

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO



Manuel Mena Jorquera
*Jefe de Departamento de Psicología de la Seguridad
y la Salud en el Trabajo
Gerencia Corporativa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Mutual de Seguridad C.Ch.C.*

PSICO-SOCIAL

Estudio del ser humano y la comprensión de su comportamiento integrado en un contexto social o como parte de un grupo.
Influencia de lo social en el ser humano individual.

¿Qué son los Factores Psicosociales?

Son aquellas condiciones propias de la **ORGANIZACIÓN** del trabajo, que son también parte fundamental de los elementos que determinan el **CONTEXTO DE TRABAJO** y que pueden **AFECTAR** la **SALUD** integral de las **PERSONAS** que ahí se desempeñan.

¿A quién afecta los Riesgos Psicosociales?

A los **TRABAJADORES**



Y entonces

A la **ORGANIZACIÓN**

ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE EL TRABAJO

“El trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales.” (OIT 1975)

Directrices generales para el diseño de cargos

- El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
- El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
- El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.

Gestión de Riesgos Psicosociales

- Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

Tavistock Institute 1963

El Panorama Actual Según la OCDE

(Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico)

- El trabajo se ha aceptado como una **obligación y una necesidad** para la mayoría de las personas adultas.
- El trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado casi exclusivamente con criterios de **eficiencia y de costo**.
- Se ha aceptado que los **recursos tecnológicos y de capital** son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.

Gestión de Riesgos Psicosociales

- Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un **crecimiento económico ilimitado**.
- La decisión sobre el diseño óptimo de los puestos de trabajo y la elección de los objetivos han quedado casi totalmente en manos de los **directivos y especialistas en tecnología**, con sólo una leve intromisión de la negociación colectiva y de la protección que ofrece la legislación.
- Otras instituciones de la sociedad han adoptado formas que **contribuyen a sostener** este tipo de sistema de trabajo.

Gestión de Riesgos Psicosociales

CIFRAS SOBRE LA SALUD MENTAL EN CHILE



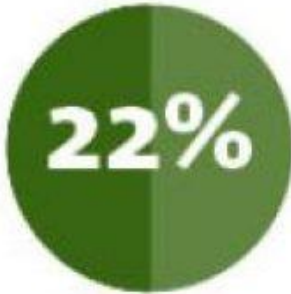
de la población enfrenta cuadros depresivos



En el sistema público existen **700.275 personas** en tratamiento por patologías psiquiátricas



1 de cada 3 chilenos enfrenta algún tipo de trastorno vinculado a la salud mental



de la población ha tenido un trastorno psiquiátrico

La principal causa de licencias médicas en Chile es la salud mental

Fuente: Minsal

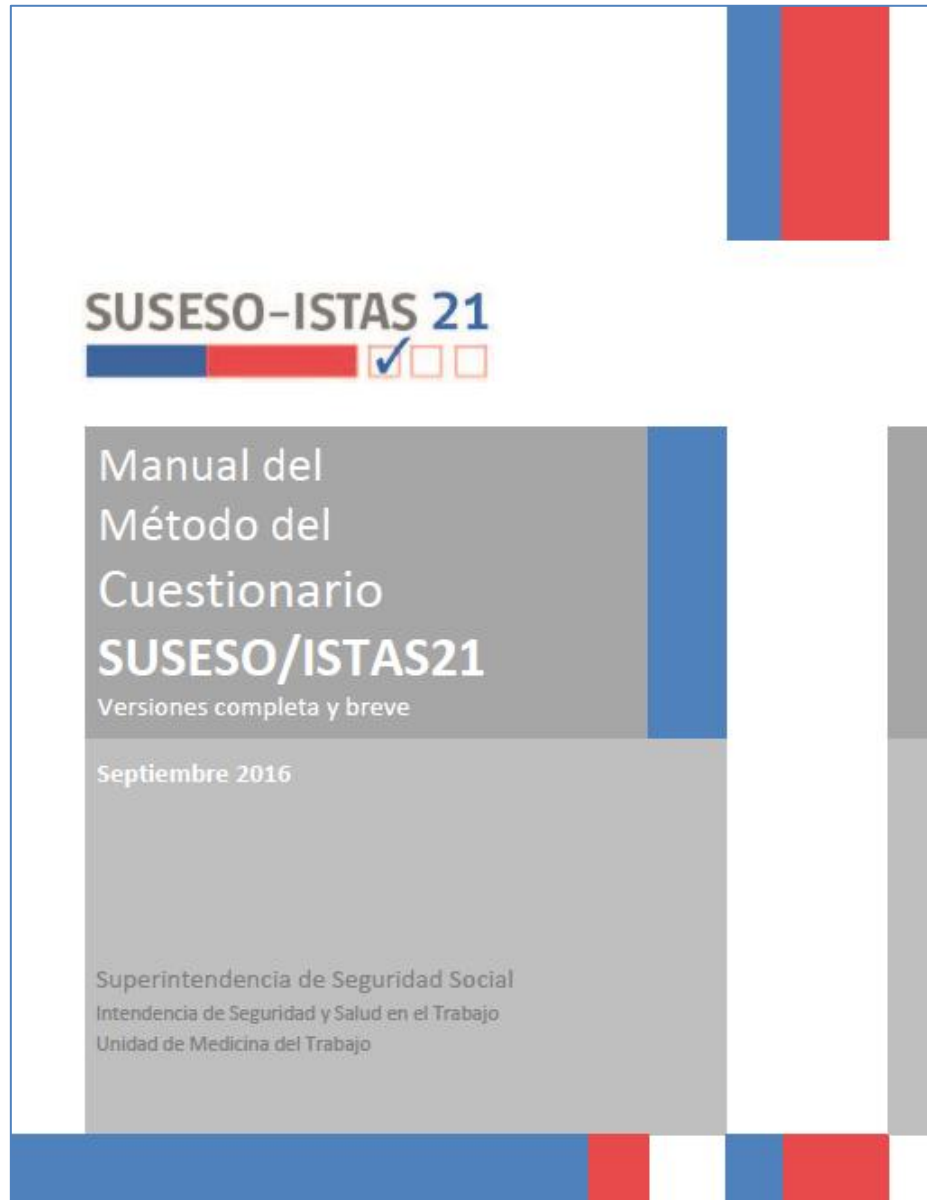
LA NORMATIVA MINSAL / SUSESO



Gestión de Riesgos Psicosociales

Documento	Temática	Vigencia (* algunos elementos difieren de fecha)
Exenta 336	Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.	12 Junio 2013
Circular 3167	Nueva forma de evaluar enfermedades profesionales.	27 Octubre 2015
Circular 3241	Modificaciones a Circular 3167.	27 Julio 2016
Circular 3243	Modificación metodología de evaluación de Riesgos Psicosociales. Anexo 1 Manual del Método del Cuestionario SUSESOISTAS21	02 Septiembre 2016

SUSESO/ISTAS 21



Versión Completa

53 preguntas generales (salud, empleo, trabajo, salario, demografía, etc...)

89 preguntas de riesgos psicosociales, agrupados en 5 dimensiones.

Total: 142 preguntas

Usos: Medición de riesgo – Prevención – Vigilancia – Intervención.

Versión Breve

5 preguntas generales

20 preguntas, agrupadas en 5 dimensiones.

Total: 25 preguntas.

Usos: Tamizaje – Capacitación – Protocolo.

Dimensiones **SUSESO**

ISTAS 21:



Exigencias Psicológicas:

- Cuantitativas
- Cognitivas
- Emocionales
- Esconder Emociones
- Sensoriales

Dimensiones **SUSESO**

ISTAS 21:



Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades:

- Influencia
- Control sobre los Tiempos de Trabajo
- Posibilidad de Desarrollo en el Trabajo
- Sentido del Trabajo
- Integración en la empresa

Dimensiones **SUSESO**

ISTAS 21:



Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo:

- Claridad de Rol
- Conflicto de Rol
- Calidad de Liderazgo
- Calidad de la Relación con superiores
- Calidad de relación con Compañeros del Trabajo

Dimensiones **SUSESO** **ISTAS 21:**



Compensaciones:

- Estima
- Inseguridad respecto al Contrato de Trabajo
- Inseguridad respecto a las Características de Trabajo

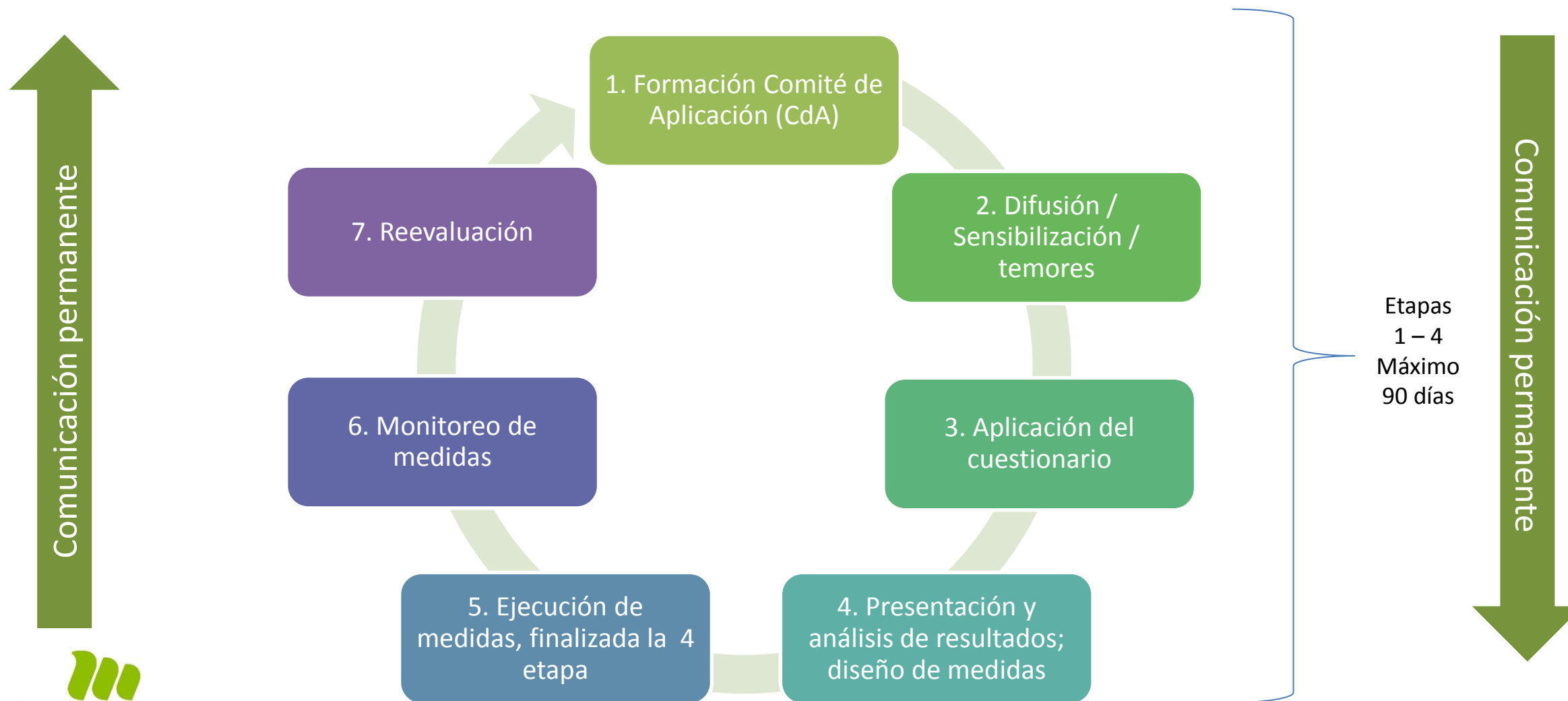
Dimensiones **SUSESO** **ISTAS 21:**



Doble Presencia:

- Preocupación por tareas domésticas

Hitos para un Proceso Eficaz



¿Cómo podemos Gestionar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo?

EL SER HUMANO COMO
ELEMENTO CENTRAL:
LA ERGONOMÍA

ERGONOMÍA

ERGON = TRABAJO + NOMOS = LEYES/REGLAS

"reglas que tienen que seguir los trabajadores, para no ser lastimados por las herramientas o condiciones del trabajo".

Diccionario Etimológico

Estudio de las condiciones de **adaptación de un lugar de trabajo**, una máquina, un vehículo, etc., **a las características físicas y psicológicas del trabajador o el usuario.**

Oxford Living Dictionaries

"la ergonomía busca un **mayor rendimiento en el trabajo** a partir de la **HUMANIZACIÓN de los medios** para producirlo"

Ergonomía (o **estudio de los factores humanos**) es la disciplina científica que trata de las interacciones entre los seres humanos y otros elementos de un sistema, así como, la profesión que aplica teoría, principios, datos y métodos **al diseño** con objeto de **optimizar el bienestar del ser humano y el resultado global del sistema**

Asociación Internacional de Ergonomía

Gestión de Riesgos Psicosociales

La **Ergonomía Cognitiva**, "se ocupa de los procesos mentales, tales como la **percepción, la memoria, el razonamiento y la respuesta motora**, que afectan a las interacciones entre los seres humanos y **otros elementos de un sistema**. Los temas relevantes incluyen **carga de trabajo mental, la toma de decisiones, el rendimiento experto, la interacción persona-computadora, la fiabilidad humana, el estrés laboral** y la forma como estos pueden estar relacionados con el diseño de los sistemas humanos. La ergonomía cognitiva estudia los procesos de cognición en el trabajo y ajustes operativos, a fin de optimizar el bienestar humano y el rendimiento del sistema". Es un subconjunto del campo más grande de los factores humanos y la ergonomía.

Asociación Internacional de Ergonomía

HACIA UNA GESTIÓN PARTICIPATIVA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

EL ROL DE LA ORGANIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

Principios Fundamentales:

- La problemática existe en la propia organización como un único sistema que la genera.
- Es en la organización en donde se deben hacer los ajustes tendientes a disminuir los riesgos.
- Quién mejor que los actores de la propia organización para generar el cambio necesario.
- No existe una receta, pues cada organización debe reflexionar sobre su propio quehacer para encontrar la manera más plausible de mitigar sus propios riesgos.

EL ROL DE LOS TRABAJADORES EN LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS

Principios Fundamentales:

- Los trabajadores son la fuente de información más precisa y confiable para conocer los problemas reales de la organización.
- Los trabajadores son la fuente de información más precisa y confiable para que la organización tome decisiones coherentes con el cuidado de la salud y que estas sean perdurables en el tiempo.
- Los trabajadores son el actor preponderante de toda organización y la base de su funcionamiento sustentable.

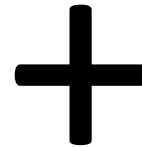
En Conclusión:

Es en la organización donde se deben propiciar espacios de conversación con los trabajadores de manera abierta y empática como actividad permanente en la búsqueda de una mejora de los ambientes de trabajo.

Es responsabilidad de todos los trabajadores aportar con su opinión, iniciativas y creatividad para el desarrollo de ambientes de trabajo más saludables para todos.

¿QUÉ ES LA GESTIÓN PARTICIPATIVA?

Unión del conocimiento teórico-técnico proveniente de los expertos, directivos, intelectuales: Tomadores de Decisiones.



Experiencia práctica, del día a día; de oficio, del “frente” de la operación.

“El trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales.” (OIT 1975)

GESTIONAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ES TAMBIÉN ACTUAR CON **SENTIDO COMÚN**, PROCURANDO CUIDAR Y RESPETAR A LA “HERRAMIENTA” MÁS VALIOSA DE TODA EMPRESA:
LAS PERSONAS

Gestión de Riesgos Psicosociales



Agregamos **Valor**, Protegiendo a las **Personas**

REVISIÓN CIRCULAR 3243
2 DE SEPTIEMBRE DE 2016

SUSESO

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN E
INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES EN
EL TRABAJO**



ANTECEDENTES

- **Los Factores de riesgo psicosocial** poseen el potencial de generar enfermedades de salud mental e incluso somática en los trabajadores
- El instrumento validado en Chile para la medición del riesgo psicosocial laboral es el **Cuestionario SUSESO/Isas21**
- Existen dos versiones del Cuestionario: **El Completo**, que está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición y caracterización del RPSL, con el fin de establecer su nivel, diseñar intervenciones, investigación y vigilancia epidemiológica.

La versión breve, está construida para ser aplicada principalmente como tamizaje, diseño de intervenciones y establecer el nivel de RPSL.

¿QUÉ CAMBIOS TRAE ESTA CIRCULAR?

La aplicación del instrumento SUSESO/Istas21 debe ser como resultado del consenso entre las partes involucradas en la prevención de riesgos de cada **centro de trabajo**. La falta de acuerdo, impide que los resultados sean utilizados como medición válida.

Cualquier falta de consenso debe quedar registrada por escrito.

ÉNFASIS EN UNA METODOLOGÍA PARTICIPATIVA

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 es **MUCHO MÁS QUE UN CUESTIONARIO**, es un método para medir y modificar los riesgos psicosociales del trabajo a través de una **METODOLOGÍA PARTICIPATIVA** que incluya a todos los interesados (trabajadores operativos, supervisores, gerentes, expertos).

FOCALIZACIÓN DE LA DOBLE PRESENCIA

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 evalúa 5 grandes dimensiones y 19 subdimensiones, dejando fuera la subdimensión **CARGA DE TAREAS DOMÉSTICAS** y manteniendo únicamente en **DOBLE PRESENCIA** la subdimensión **PREOCUPACIÓN POR LAS TAREAS DOMÉSTICAS**

FOCALIZACIÓN DE LA DOBLE PRESENCIA

Se elimina: ¿Cuando está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, se quedan sin hacer?

Se Agrega: ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)

Nº DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 **Versión Completa** contiene 142 preguntas divididas en una sección general de 53 preguntas y una sección específica de 89 preguntas de riesgo psicosocial que se agrupan en 19 subdimensiones y 5 dimensiones.

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 **Versión Breve** contiene 20 preguntas agrupadas en 19 subdimensiones y 5 dimensiones.

A este se le agregaron **Sexo y Edad***

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN

Una tasa de respuesta se considera representativa cuando logra **60% o más de participación** de los trabajadores y será mejor cuanto esté más cercana al 100%.

SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

La versión breve también es posible utilizarla como **instrumento de capacitación**, para mostrar la estructura general del Cuestionario y el tipo de preguntas.

Consta de dos partes: una sección general que contiene **5 preguntas sobre datos demográficos** (sexo y edad) y caracterización del trabajo actual (Unidades de análisis).

La **sección específica de riesgo psicosocial** contiene 20 preguntas

ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO BREVE

	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorio salvo excepciones	2
	II. Unidades de análisis	Segmentación para análisis (lugar geográfico, ocupación y lugar funcional).	Editables y Optativas	3
	TOTAL SECCIÓN GENERAL			5

CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO

1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, etc.) trabaja usted?

1 Sucursal Norte 2 Sucursal Centro 3 Sucursal Sur

→ Editables de acuerdo a realidad del lugar de trabajo.

2. ¿En qué estamento, profesión o cargo está usted?

1 Supervisor 2 Operario 3 Administrativo 4 Ejecutivo

→ Editables de acuerdo a realidad del lugar de trabajo.

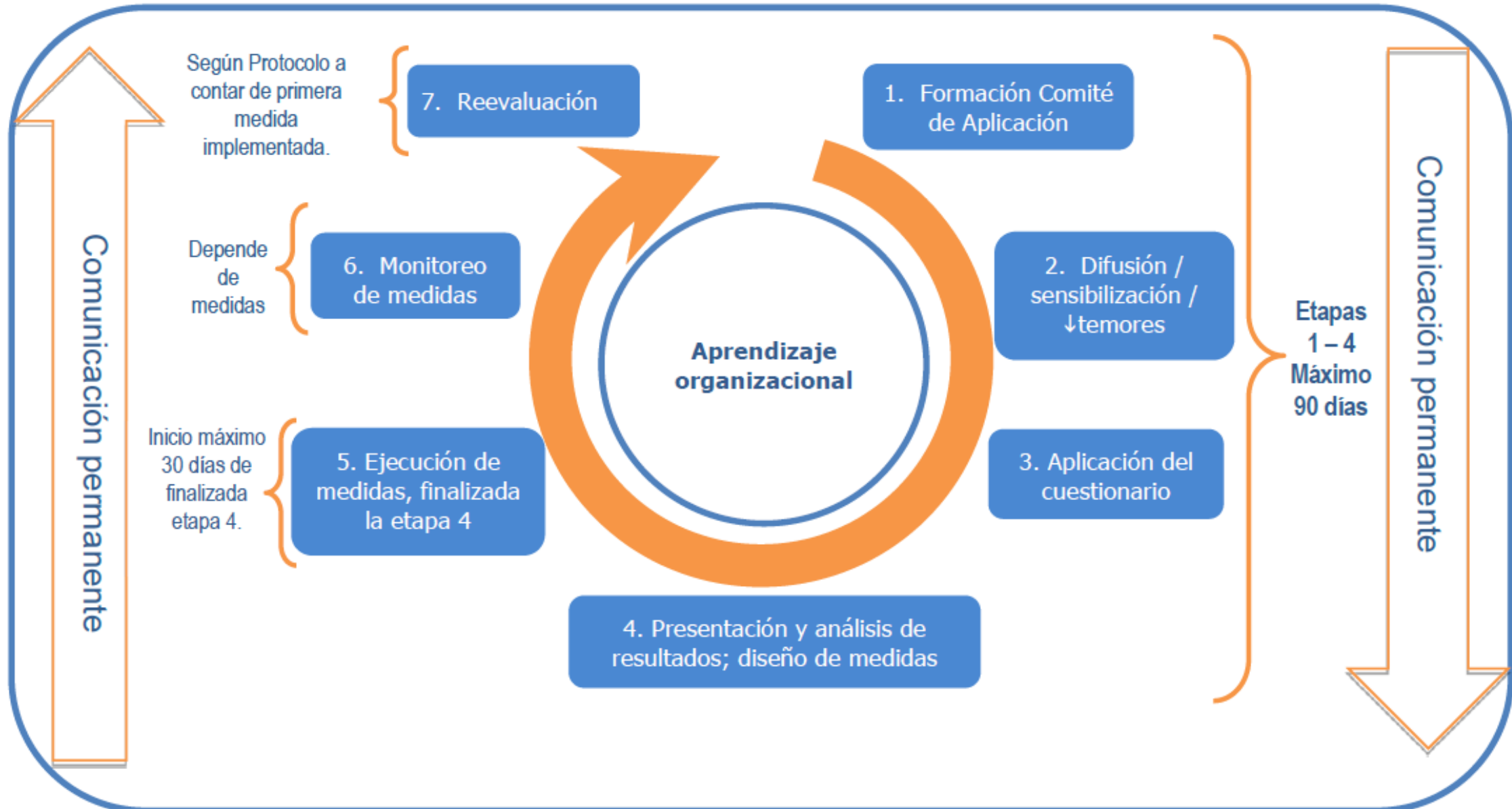
3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1 Gerencia 4 Bodegas 7 Ventas
2 Finanzas 5 Marketing 8 Informática

→ Editables de acuerdo a realidad del lugar de trabajo.

	Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
III. Sección Específica de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	1
		Exigencias cognitivas	Obligatorias	1
		Exigencias sensoriales	Obligatorias	1
		Exigencias emocionales	Obligatorias	1
		Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	1
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia	Obligatorias	1
		Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	1
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	1
		Sentido del trabajo	Obligatorias	1
		Integración en la empresa	Obligatorias	1
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Obligatorias	1
		Conflicto de rol	Obligatorias	1
		Calidad de liderazgo	Obligatorias	1
		Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	1
		Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	1
	Compensaciones	Estima	Obligatorias	1
		Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	1
		Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	1
Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2	
TOTAL SECCIÓN ESPECÍFICA				20
TOTAL DEL CUESTIONARIO				25

METODOLOGÍA DE APLICACIÓN



COMITÉ DE APLICACIÓN (CdA)

Se deberá constituir un **Comité de Aplicación (CdA)** que tendrá la mayor parte de la responsabilidad en que el Cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para la empresa o institución y sus trabajadores. El/los Comité/s debe/n ser paritario/s en cuanto a la representación de los trabajadores y de la parte empleadora. Este CdA debe tener como **mínimo cuatro integrantes** y como **máximo un número de diez**.

COMITÉ DE APLICACIÓN (CdA)

Siempre debe estar compuesto por:

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



Se deberá elegir a uno de los miembros que sea **Secretario Ejecutivo** de este Comité. Se sugiere que este sea un **representante de RR.HH.**

APLICACIÓN EN SITUACIONES ESPECIALES

Las **sucursales** de las empresas deben medirse por separado (cada sucursal se considera un “**lugar 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 al propio organigrama de la empresa.

APLICACIÓN EN SITUACIONES ESPECIALES

Las empresas **subcontratistas** que tengan lugares con **menos de 26** 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 26 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 RPSL 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 de MINSAL y el presente Manual.

APLICACIÓN EN SITUACIONES ESPECIALES

Empresas de Servicios Transitorios (EST): 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.

PERÍODO DE APLICACIÓN

Tanto la versión completa como la breve, no deberán sobrepasar un período de **30 días de aplicación** del cuestionario.

Para Centros de trabajo de **más de 1000 trabajadores**, se recomienda dividir el centro de trabajo en zonas y aplicar el cuestionario en tramos separados que **no podrán sobrepasar los 30 días cada uno**.

METODOLOGÍA DE APLICACIÓN EN EMPRESAS DE 25 O MENOS TRABAJADORES

Lugares de trabajo entre 10 y 25 trabajadores:

El CdA debe quedar limitado al Representante de la Dirección de la Empresa + Representante de los trabajadores (Este último deberá ser elegido por votación de entre los trabajadores, en caso de no haber sindicato) se deberá contar con asesoramiento del prevencionista de riesgos o la asistencia del OAL.

Para estos casos, la sensibilización podrá limitarse al envío de una carta informativa una semana antes de la aplicación del cuestionario.

En dicho informativo se podrá citar a reunión a todos los trabajadores, en la que se ofrecerá una charla, explicando las preguntas y disponiendo del tiempo para que se conteste el cuestionario versión breve.

METODOLOGÍA DE APLICACIÓN EN EMPRESAS DE 25 O MENOS TRABAJADORES

Lugares de trabajo de 9 y menos trabajadores:

No será necesario un CdA. El proceso lo deberá llevar el representante de la microempresa y el asesor en prevención de riesgos o con la asistencia del OAL.

Se citará a reunión en condiciones similares al caso anterior.

Deberá contestar la totalidad de los trabajadores

Eliminar las preguntas de Sexo y Edad

Contar con urnas cerradas para depositar los cuestionarios.

PLAZO PARA INCORPORAR LOS CAMBIOS

Adopción de cambios en la metodología de aplicación: **INMEDIATO O PAULATINAMENTE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

Nuevo cuestionario en sus dos versiones: **31 DE DICIEMBRE 2016**

REVISIÓN CIRCULAR 3243
2 DE SEPTIEMBRE DE 2016

SUSESO

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN E
INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES EN
EL TRABAJO**

