitorio en los organismos vertebrados, incluyendo a los seres humanos, que surge en relación con exigencias del entorno y permite que los organismos puedan responder adecuadamente a esas exigencias. Sin embargo, el estrés que no es transitorio puede generar problemas de salud. Hay investigaciones que han logrado relacionar la presencia de estrés mantenido con una gran diversidad de enfermedades, principalmente cardiovasculares, inmunitarias y metabólicas, así como de carácter mental, lo que impacta a su vez sobre el ausentismo laboral, la rotación y la productividad en el trabajo (WHO, 2010).

Para la OIT (2) el estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. Pero también el estrés en el trabajo se asocia a violencia o conductas ofensivas, sean estas de tipo acoso sexual o laboral. A su vez, estas conductas se asocian a factores de riesgo psicosocial: es más probable que las conductas ofensivas aparezcan en ambientes de trabajo con factores de riesgo psicosocial elevados (WHO, 2010). Entre ambos, es decir, factores de riesgo psicosocial y violencia o acoso en el trabajo, dan cuenta de la mayor parte del estrés que sufren los trabajadores y trabajadoras. Aunque es posible actuar y disminuir el estrés en las personas, es mucho más importante prevenirlo actuando sobre las condiciones que lo generan.

4.4 La intervención debe ser hecha a medida de cada caso

Los centros de trabajo son organizaciones complejas porque están constituidas por personas que interactúan, y en esa interacción generan un todo (la organización) que a su vez impone su normativa sobre las personas, sea esta normativa explícita (por reglamento, por organigrama) o implícita ("organigrama oculto", "clima laboral").

Esto hace muy difícil y poco efectivo diseñar medidas de intervención estandarizadas, es decir, iguales para todos los lugares de trabajo. El diseño más recomendado es "a medida" (tailoring), que toma en cuenta todas las variables ya señaladas: una medición de base que revela las dimensiones favorables y desfavorables (resultados cuantitativos del cuestionario CEAL-SM/SUSESO), una cultura organizacional particular y el contexto social del que el centro de trabajo forma parte. La comprensión misma de este proceso y lo que significan las variables psicosociales para las trabajadoras, trabajadores y empleadores involucrados (análisis grupal de resultados) agrega un elemento esencial al diseño de intervenciones, el que necesariamente es único para cada centro de trabajo.

4.4.1 Bases para la intervención

Algunos principios generales pueden ayudar al diseño a medida de las intervenciones como:

- ▶ Identificar los puestos de trabajo o departamentos con exposiciones o resultados de riesgo alto que afecten al mayor número de personas.

- ▶ Identificar posibles acciones que eliminen o reduzcan la exposición a más de un riesgo detectado (que impacten en más de una dimensión de riesgo).
- ▶ Identificar acciones que eliminen o reduzcan desigualdades y discriminaciones al interior de la organización. Este tipo de riesgo, si bien se puede identificar gracias al resultado cuantitativo de la evaluación, suele evidenciarse con mayor claridad durante la fase cualitativa del proceso, cuando se realiza el análisis grupal de los resultados.
- ▶ Formular las medidas preventivas de forma precisa, es decir, el qué se va a hacer y el cómo se va a hacer o ejecutar esa medida, además de identificar las áreas responsables de llevar a cabo esta medida y los plazos para su implementación y seguimiento (Ver tablas 10 y 11).

Estas bases permitirán concentrar las acciones y desarrollar una estrategia de intervención que posibilite la eliminación del factor de riesgo (peligro) o, en su defecto, controlarlo de modo que no se transforme en un factor de riesgo para la salud de los/las trabajadores/as ni para la productividad de la organización.

Asimismo, será necesario tener siempre presente que las medidas de control y prevención que se diseñen apunten al origen del riesgo, es decir, a las características de la organización del trabajo que la evaluación (cuantitativa y cualitativa) ha identificado como en riesgo alto (color rojo del gráfico) o riesgo medio (color naranja) y no a las características de las personas.

Es útil definir el ámbito en el que se desarrollará la medida, es decir, si ésta será a nivel organizacional (que impacta a la organización en su totalidad), o bien dirigida a un puesto de trabajo (esto es a las características de un puesto de trabajo y no de la(s) persona(s) que lo ocupa(n)) o a un departamento o unidad de la organización que tenga características distintas al resto o que en la evaluación haya obtenido unos niveles de alto riesgo (por ejemplo, dirigidas a un departamento que debe atender usuarios).

Dependiendo de la acción que se tome sobre el factor de riesgo identificado, la intervención será primaria, secundaria o terciaria.

- ▶ Las intervenciones primarias, son las más efectivas pues apuntan al origen del riesgo y, en general, impactan a todos los trabajadores/as de la organización.
- ▶ Las intervenciones secundarias o también conocidas como medidas de acompañamiento son aquellas que se orientan a mitigar la exposición al riesgo y usualmente abarcan a un grupo de trabajadores/as o se diseñan para puestos de trabajo específicos dentro de la organización.
- ▶ Las medidas de intervención terciarias son aquellas acciones o prácticas que buscan reducir el impacto negativo en la persona que ya ha sido afectada por la exposición a riesgo psicosocial. Este tipo de intervención no será abordada en este manual, pues se considera que se llega a este tipo de intervención cuando todas las etapas anteriores han fallado, por lo que se trata de medidas de rehabilitación y reintegro de la persona afectada.

En los siguientes cuadros se entregan ejemplos de medidas de control o mitigación en RPSL clasificadas de acuerdo con el nivel y tipo de intervención.

4.5 Orientación de intervenciones por dimensión

A continuación, se presentan una serie de ejemplos de medidas de intervención para cada dimensión que se evalúa con el cuestionario CEAL-SM/SUSESO. Las tablas contienen una definición de la dimensión de riesgo que se va a considerar, las preguntas del cuestionario que constituyen esa dimensión, los elementos organizacionales que pueden dar origen al riesgo y, por último, algunos ejemplos de posibles intervenciones.

Estas intervenciones han sido elaboradas a partir de muchas fuentes, entre ellas, las medidas implementadas por empresas e instituciones que han sido recopiladas y analizadas desde que se inició el proceso de evaluación de riesgo psicosocial laboral en Chile.

Dimensión: Carga de trabajo (CT)	
Definición	Realizar una cantidad o carga de trabajo dentro de un tiempo determinado. Una carga excesiva se percibe como “falta de tiempo” para cumplir las tareas asignadas.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> · ¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo? · ¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas? · ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?
Origen del riesgo	<p>Falta de personal, estimación inadecuada de los tiempos de cada proceso de trabajo, planificación inadecuada, distribución desequilibrada de tareas entre los trabajadores/as.</p> <p>Remuneración por metas (sueldo variable mayor que el fijo).</p> <p>Métodos o procesos de trabajo ineficientes que obligan a realizar tareas extras.</p> <p>Exceso de tareas de registro y control (llenar formularios) por sobre el trabajo productivo.</p> <p>Máquinas y herramientas deficientes, viejas, inadecuadas; materiales inadecuados o en mal estado.</p>
Posibles intervenciones	<p>Rediseñar los procesos de trabajo en conjunto con los interesados</p> <p>Distribuir las cargas de trabajo de manera equitativa entre las personas y de acuerdo con el perfil de cargo (asignación justa y participativa de tareas)</p> <p>Revisar las cargas de trabajo de manera trimestral con los propios interesados de manera participativa.</p> <p>Planificar las metas y objetivos con anticipación permite que los trabajadores/as puedan organizar sus tareas</p> <p>Estimar la posibilidad de aumentar la planta, dotación o número de trabajadores.</p> <p>Estimar la posibilidad de automatizar algunos procesos</p> <p>Organizar las demandas de usuarios o clientes para que no sobrepase la capacidad de respuesta de la organización</p> <p>Mejorar la calidad y eficiencia de las máquinas, herramientas y materiales que se utilizan</p> <p>Destinar horas de trabajo para dar respuesta a posibles contingencias que puedan ocurrir en aquellos trabajos que se sepa expuestos a ellas</p> <p>Asegurar la entrega de capacitaciones y conocimientos adecuados a las personas para que puedan desarrollar su trabajo en los tiempos asignados</p> <p>Contemplar la adecuada duración y frecuencia de las pausas y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo</p>

Dimensión: Desarrollo profesional (DP)	
Definición	Oportunidad y estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> · ¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo? · En su trabajo, ¿puede utilizar sus habilidades o experiencia? · Su trabajo, ¿le da la oportunidad de desarrollar sus habilidades?
Origen del riesgo	<p>Mayor riesgo está asociado a trabajos monótonos, repetitivos, sin variedad. Se asocia al control de la tarea por parte del trabajador/a. Menor control significa menores posibilidades de desarrollo.</p> <p>Trabajos complejos, de mayor exigencia, permiten desarrollo personal siempre que vayan asociados a capacitación y mayor control</p>
Posibles intervenciones	<p>Mantener una evaluación constante de las habilidades de cada trabajador/a</p> <p>Realizar capacitaciones periódicas sobre todo en aquellos aspectos críticos de la organización</p> <p>Distribuir las capacitaciones con un criterio que sea equitativo, público y accesible para todos (evitar los favoritismos)</p> <p>Establecer rotaciones por los trabajos más repetitivos o desagradables</p> <p>Diseñar un forma de recibir recomendaciones de cada trabajador/a sobre cómo mejorar el trabajo (buzón, correo, círculos de calidad)</p> <p>Establecer espacios explícitos de aprendizaje entre trabajadores/as con mayor y menor experiencia para desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos</p> <p>Generar un programa de perspectivas de carrera o de movilidad dentro de la organización que permita el aprendizaje en nuevas áreas y que tengan como objetivo la promoción a nuevos cargos o mejores cargos (desarrollo profesional)</p> <p>Realizar campaña anual o semestral en la cual los trabajadores presenten iniciativas para mejorar el trabajo que se desarrolla en la organización y ejecutar las mejores iniciativas</p> <p>Otorgar facilidades de tiempo y horario para trabajadores que necesiten y quieran capacitarse por su cuenta</p>

Dimensión: Exigencias emocionales (EM)	
Definición	<p>Las exigencias emocionales demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas están a su vez con emociones intensas. Por ejemplo, la atención de víctimas de violencia o violación sexual, personas que pierden una persona querida, o que pierden su trabajo o han sufrido un accidente grave o amputación, o saben que tienen una enfermedad incurable, o adultos y niños en situación social crítica, o con problemas con la justicia. En todos estos casos se produce una alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las demandas de los usuarios. También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.</p>
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • Su trabajo, ¿le coloca en situaciones emocionalmente perturbadoras? • Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de usuarios o clientes? • Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?
Origen del riesgo	<p>Es frecuente en ocupaciones que prestan servicios directos a las personas (trabajo social, justicia, salud, educación, atención de público en oficinas de reclamos o cobranza).</p> <p>No son riesgos que se puedan eliminar dado que es parte de la naturaleza del trabajo, pero sí es posible capacitar a los trabajadores/as, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera estas situaciones cotidianas.</p> <p>El riesgo también se asocia con la carga de trabajo (tiempos y ritmo de trabajo) y con la posibilidad de controlar los tiempos de exposición a las demandas emocionales por parte del trabajador/a.</p>
Posibles intervenciones	<p>Rediseñar los procesos de trabajo en conjunto con los interesados</p> <p>Capacitación periódica en el manejo de las emociones propias ante situaciones de exigencia emocional de los usuarios</p> <p>Talleres de expresión o manejo emocional de manera periódica</p> <p>Tiempos de descanso especiales para algunas tareas de alta exigencia emocional en particular y disposición de espacios adecuados para realizar estas pausas</p> <p>Turnos rotatorios entre actividades de alto impacto emocional y otras de menor impacto. Los turnos deben conversarse y acordarse con los propios trabajadores/as</p> <p>Distribuir de manera consensuada trabajadores/as sin experiencia junto a otros con mayor experiencia que puedan ejercer un rol de tutores</p> <p>Establecer instancias planificadas y protegidas de encuentros de los trabajadores/as que atienden público, que les permita el intercambio de experiencias y emociones experimentadas en el desempeño de sus funciones. Instancias que deben contar con el apoyo técnico activo de los responsables de la gestión y desarrollo de las personas de la organización</p> <p>Contar con una adecuada infraestructura física que le permita al trabajador/a enfrentar de manera segura y tranquila situaciones complejas con clientes o usuarios (ejemplo: barrera física que permita mantener la distancia con usuario o cliente)</p>

	<p>Disponer de un protocolo de actuación en caso de que el/la trabajador/a se enfrente a una situación compleja o críticas con usuarios o clientes. El protocolo debe facilitar el apoyo al trabajador/a, por parte de la jefatura y la estructura organizacional</p> <p>Entrenar a las jefaturas de los equipos que se exponen a situaciones de alta demanda emocional para que puedan orientar, apoyar y acompañar a sus equipos en el desempeño de sus tareas</p> <p>Realizar al menos dos actividades anuales de autocuidado a los integrantes de los equipos expuestos a un nivel alto para esta dimensión</p> <p>Cuando sea posible, estimar la implementación de sistemas informáticos más eficientes y cercanos para los usuarios que permitan la realización del trámite o atención de manera virtual</p>
--	--

Dimensión: Reconocimiento y claridad de rol (RC)

Definición	Reconocimiento, respeto y rectitud en el trato que recibimos en nuestro trabajo. Incluye el sentido de las tareas que se realizan y la claridad de los límites de la responsabilidad que tenemos o que se nos asigna. Una mayor claridad de rol permite un mayor respeto hacia el trabajo que se hace.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo? • Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores? • En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores? • En su trabajo, ¿es tratado en forma justa? • Su trabajo, ¿tiene sentido para usted? • Su trabajo, ¿tiene objetivos claros? • En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
Origen del riesgo	<p>Inadecuada gestión de personal, arbitrariedad e inequidad en las promociones, en la asignación de tareas, horarios, falta de política de reconocimientos, de claridad en la asignación de premios o bonos.</p> <p>Escasa información, comunicaciones centradas en cuestiones superfluas, comunicación de temas irrelevantes para el trabajo cotidiano. Escaso apoyo, instrucciones confusas sobre el trabajo que se debe realizar. Falta de apoyo y de preparación hacia los trabajadores/as para afrontar cambios.</p> <p>Jefes con escaso liderazgo, liderazgos autoritarios o desapegados (“dejar hacer”), escasa planificación del trabajo. Favoritismo. Escasa comunicación de los jefes con sus equipos.</p> <p>Escasa definición de las tareas y responsabilidades de un/a trabajador/a, tanto del trabajo propio como de los compañeros/as y superiores. Asignación de tareas irrelevantes.</p>
Posibles intervenciones	<p>Desarrollar un manual de buen trato dentro de la empresa, organización o centro de trabajo. Capacitación periódica en el contenido del manual.</p> <p>Revisar, con participación de los trabajadores/as, los perfiles de cargo y actualizarlos al menos de manera anual</p> <p>Establecer y socializar pautas precisas de evaluación de desempeño.</p> <p>Alentar a las jefaturas para que realicen pequeños estímulos cotidianos sobre el desempeño de sus subordinados</p>

	<p>Establecer instancias de retroalimentación hacia las jefaturas.</p> <p>Planificar de manera participativa las metas y objetivos de cada equipo en general y de cada integrante en particular</p> <p>Entrenar y capacitar a las jefaturas para que el reconocimiento del buen trabajo realizado a sus equipos, sea parte de su gestión permanente, así como reforzar y relevar el trabajo de cada uno de los integrantes del equipo</p>
--	---

Dimensión: Conflicto de rol (CR)	
Definición	Sensación de molestia ante el tipo de tareas que estamos obligados a hacer, especialmente cuando se nos exigen tareas que son incongruentes entre sí, o que podrían hacerse de una manera diferente, o cuando creemos que no nos corresponde realizarlas.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> ▸ En su trabajo, ¿se le exigen cosas contradictorias? ▸ ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? ▸ ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?
Origen del riesgo	Afrontar tareas con las que se está en desacuerdo o tareas que no corresponden al perfil de cargo de la persona, realizar dos tareas contrapuestas o incongruentes, recibir órdenes contradictorias. Ocurre con frecuencia cuando una persona tiene que responder ante dos jefaturas y no solo una, porque las atribuciones de cada jefatura, o el organigrama, no son claros.
Posibles intervenciones	<p>Establecer definiciones claras de los roles y responsabilidades en el trabajo.</p> <p>Contar con un organigrama de la organización detallado y que éste sea debidamente difundido a toda la organización.</p> <p>Disponer de canales confiables y seguros de comunicación y escucha a los cuales los trabajadores/as puedan acudir cuando se enfrenten a situaciones contradictorias que sean exigidas por las jefaturas. El área responsable de recibir este tipo de casos debe contar con el respaldo directivo o gerencial para poder intervenir en este tipo de conflictos.</p>

Dimensión: Calidad del liderazgo (QL)	
Definición	Es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan llegar a completar su tarea.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> · Su superior inmediato, ¿planifica bien el trabajo? · Su superior inmediato, ¿resuelve bien los conflictos? · Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo? · Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de su superior inmediato?
Origen del riesgo	<p>Jefes con escaso liderazgo (no motivan al personal), liderazgos extremadamente autoritarios o desapegados (“dejar hacer”), escasa planificación del trabajo (se trabaja “al día”), favoritismo, mala comunicación de los jefes con sus equipos.</p> <p>Trato irrespetuoso hacia los subordinados, hacer exigencias perentorias sin considerar aspectos personales de los subordinados.</p> <p>Dar órdenes complejas con escasa jerarquización de los objetivos.</p>
Posibles intervenciones	<p>Jefes y autoridades están presentes en la actividad cotidiana del centro de trabajo. Ejemplo: política de “puertas abiertas” de la jefatura, visitas periódicas a los trabajadores/as en sus áreas de trabajo.</p> <p>La empresa / institución (a través de la más alta autoridad) expone públicamente su compromiso con el bienestar de quienes son parte de la organización.</p> <p>Implementar indicadores de evaluación para jefaturas no sólo de nivel cuantitativo y enfocado a metas de cumplimiento administrativo/productivo sino también incluir indicadores orientados a habilidades de liderazgo, resolución de conflictos, ausentismo, accidentabilidad, etc.</p>

Dimensión: Compañerismo (CM)	
Definición	Es la sensación de pertenecer a un equipo de trabajo conformado por pares, donde se recibe y se entrega ayuda cuando se necesita.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> ▸ De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo? ▸ De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo? ▸ ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros(as) de trabajo? ▸ En su trabajo, ¿usted siente que forma parte de un equipo?
Origen del riesgo	Relaciones competitivas entre compañeros/as, prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros/as, arbitrariedad o falta de transparencia en la asignación de permisos, premios, bonos, que favorecen a algunos trabajadores/as en desmedro de otros.
Posibles intervenciones	<p>Fomentar explícitamente la comunicación constante entre los miembros de un equipo de trabajo y entre los equipos de trabajo de la organización.</p> <p>Eliminar prácticas organizacionales que favorezcan la competencia e interfieran con la colaboración entre los trabajadores/as.</p> <p>Organizar breves encuentros diarios al comenzar la jornada para repartir responsabilidades en forma colectiva.</p> <p>Implementar un plan que permita una progresiva capacitación en todas las funciones de una unidad, a fin de que los trabajadores/as se puedan apoyar mutuamente cuando sea pertinente y necesario.</p> <p>Implementar metas y objetivos colectivos más que individuales.</p>

Dimensión: Inseguridad en las condiciones de trabajo (IT)	
Definición	Es la sensación de que se nos puede cambiar de una manera más o menos arbitraria la forma en que trabajamos, o las tareas, horarios y lugares a los que estamos destinados.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está preocupado(a) de que le cambien sus tareas laborales en contra de su voluntad? • ¿Está preocupado(a) por si le trasladan a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección en contra de su voluntad? • ¿Está preocupado(a) de que le cambien el horario (turnos, días de la semana, hora de entrada y salida) en contra de su voluntad?
Origen del riesgo	Amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo, asignación arbitraria de tareas (por ejemplo, porque no estaban en el contrato original), exigencia arbitraria de cambios de horas, de turnos.
Posibles intervenciones	<p>Declarar normas de buenas prácticas laborales por parte de la empresa.</p> <p>Asignación de tareas especificadas en el contrato.</p> <p>Cambios explicados con claridad y con la suficiente anticipación para adecuar la vida privada.</p> <p>Tareas pesadas o desagradables distribuidas en forma negociada con las partes, con la participación de todos los involucrados.</p> <p>Disponer de un manual de procedimientos para reemplazos, horas o turnos extraordinarios.</p> <p>Incorporar metodologías participativas en situaciones de reestructuración o reingeniería de procesos.</p>

Dimensión: Equilibrio trabajo vida privada (TV)	
Definición	El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es la manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> ▸ ¿Siente que su trabajo le consume demasiada ENERGÍA teniendo un efecto negativo en su vida privada? ▸ ¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada? ▸ Las exigencias de su trabajo, ¿interfieren con su vida privada?
Origen del riesgo	Jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), turnos nocturnos, horarios rígidos, normas rígidas para permisos o vacaciones.
Posibles intervenciones	<p>Cuando sea posible, tener un "banco de horas" adicionales trabajadas que se devuelvan en horas libres para resolver temas domésticos o personales.</p> <p>Apoyo a tareas domésticas (si la empresa tiene casino, posibilidad de llevar al domicilio raciones a precio de costo).</p> <p>Implementar horarios de entrada y salida flexibles.</p> <p>Respetar horarios, días de descanso y periodo de vacaciones.</p> <p>Respetar 12 horas continuas de desconexión telemática (celular, computador).</p> <p>Implementar guarderías infantiles de emergencia con voluntarios del propio trabajo para resolver casos especiales urgentes.</p> <p>Entrenar a jefaturas y supervisores para otorgar permisos especiales a los trabajadores/as cuando tenga un asunto urgente y repentino de atender.</p> <p>Disponer de políticas de permisos (distinto de los días de feriado legal) para eventos como mudanza, matrimonio, fallecimiento de familiar, cumpleaños de hijo/a, chequeo médico anual, u otro que se acuerde con la organización sindical o con trabajadores organizados.</p>

Dimensión: Confianza y justicia organizacional (CJ)	
Definición	Es el grado de seguridad o confianza hacia la empresa o institución con el que los trabajadores/as afrontan sus tareas cotidianas. Esta seguridad se puede expresar de varias maneras, como confianza en los directivos, en los compañeros y compañeras de trabajo, en la solución justa de los conflictos, en la equidad en la distribución del trabajo y las recompensas o reconocimientos y otras características similares.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • En general, ¿los trabajadores(as) en su organización confían entre sí? • ¿Los gerentes o directivos confían en que los trabajadores(as) hacen bien su trabajo? • ¿Los trabajadores(as) confían en la información que proviene de los gerentes, directivos o empleadores? • ¿Los trabajadores(as) pueden expresar sus opiniones y sentimientos? • En su trabajo, ¿los conflictos se resuelven de manera justa? • ¿Se valora a los trabajadores(as) cuando han hecho un buen trabajo? • ¿Su trabajo se distribuye de manera justa?
Origen del riesgo	<p>No existen canales de comunicación que estimulen la sinceridad entre jefaturas y subordinados (“castigo por hablar claro”).</p> <p>Percepción de favoritismos en asignación de tareas y recompensas.</p> <p>No existe una política explícita de construir confianza dentro de la empresa o institución; no existe una política de fomento de la equidad en la distribución de las tareas y en la entrega de beneficios o recompensas.</p> <p>Existen estímulos a la disputa por recompensas entre trabajadores(as).</p>
Posibles intervenciones	<p>Establecer canales y normas claras de comunicación entre jefaturas y subordinados.</p> <p>Establecer políticas claras de asignación de tareas.</p> <p>Establecer de manera consensuada un manual de buenas prácticas o buen comportamiento organizacional.</p> <p>Respetar los acuerdos alcanzados en los distintos ámbitos de la relación laboral, tanto empleadores como trabajadores.</p> <p>Diseñar una organización del trabajo que fomente el compañerismo y el trabajo en equipo.</p> <p>Establecer políticas claras sobre no discriminación, trato justo, y justicia organizacional.</p> <p>Estímulo y capacitación a los supervisores para que demuestren preocupación por aspectos personales, laborales y cotidianos de sus equipos.</p> <p>La autoridad, se interesa, investiga y conoce los aspectos del trabajo que a las personas les parecen más relevantes.</p> <p>Desarrollar estrategias de comunicación interna con temas relevantes para el trabajo y para el bienestar de los trabajadores/as.</p>

Dimensión: Vulnerabilidad (VU)	
Definición	Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el(la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se entiende también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene miedo a pedir mejores condiciones de trabajo? • ¿Se siente indefenso(a) ante el trato injusto de sus superiores? • ¿Tiene miedo de que lo(la) despidan si no hace lo que le piden? • ¿Considera que sus superiores lo(la) tratan de manera discriminada o injusta? • ¿Considera que lo(la) tratan de manera autoritaria o violenta? • ¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)?
Origen del riesgo	Conjunto de relaciones sociales desiguales de poder, explícitas o implícitas, que se expresan en la organización del trabajo en desventaja de los trabajadores(as).
Posibles intervenciones	<p>Establecer de manera consensuada un manual de buenas prácticas o buen comportamiento organizacional, que incluya sanciones claras y justas ante prácticas específicas.</p> <p>Realizar campañas de buen trato entre las personas.</p> <p>Consensuar normas de respeto a las personas.</p> <p>Promover la organización sindical.</p> <p>Evaluación bidireccional y formal entre jefaturas y subordinados.</p> <p>Formar a las jefaturas en materias de derechos fundamentales.</p>

Dimensión: Violencia y acoso en el trabajo (VA)	
Definición	Exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.
Preguntas del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos? • En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables? • En los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)? • En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso sexual? • En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a violencia física?

	<ul style="list-style-type: none"> • El bullying o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del cual le resulta difícil defenderse. En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bullying o acoso? • ¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior(a)?
Origen del riesgo	<p>Violencia y acoso no son situaciones “de todo o nada”, sino que tienen una expresión gradual dentro de una continuidad de conductas, desde las más leves a las más graves. La violencia y el acoso dentro del trabajo suelen tener múltiples orígenes, pero por lo general surgen cuando existen escasas normas de buen comportamiento y subestimación o tolerancia por las conductas hostiles, acompañado de otros riesgos psicosociales, como falta de reconocimiento a las tareas realizadas, jefaturas autoritarias o poco involucradas con los subordinados, escasa o nula participación de los trabajadores(as) en la elaboración de normas de trabajo, turnos, etc., y, con frecuencia, exigencias de rendimiento exageradas. La violencia y el acoso son solo las conductas manifiestas de factores de riesgo presentes en el trabajo.</p>
Posibles intervenciones	<p>Establecer una política de cero tolerancia para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. La política debe ser explícita y tener amplia difusión entre todos los miembros de la organización.</p> <p>Mantener un protocolo de carácter público para saber qué hacer ante situaciones de este tipo. Asegurarse de que es conocido por todas las personas.</p> <p>Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso.</p> <p>Mantener en un mínimo los niveles de riesgo psicosocial laboral en todas las dimensiones, en todos los departamentos o secciones del lugar de trabajo. La evaluación de riesgo psicosocial debe materializarse en acciones preventivas reales, que monitoricen en forma constante. Esto es preventivo de la violencia y el acoso en el trabajo.</p> <p>Prácticas transparentes y espacios abiertos (salas de reuniones visibles, puertas abiertas, registro o respaldo de instrucciones importantes por escrito, acta de reuniones, etc).</p> <p>Contar con un mediador/a para atender diversos temas de conflicto al interior de la organización y que este procedimiento sea realizado de manera confidencial.</p> <p>Contar con un código de ética en el que se aborden situaciones críticas que pudieran ocurrir al interior de la organización y la forma de abordarlos. Este código debe ser conocido por todos los miembros de la organización.</p> <p>Generar una política de buen trato y luego capacitar a todos los miembros de la organización en esta política.</p> <p>Entrenar a los trabajadores en la detección precoz de comportamientos ofensivos, malos tratos, acoso laboral y acoso sexual. Además, de difundir y sensibilizar respecto del procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción d este tipo de comportamientos, que no deben ser tolerados.</p>

4.6 Informe final y registro de las propuestas de intervención

El proceso de análisis, tanto del CdA como de los grupos de discusión, así como las propuestas de intervención que hayan surgido, debe quedar plasmado en un documento que sirva como referente para monitorizar las acciones que deben realizarse. Este documento, que se puede llamar simplemente "Informe del Comité de Aplicación", debe ser elaborado por el área de RR.HH o Desarrollo de las personas o quien el empleador defina siempre en concordancia con los acuerdos tomados por el CdA y constituye la base para el proceso de monitoreo posterior.

El informe debería contener al menos las siguientes partes:

a. Identificación del proceso actual

Descripción de las características del proceso de intervención, como el nombre o identificación del centro de trabajo, fecha de inicio del proceso actual, que puede ser el día de la primera reunión del CdA, integrantes del Comité, breve resumen de las acciones de difusión, periodo de aplicación del cuestionario, organismo administrador que asesoró el proceso. Es recomendable incluir una breve descripción del proceso de discusión grupal (número de grupos, cantidad de trabajadores(as), fechas, identificación del monitor(a), etc).

b. Resultados

La mayor parte de los resultados se pueden obtener fácilmente como informe descargándolo desde la plataforma SUSESO del cuestionario. Entre estos resultados están:

Participación: cantidad de trabajadores(as) que participaron sobre el total del centro de trabajo evaluado (como porcentaje de participación), participación por cada unidad de análisis.

Estado de riesgo del centro de trabajo (general) y por cada unidad de análisis, con gráficos por dimensión.

El informe que se descarga entrega una propuesta muy general sobre el tipo de intervención que se podría realizar dados los resultados obtenidos. Esto no es más que una orientación muy genérica y no debe tomarse como una prescripción obligatoria.

Los resultados así descargados se pueden agregar al informe que elabore el CdA.

c. Análisis de los resultados

El CdA debe decidir qué elementos de los resultados quiere destacar en el informe. Por ejemplo, cuáles dimensiones están en mayor riesgo, o cuáles están en menor riesgo (porque actúan como factores protectores). El CdA debe aprovechar los informes de los grupos de discusión recibidos y que contienen la opinión y el análisis de los trabajadores(as) del centro de trabajo.

El informe debería identificar las unidades de análisis que se encuentran en mayor riesgo, las dimensiones de riesgo y los motivos o causas de que eso sea así, junto a las posibles soluciones. Si hay puntos no completamente consensuados, estos deberían quedar registrados en el informe.

El informe debería proponer un orden en el que deben aplicarse las medidas, tomando en cuenta lo señalado antes en los puntos 4.4 (intervención a medida) y 4.5 (orientación de intervenciones por dimensión), principalmente que las intervenciones se inicien con aquellas que lleguen a la mayor cantidad de trabajadores en riesgo, aquellas que afronten más de una dimensión, etc.

d. Propuesta de medidas

El informe debe contener las medidas que se proponen para afrontar los riesgos analizados. Las medidas, ya discutidas tanto en los grupos de discusión de los trabajadores(as) como en el mismo CdA, deben asociarse a una o varias dimensiones de riesgo y ser lo más específicas posibles, de manera que luego no sea difícil observar que se están implementando. Debe estimarse la fecha en que la medida señalada debería empezar a ejecutarse y estimar un tiempo razonable para que esta tuviera algún impacto en la dinámica del centro de trabajo. Debe señalarse el modo en que la medida va a ser monitorizada, quien es el responsable de su puesta en práctica (puede ser un Departamento del centro de trabajo, o una persona) y quien es el encargado de su monitoreo.

Tabla 6. Ejemplo de matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas.

Dimensión (% de trabajadores/as en riesgo MEDIO)	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
Reconocimiento y claridad del rol (53.3%, riesgo medio)	En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores? (40 puntos) En su trabajo, ¿es tratado en forma justa? (32 puntos)	El jefe no delega responsabilidades y se involucra en exceso en todo Hay autoritarismo en la mayoría de los jefes (pero no todos) Algunos jefes tienen "favoritos" a los que alivian de trabajo y sobrecargan a otros	Conversar con jefes específicos para que deleguen mejor las funciones. Distribuir el trabajo de manera equitativa y participativa. Organizar círculos de control de calidad. Capacitación en liderazgo para las jefaturas.	31.oct.2022	Gabriela Hernández y Pedro Garay	Gerencia de Desarrollo
Equilibrio trabajo vida privada (56,7% riesgo alto)	¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada? (32 puntos)	Muchas veces se piden trabajos en la tarde, poco antes de terminar el horario normal, y eso obliga a quedarse más tiempo trabajando.	Establecer que la hora de salida se respeta 100%	31.mayo.2022	Fernando Isla	Dirección General

Todos estos elementos deberían estar contenidos en una tabla o matriz similar a la que se propone a continuación.

La tabla o matriz propuesta es solo una referencia y debe ser discutida (y mejorada) por el CdA, pero debería contener los elementos y columnas que tiene el ejemplo.

4.7 El trabajo regular del Comité de Aplicación

El trabajo del CdA debe ser permanente dado que todo el proceso es circular, es decir, el ciclo se repite cada cierto número de años. Aunque las reuniones del CdA no tienen por qué ser muy frecuentes, es lógico pensar que la primera etapa, desde la constitución del comité hasta la proposición de las medidas de intervención, va a requerir un trabajo mucho más constante y frecuente por parte de sus miembros. Una vez que las medidas son propuestas, dependerá del tipo de medidas y lo que significan para la empresa o institución cuánto será el tiempo dedicado por el CdA al monitoreo de ellas. Lo que es claro, en todo caso, es que un proceso que no tiene monitoreo no obtendrá resultados claros y no pasará de ser “otra encuesta más”, como señalan muchos trabajadores(as).

5 LICENCIA Y CONDICIONES DE USO

5.1 Introducción

El cuestionario CEAL-SM/SUSESO es de acceso público y gratuito, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones establecidas en este documento. Por lo tanto, queda prohibido cualquier uso que se haga del cuestionario que no se ajuste a los términos y condiciones señaladas a continuación, aplicándose por tanto las sanciones legales correspondientes.

Mediante el ejercicio de cualquiera de los derechos que se otorgan en este documento, quien utiliza el cuestionario acepta y consiente verse obligado en los términos que se señalan en el mismo. Por su parte, la Superintendencia de Seguridad Social concede a quien utilice el cuestionario los derechos contenidos en este documento condicionándolo a la aceptación de sus términos, requisitos y obligaciones.

5.2 Definiciones

a. Cuestionario CEAL-SM/SUSESO

Instrumento originado sobre la base de varios instrumentos de riesgo psicosocial de carácter público, principal pero no únicamente sobre la base de la traducción, adaptación, validación y estandarización del cuestionario COPSOQ III, adaptada a la población chilena y aplicable a las distintas actividades económicas y productivas y que está orientado a identificar y medir el riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral en Chile

b. Usuario del cuestionario CEAL-SM/SUSESO

Es el individuo o la entidad que ejercita los derechos otorgados al amparo de estas condiciones de uso.

- ▶ Los organismos del Estado normativos y fiscalizadores de la Ley 16.744 y los organismos administradores de la Ley 16.744, de acuerdo con sus atribuciones y en cumplimiento de sus funciones.
- ▶ Departamentos de Recursos Humanos y/o Unidades Técnicas responsables de la prevención de riesgos de una empresa o institución.
- ▶ Comités de Aplicación del instrumento, de composición paritaria.

c. Centro de trabajo

Recinto edificado o no (casa matriz de la entidad empleadora, faena, sucursal, agencia o un área de trabajo) donde presta servicios, en forma permanente o transitoria, un trabajador(a) o un grupo de trabajadores(as) de cualquier entidad empleadora o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley N° 16.744, al cual se aplica el cuestionario CEAL-SM/SUSESO, bajo las condiciones de este documento. La denominación “centro de trabajo” será considerada equivalente a “lugar de trabajo”.

d. Condiciones esenciales de uso

Son aquellos requisitos, definidos más adelante, que resultan indispensables para poder utilizar el cuestionario CEAL-SM/SUSESO, cualquiera sea la naturaleza del usuario o fin que persiga la utilización.

5.3 Condiciones esenciales de uso

El Cuestionario CEAL-SM/SUSESO solo podrá ser utilizado en la medida que se cumpla con las condiciones esenciales de uso, las cuales son permanentes y deben respetarse de manera estricta. Cualquier infracción a dichas condiciones implicará el término inmediato de la autorización de uso y facultará a la Superintendencia de Seguridad Social a ejercer todas las acciones legales destinadas a resarcir los perjuicios causados.

Las “Condiciones esenciales de uso” son las siguientes, y se manifiestan a todo evento en obligaciones para el usuario:

a. Respeto a las garantías y derechos de los trabajadores y trabajadoras

El cuestionario CEAL-SM/SUSESO deberá ser utilizado dando estricto cumplimiento y respeto a las garantías y derechos de los trabajadores. En dicho espíritu, la utilización del cuestionario nunca podrá generar acciones u omisiones discriminatorias o que vulneren los derechos laborales.

b. No modificación

El cuestionario CEAL-SM/SUSESO ha sido validado y adaptado a la realidad chilena tanto en aspectos de forma como de fondo, siguiendo para ello una rigurosa metodología, razón por la que deber ser utilizado íntegramente y no puede ser objeto de modificaciones, excepto aquellas señaladas expresamente en el manual.

Cualquier uso parcial del cuestionario debe ser autorizado expresamente por la Superintendencia de Seguridad Social.

c. Anonimato y confidencialidad

El cuestionario CEAL-SM/SUSESO es un instrumento de aplicación individual, pero no evalúa al individuo sino que a las condiciones organizacionales que pueden, eventualmente, constituir un riesgo psicosocial para un trabajador o trabajadora. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y se debe garantizar su estricta confidencialidad. Esta condición debe respetarse incluso en los estudios de cohorte en que, por razones de diseño metodológico, es necesario identificar a los sujetos que responden para observar en el tiempo sus cambios y las correlaciones con otras variables individuales. En todos estos casos, la autorización de uso dependerá del diseño metodológico, por ejemplo, a través de la encriptación de datos, que logre garantizar la completa confidencialidad y anonimato.

d. Protección de los datos personales

El cuestionario CEAL-SM/SUSESO deberá ser utilizado dando estricto cumplimiento y respeto a la normativa existente en materia de protección de datos personales, teniendo especial cuidado en no realizar acciones que pudieran afectar la vida privada o la honra de los trabajadores.

e. Información de los resultados

Proceso a través del cual un usuario informa a las autoridades competentes de los resultados obtenidos en el proceso de aplicación del cuestionario, cuando fuere procedente. Los usuarios -según corresponda- estarán obligados a informar los resultados de la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, a la Superintendencia de Seguridad Social, a los organismos administradores del seguro de la ley 16.744 y organismos del Estado fiscalizadores de la Ley 16.744 que así lo requiriesen.

f. Participación

La participación es el proceso a través del cual se deja constancia de la aceptación voluntaria e informada de los involucrados de formar parte del proceso que implica la aplicación del cuestionario en un centro de trabajo, proceso del que debe quedar constancia de acuerdo con lo señalado por el manual de uso del instrumento.

g. Socialización de los resultados

Proceso a través del cual un usuario informa a todas las partes involucradas en el proceso de aplicación del cuestionario, los resultados obtenidos.

5.5 Limitaciones de la responsabilidad

La Superintendencia de Seguridad Social quedará liberada de toda responsabilidad por el uso indebido del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones pertinentes por los perjuicios que se hubieren ocasionado.

ANEXO N° 1

Cuestionario CEAL-SM/SUSESO, con puntajes para revisión

CEAL-SM / SUSESO

Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral – Salud Mental / SUSESO

I. Sección general

Datos demográficos (DD)

DD1. ¿Con qué género se identifica usted?

- 1 Masculino
- 2 Femenino
- 3 Otro
- 4 Prefiero no responder

DD2. ¿Qué edad tiene usted?

_____ años

Trabajo y empleo actual (TEA)

TEA1. ¿En qué unidad geográfica (área, piso, sección, etc.) trabaja usted? (lista de unidades consideradas)

TEA2. ¿En qué estamento, profesión o cargo está usted? (lista de ocupaciones, profesiones, cargos, etc.)

TEA3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted? (lista de departamentos, unidades, etc.)

TEA4. En su trabajo, ¿tiene que hacer teletrabajo? (trabajar desde su hogar utilizando algún dispositivo electrónico, como notebook o computador)

- 0 No
- 1 Sí, pero la mayor parte de la semana hago trabajo presencial
- 2 Sí, la mayor parte de la semana hago teletrabajo
- 3 Media jornada en teletrabajo, media jornada presencial
- 4 La semana completa en teletrabajo

TEA5. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual? (lo que usted recibe aplicados los descuentos de salud y pensión)

- 1 Menor o igual a \$140.000
- 2 \$140.001 - \$280.000
- 3 \$280.001- \$550.000
- 4 \$550.001 - \$830.000
- 5 \$830.001 - \$1.100.000
- 6 \$1.100.001 - \$1.400.000
- 7 \$1.400.001 - \$2.000.000
- 8 \$2.000.001 y más

- TEA6. Su sueldo es
- 1 Fijo
 - 2 Sueldo base más comisiones o variable
 - 3 Sólo variable
- TEA7. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes(as) o supervisores(as) al mismo tiempo?
- 0 No
 - 1 Sí
- TEA8. Su jornada laboral es:
- 1 ordinaria completa
 - 2 ordinaria parcial
 - 3 exceptuado(a) de jornada (artículo 22)
 - 4 otra
- TEA9. Su horario de trabajo es:
- 1 horario diurno (mañana y/o tarde)
 - 2 turno fijo de noche
 - 3 turnos rotatorios
- TEA10. La distribución de su jornada de trabajo es:
- 1 de lunes a viernes
 - 2 de lunes a sábado
 - 3 sólo fines de semana o festivos
 - 4 de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
 - 5 otra
- TEA11. Indique cuántas horas trabajó para la empresa o institución la semana pasada:
 ____ horas semanales
- TEA12. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 horas o 44 para el sector público, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 45 horas o 44 para el sector público, marque la primera alternativa.
- 0 la semana pasada trabajé 45 (44) horas o más
 - 1 trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución
 - 2 tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)
 - 3 mi jornada es excepcional (ciclo 42 horas)
 - 4 he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
 - 5 otros motivos
- TEA13. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con su empresa o institución?
- 1 contrato indefinido o cargo de planta
 - 2 contrato temporal o cargo a contrata
 - 3 contrato por faenas o proyectos
 - 4 contrato por institución o empresa externa
 - 5 contrato a honorarios
 - 6 estudiante en práctica

TEA14. Tomando todo en consideración, ¿cuán satisfecho(a) se siente con su trabajo actual?

- 0 muy satisfecho(a)
- 1 satisfecho(a)
- 2 neutro
- 3 insatisfecho(a)
- 4 muy insatisfecho(a)

Salud y bienestar personal

GHQ1. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?

- 1 Mejor que lo habitual
- 2 Igual que lo habitual
- 3 Menos que lo habitual
- 4 Mucho menos que lo habitual

GHQ2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?

- 1 No, en absoluto
- 2 No más que lo habitual
- 3 Bastante más que lo habitual
- 4 Mucho más que lo habitual

GHQ3. ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?

- 1 Más que lo habitual
- 2 Igual que lo habitual
- 3 Menos que lo habitual
- 4 Mucho menos que lo habitual

GHQ4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

- 1 Más que lo habitual
- 2 Igual que lo habitual
- 3 Menos que lo habitual
- 4 Mucho menos que lo habitual

GHQ5. ¿Se ha sentido constantemente agobiado(a) y en tensión?

- 1 No, en absoluto
- 2 No más que lo habitual
- 3 Bastante más que lo habitual
- 4 Mucho más que lo habitual

- GHQ6. ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?
- 1 No, en absoluto
 - 2 No más que lo habitual
 - 3 Bastante más que lo habitual
 - 4 Mucho más que lo habitual
- GHQ7. ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?
- 1 Más que lo habitual
 - 2 Igual que lo habitual
 - 3 Menos que lo habitual
 - 4 Mucho menos que lo habitual
- GHQ8. ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?
- 1 Más que lo habitual
 - 2 Igual que lo habitual
 - 3 Menos que lo habitual
 - 4 Mucho menos que lo habitual
- GHQ9. ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido(a)?
- 1 No, en absoluto
 - 2 No más que lo habitual
 - 3 Bastante más que lo habitual
 - 4 Mucho más que lo habitual
- GHQ10. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?
- 1 No, en absoluto
 - 2 No más que lo habitual
 - 3 Bastante más que lo habitual
 - 4 Mucho más que lo habitual
- GHQ11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?
- 1 No, en absoluto
 - 2 No más que lo habitual
 - 3 Bastante más que lo habitual
 - 4 Mucho más que lo habitual
- GHQ12. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?
- 1 Más que lo habitual
 - 2 Igual que lo habitual
 - 3 Menos que lo habitual
 - 4 Mucho menos que lo habitual

- DL1 En el último mes, ¿tuvo dolor en alguna parte del cuerpo?
- 0 Ninguno
 - 1 Muy poco
 - 2 Leve
 - 3 Moderado
 - 4 Severo
 - 5 Muy severo
- DL2 Durante el último mes, ¿hasta qué punto el dolor ha interferido con sus tareas normales (incluido el trabajo dentro y fuera de la casa)?
- 0 De ninguna manera
 - 1 Un poco
 - 2 Moderadamente
 - 3 Bastante
 - 4 Mucho
- AT1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún **accidente** que corresponda a un accidente del trabajo? Considere como accidente del trabajo algún golpe, caída, herida, corte, fractura, quemadura, envenenamiento u otro ocurrido en el trabajo o a causa de éste. **No considere accidentes de trayecto.**
- 0 No
 - 1 Sí
- EP1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted alguna **enfermedad** que cree que haya sido provocada por el trabajo?
- 0 No
 - 1 Sí
- LM1. En los últimos 12 meses, ¿cuántas **licencias médicas** en total ha tenido? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de niño menor de 1 año)
- 0 No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
 - 1 Aproximadamente, he tenido _____ licencias por enfermedad en el último año
- LM4. En los últimos 12 meses, ¿cuántos **días** en total ha estado con licencia médica? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de niño menor de 1 año)
- 0 No he estado con licencia por enfermedad en el último año
 - 1 Aproximadamente, he tenido _____ días de licencia por enfermedad en el último año

II. Sección específica de riesgo psicosocial

A continuación, encontrará una serie de preguntas sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Por favor, responda a **TODAS** las preguntas y elija **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Muchas gracias.

Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/ casi nunca
QD1	¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?	4	3	2	1	0
QD2	¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas?	4	3	2	1	0
QD3	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	4	3	2	1	0
ED1	Su trabajo, ¿le coloca en situaciones emocionalmente perturbadoras?	4	3	2	1	0
ED2	Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de usuarios o clientes?	4	3	2	1	0
HE2	Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?	4	3	2	1	0
DP2	¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo?	0	1	2	3	4
DP3	En su trabajo, ¿puede utilizar sus habilidades o experiencia?	0	1	2	3	4
DP4	Su trabajo, ¿le da la oportunidad de desarrollar sus habilidades?	0	1	2	3	4
MW1	Su trabajo, ¿tiene sentido para usted?	0	1	2	3	4
PR2	¿Recibe toda la información que necesita para hacer bien su trabajo?	0	1	2	3	4
RE1	Su trabajo, ¿es reconocido y valorado por sus superiores?	0	1	2	3	4
RE2	En su trabajo, ¿es respetado por sus superiores?	0	1	2	3	4
RE3	En su trabajo, ¿es tratado de forma justa?	0	1	2	3	4
CL1	Su trabajo, ¿tiene objetivos claros?	0	1	2	3	4
CL2	En su trabajo, ¿sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
CL3	¿Sabe exactamente lo que se espera de usted en el trabajo?	0	1	2	3	4

Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/ casi nunca
CO2	En su trabajo, ¿se le exigen cosas contradictorias?	4	3	2	1	0
CO3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
IT1	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	4	3	2	1	0
QL3	Su superior inmediato, ¿planifica bien el trabajo?	0	1	2	3	4
QL2	Su superior inmediato, ¿resuelve bien los conflictos?	0	1	2	3	4
SS1	Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
SS2	Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de su superior inmediato?	0	1	2	3	4

Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/ casi nunca
SC1	De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo?	0	1	2	3	4
SC2	De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
SW1	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros(as) de trabajo?	0	1	2	3	4
SW3	En su trabajo, ¿usted siente que forma parte de un equipo?	0	1	2	3	4

Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/ casi nunca
IW1	¿Está preocupado(a) que le cambien sus tareas laborales en contra de su voluntad?	4	3	2	1	0
IW2	¿Está preocupado(a) por si le trasladan a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección en contra de su voluntad?	4	3	2	1	0
IW3	¿Está preocupado(a) que le cambien el horario (turnos, días de la semana, hora de entrada y salida) en contra de su voluntad?	4	3	2	1	0
WF2	¿Siente que su trabajo le consume demasiada ENERGÍA teniendo un efecto negativo en su vida privada?	4	3	2	1	0
WF3	¿Siente que su trabajo le consume demasiado TIEMPO teniendo un efecto negativo en su vida privada?	4	3	2	1	0
WF5	Las exigencias de su trabajo, ¿interfieren con su vida privada y familiar?	4	3	2	1	0
TE1	En general, ¿los trabajadores(as) en su organización confían entre sí?	0	1	2	3	4
TM1	¿Los gerentes o directivos confían en que los trabajadores(as) hacen bien su trabajo?	0	1	2	3	4
TM2	¿Los trabajadores(as) confían en la información que proviene de los gerentes, directivos o empleadores?	0	1	2	3	4
TM4	¿Los trabajadores(as) pueden expresar sus opiniones y sentimientos?	0	1	2	3	4
Cod	Pregunta	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/ casi nunca
JU1	En su trabajo ¿los conflictos se resuelven de manera justa?	0	1	2	3	4
JU2	¿Se valora a los trabajadores(as) cuando han hecho un buen trabajo?	0	1	2	3	4
JU4	¿Se distribuye el trabajo de manera justa?	0	1	2	3	4

Por favor, al responder las siguientes preguntas note que tienen respuestas algo diferentes.

Cod	Pregunta	Nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre
VU1	¿Tiene miedo a pedir mejores condiciones de trabajo?	1	2	3	4
VU2	¿Se siente indefenso(a) ante el trato injusto de sus superiores?	1	2	3	4
VU3	¿Tiene miedo de que lo(la) despidan si no hace lo que le piden?	1	2	3	4
VU4	¿Considera que sus superiores lo(la) tratan de forma discriminatoria o injusta?	1	2	3	4
VU5	¿Considera que lo(la) tratan de forma autoritaria o violenta?	1	2	3	4
VU6	¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)?	1	2	3	4

Cod	Pregunta	No	Sí, unas pocas veces	Sí, mensualmente	Sí, semanalmente	Sí, diariamente
CQ1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?	0	1	2	3	4
UT1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables?	0	1	2	3	4
HSM1	En los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)?	0	1	2	3	4
SH1	En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a acoso sexual?	0	1	2	3	4
PV1	En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesta(o) a violencia física?	0	1	2	3	4
AL	El bullying o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del cual le resulta difícil defenderse. En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bullying o acoso?	0	1	2	3	4
HO	¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior?	0	1	2	3	4