

Experiencia de la Fiscalización en modalidad asistida, en empresas del país, sobre la Implementación del “Protocolo de Vigilancia de Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”: Una herramienta reguladora que aporta al desarrollo y mejoramiento de la metodología para la Prevención y Tratamiento de los Riesgos Psicosociales.

USESAL

RESUMEN:

El aumento de las enfermedades profesionales, asociadas a estrés, ansiedad y depresión en la población mundial, producto de las nuevas formas de hacer el trabajo, implican nuevas exigencias para los trabajadores/as y la modificación del mercado laboral, debido al surgimiento de la empresa neoliberal, empresas que compiten con estándares internacionales. Estas nuevas condiciones del empleo afectan la salud mental de las personas, aumentando la prevalencia de las enfermedades psiquiátricas, asociadas a enfermedades profesionales en Chile. Esto implica para el Gobierno tomar acciones concretas para la evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales e intervención para controlar y prevenir el aumento de estas patologías entre la población.

La experiencia que se presenta permitió evaluar el método SUSESO-ISTAS 21, cómo aplican las empresas dicho método, cómo se establece la asistencia técnica por parte de los organismos administradores del seguro de la ley de accidentes y la viabilidad y efectos de la fiscalización del método.

La experiencia, que se traduce en un estudio descriptivo exploratorio, se realizó mediante análisis de la información evidenciada por las empresas para la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, utilizando estadística descriptiva.

El conocimiento de las brechas detectadas en el trabajo de fiscalización asistida, podrían aportar a otras instituciones para integrar las observaciones planteadas desde el Departamento de Inspección y considerar en integrar a los Departamentos de Prevención de Riesgos en la implementación de los métodos de evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Palabras claves: Factores de Riesgos Psicosocial, Fiscalización asistida, evaluación de la metodología.

ABSTRACT:

Increased occupational diseases associated with stress, anxiety and depression in world population, produce new ways of doing work, they involve new demands for workers / as and changing labor market, due to the emergence of the company neoliberal, companies competing with international standards. These new conditions of employment affect mental health of people, increasing the prevalence of psychiatric diseases associated with occupational diseases in Chile. This means for the government to take concrete action for assessment of psychosocial risk factors and intervention to control and prevent the increase of these diseases among the population.

This study allowed us to evaluate the SUSESO-ISTAS 21 method, how companies apply this method, how asesorías are set by external companies and supervise the feasibility of the method.

This exploratory study was performed by analysis of information evidenced by companies to implement the Protocol Monitoring Psychosocial Risks at Work, using descriptive statistics.

Knowledge gaps identified in the work of assisted audit could provide to other institutions to integrate the observations made from the department inspectorate USESAL and integrate their inspective departments in implementing methods of assessment of psychosocial risk factors in the Job.

Keywords: Psychosocial Risk Factors, Power Monitoring, assessment methodology.

INTRODUCCIÓN:

La globalización de los mercados mundiales en los ámbitos políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos, ha implicado que los países estén más integrados en los distintos ámbitos del quehacer económico. Esto ha influido sobre las estrategias empresariales, modificando la forma en que gestionan los recursos humanos, orientándolas hacia un enfoque de crecimiento y competitividad con estándares internacionales.

La innovación en áreas de las telecomunicaciones e informática, en específico el desarrollo de internet, cumplen un rol relevante en la incorporación de nuevas tecnologías orientadas al perfeccionamiento del trabajo. Modificando los perfiles de cargos y las exigencias que se imponen a los puestos de trabajo.

Éstas rompen con los esquemas tradicionales del empleo, pasando de un diseño estable con horarios y tareas bien definidas, a una configuración del trabajo con esquemas parciales como el trabajo a distancia, flexibles y/o con tiempo parcial. El trabajo automatizado produce un aumento en la autonomía y además complejiza la tarea, mientras que libera al trabajador de las tareas más rutinarias permitiéndole hacer trabajos más especializados, complejos y significativos (Gil-Monte, 2009).

La integración de las nuevas tecnologías podría aportar al crecimiento económico que conduzca a incrementar el empleo. Es posible aseverar que las tecnologías posibilitan una mayor flexibilización e integración de los procesos de producción y utilización de otras más adecuadas orientando al mercado laboral hacia uno más flexible (Gil-Monte, 2009).

Las nuevas exigencias impuesta a los mercados laborales, influidos por la globalización y la integración de nuevas tecnologías, ha convertido a las empresas de producción taylorista en empresas neoliberales (Ayllon, 2002), modificando las condiciones del trabajo, desregulándolo, y como consecuencia asentando relaciones interpersonales más agresivas y competitivas, dado que mantener el puesto de trabajo se ha vuelto un elemento de vital importancia.

Las exigencias impuestas a las empresas neoliberales, y las nuevas formas de relacionarse en el trabajo, han provocado el surgimiento de nuevos riesgos en el trabajo, conocidos como riesgos emergentes, llamados Riesgos Psicosociales, los que surgen a partir de una deficiente

gestión de los Factores Psicosociales en el trabajo. Las sintomatologías asociadas a una mala gestión de los Factores Psicosociales se relacionan con estrés provocado por el trabajo. Entre las manifestaciones psicosomáticas se encuentran la fatiga crónica, dolor de cabeza, alteración del sueño, baja de peso, gastritis y dolor muscular. Las manifestaciones conductuales aparecen como ausentismo laboral, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos), aumento de conductas violentas, relaciones humanas superficiales y comportamiento de alto riesgo. Respecto de las alteraciones emocionales están el aburrimiento y actitud cínica, distanciamiento afectivo, impaciencia e irritabilidad, dificultad para la concentración, depresión y/o ansiedad y conflictos con el grupo familiar.

Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas: a) nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo, b) envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional, c) intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores bajo una mayor presión en el ámbito laboral, d) fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria y de los servicios en general, y e) desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas (Artazco, 2006).

El contexto laboral mundial a propósito de la globalización de los mercados y la nueva configuración de empresas neoliberales, ha tenido repercusiones en Chile. Según un estudio de prevalencia, de la Asociación Chilena de Seguridad, Organismos Administrador de la Ley 16.744, con trabajadores acogidos al sistema, quienes presentaban enfermedades profesionales de origen mental, los resultados del estudio indican un aumento del 632% de las enfermedades profesionales de origen mental en 10 años, 2001-2011 (Garrido, 2012).

Las cifras nos indican que el estrés laboral es un riesgo emergente en Chile, que va en aumento cada año. Por lo que se hizo necesario un abordaje gubernamental para la intervención y control de estos riesgos en todas las empresas e instituciones del país. Para lo que se desarrolló el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, documento que proporciona un marco de referencia para las evaluación, intervención y control de los riesgos Psicosociales a los que podrían estar expuestos/as los/as trabajadores/as del país.

El Protocolo de Vigilancia en Chile entró en vigencia el 12 de Junio del año 2013, se implementó en dos etapas, la primera de ellas se orientó a su cumplimiento por parte de tres rubros de la economía: Comercio *retail*, Transporte y Sector Financiero (intermediación financiera) (Junio 2013-Septiembre de 2015). La segunda etapa se inició el 01 de septiembre del año 2015, en la que todas las empresas del país debían implementarlo, siendo fiscalizable a partir de esa fecha.

La Dirección del Trabajo implementó un programa de fiscalización en modalidad asistida, en distintas empresas del país, sobre la implementación del protocolo de vigilancia de factores de riesgos psicosociales en el trabajo, orientada a aportar al desarrollo y mejoramiento de la metodología de implementación para la prevención y tratamiento de los riesgos psicosociales

MÉTODO:

El 16 de noviembre de 2015, se inició un proceso de fiscalización en modalidad asistida, a empresas pequeñas, medianas y grandes, de distintos rubros del que hacer económico del país, segmentadas en sector minero, salud, servicios y entretenimiento. Se consideraron empresas principales con sus subcontratos y empresas únicas. Esta fiscalización posibilitó establecer la preponderancia de su rol en este proceso y su influencia como herramienta reguladora que aporta al desarrollo y mejoramiento de la metodología de implementación y evaluación para la prevención y el tratamiento de los Riesgos Psicosociales.

Se estableció un mecanismo de asistencia directa y se otorgó plazos a las empresas para que dieran cumplimiento al Protocolo de Vigilancia de Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Esta modalidad posibilitó determinar si el método de implementación y evaluación establecida tenía un correlato legal para la ejecución de las fiscalizaciones, permitió conocer las desviaciones en la aplicación práctica del método en las empresas, y una aproximación al método de asesoramiento instaurado por los Organismos Administradores de la ley 16.744.

La fiscalización realizada, derivó en un estudio de características exploratorio descriptivo, de corte transversal, en empresas de distintos tamaños y rubros del país. El período comprendido en la fiscalización fue desde el mes de noviembre de 2015 hasta enero de 2016, período que buscaba el cumplimiento del método establecido por el “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”.

El trabajo de fiscalización se apoyó en la propuesta metodológica establecida por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y determinado por el Manual de la Metodología del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), versión 2013.

El cuestionario cuenta con dos versiones, una completa de 91 preguntas y una versión breve de 20 preguntas. Según el método establecido para la evaluación se debe aplicar en un primer momento el cuestionario breve, y si en los resultados aparecen 4 o 5 dimensiones en Riesgo Alto se debe evaluar con el cuestionario en su versión completa.

El cuestionario evalúa cinco dimensiones que han sido definidas como las que influyen principalmente sobre la salud mental de las personas, esta definición está sustentada en los modelos de “Demanda-Control- Apoyo Social” de Karasek y Johnson y el modelo “Desbalance Esfuerzo-Recompensa” de Siegrist. Las cinco dimensiones son:

- Exigencias psicológicas
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades
- Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo
- Compensaciones y,
- Doble presencia.

Los resultados de la evaluación realizada con el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 arrojan resultados asociados a algún nivel de riesgo para cada dimensión, criterio de corte 50% o más, esto indica que la dimensión está en riesgo y este dato orienta respecto de la dimensión o dimensiones que deben ser intervenidas. Los criterios de Riesgo establecido son:

Sin Riesgo: Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, es decir, bajo el 50% del punto de corte, la situación se considerará sin exposición a riesgo y deberá repetirse el proceso de evaluación dos años después del término de la

obtención de resultados.

Riesgo Medio: Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo medio, o moderado, las empresas o instituciones deberán implementar medidas correctivas en un plazo de tres meses y evaluar nuevamente en un plazo de un año.

Riesgo Alto Nivel 1: Si la institución u organización obtiene resultados asociados a una o dos dimensiones en riesgo alto, punto de corte del 50% o más, se considera en riesgo, esta categoría se asocia a exposición a Riesgos Alto Nivel 1, por lo que tendrá un plazo de tres meses para implementar las medidas correctivas y evaluar nuevamente la presencia de riesgos en un plazo de 6 meses, para determinar si las estrategias de intervención implementadas reducen el riesgo.

Riesgo Alto Nivel 2: Si la institución u organización obtiene resultados asociados a tres dimensiones cae en la categoría de riesgo alto, es decir, que obtuvo un 50% o más en tres de ellas, la organización o institución debe implementar medidas correctivas en seis meses, y evaluar nuevamente con el cuestionario en su versión breve, en doce meses.

Riesgo Alto Nivel 3: Si la institución o empresa obtiene resultados asociados a cuatro o cinco dimensiones en riesgo, es decir, que obtuvo un 50% o más, cae en la categoría de Riesgo Alto Nivel 3, por lo que la empresa o institución deberá informar al Organismo Administrador de la Ley 16.744 (OAL), para ser incorporados al programa de vigilancia. Se realizará una nueva evaluación con el cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión completa, el OAL asesora a la empresa en la metodología de intervención e informará de esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud (SEREMI) y a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

La fiscalización en relación con el riesgo psicosocial realizada por la Dirección del Trabajo se realizó en función de las facultades otorgadas por la normativa legal vigente, particularmente en conformidad a las normas establecidas en el Código del Trabajo de Chile y del D.F.L. N°1, ambos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Para realizar el proceso de fiscalización se creó el formulario F-8 especial, instrumento que evalúa cinco pasos fundamentales para de la implementación del Protocolo de Vigilancias de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Formación del comité de aplicación; Difusión y sensibilización; Aplicación del cuestionario; Presentación y análisis de resultados, diseño de medidas (Anexo 1).

La selección de las empresas fue realizada en conformidad a los siguientes criterios:

- Empresas de sectores económicos que presenten la característica de faenas fijas, exceptuadas aquellas de los rubros de transporte, comercio *retail* y sector financiero.
- Exista régimen de subcontratación que permita evaluar el vínculo entre empresa principal (mandante) y empresas contratistas.
- Faenas o centros de trabajo en las que exista un número mayor a 100 trabajadores.
- Registros vigentes de la Dirección del Trabajo.
- Empresa única con presencia nacional para evaluar implementación.

Las empresas fueron citadas a las oficinas de la Dirección del Trabajo. La citación indicaba la documentación que debían presentar al momento del proceso de fiscalización asistida. Las características de las empresas citadas fueron: La empresa principal, entiéndase a esta como

la empresa dueña de la faena, sus contratistas que son empresas contratadas por la empresa dueña de la faena para prestar algún soporte o servicio, y empresa Única que significa que presta servicios únicos sin requerir el soporte de otras empresas.

El tamaño de las empresas estudiadas fueron: Grande, contempla una dotación de 250 o más trabajadores, medianas, contempla una dotación de 50 a 249 trabajadores y pequeñas, que contempla una dotación de 1 a 49 trabajadores. Sectores de la economía seleccionados, Entretenimiento, Minería, Salud y Servicios.

Los datos fueron analizados y procesados mediante material de escritorio, evidencia presentada por las empresas y calculándose porcentualmente los cumplimientos y avances.

RESULTADOS:

El tipo de muestreo fue probabilístico cualitativo, no representativo. El alcance de la fiscalización fue de 27 empresas, abarcando un total de 13.624 trabajadores/as. En la tabla 1 se detallan las empresas fiscalizadas, caracterizadas por tipo de empresa, tamaño y su vinculación al Organismo Administrador de la Ley 16.744.

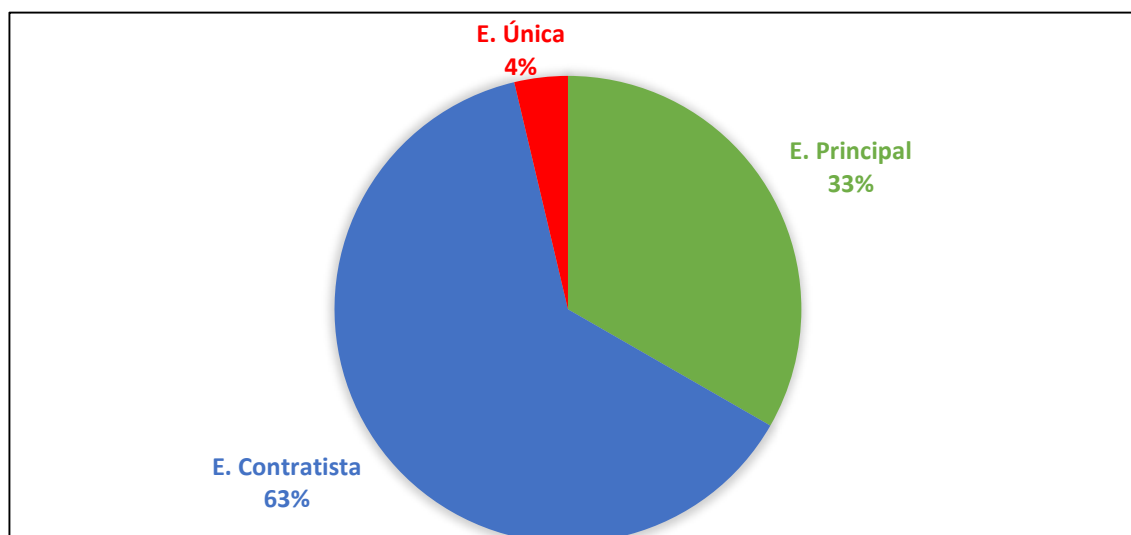
Tabla 1. Empresas fiscalizadas, por tipo y tamaño, relacionadas con su Organismo Administrador de la Ley 16.744.

Nº de empresa	Tipo de Empresa	Tamaño de empresa	Dotación (Nº de Trabajadores en faena)	Organismo Administrador de la Ley 16.744
Empresa 1	Principal	Grande	537	ACHS
Empresa 2	Contratista	Pequeña	12	ACHS
Empresa 3	Contratista	Pequeña	45	CCHC
Empresa 4	Principal	Grande	539	ACHS
Empresa 5	Contratista	Pequeña	22	CCHC
Empresa 6	Contratista	Pequeña	38	ACHS
Empresa 7	Principal	Mediana	90	CCHC
Empresa 8	Contratista	Mediana	60	CCHC
Empresa 9	Única	Grande	1.821	CCHC
Empresa 10	Principal	Grande	773	CCHC
Empresa 11	Contratista	Pequeña	30	ACHS
Empresa 12	Contratista	Mediana	68	ACHS
Empresa 13	Principal	Grande	2.940	ACHS
Empresa 14	Contratista	Mediana	67	ACHS
Empresa 15	Contratista	Pequeña	28	ACHS
Empresa 16	Principal	Grande	3.725	ACHS

Empresa 17	Contratista	Mediana	62	ACHS
Empresa 18	Contratista	Mediana	126	ACHS
Empresa 19	Principal	Grande	924	ACHS
Empresa 20	Contratista	Pequeña	22	ACHS
Empresa 21	Principal	Grande	488	ACHS
Empresa 22	Contratista	Pequeña	18	CCHC
Empresa 23	Contratista	Pequeña	14	IST
Empresa 24	Contratista	Pequeña	48	ACHS
Empresa 25	Contratista	Pequeña	42	CCHC
Empresa 26	Contratista	Mediana	165	ACHS
Empresa 27	Principal	Grande	920	CCHC

El Gráfico 1 indica la dispersión de la muestra según el tipo de empresa fiscalizada, el 33% corresponde a empresas principales, el 63% a empresas contratistas vinculadas con la faena de la empresa principal y el 4% a empresas Únicas.

Gráfico 1. Tipos de empresas fiscalizadas.



La muestra obtenida permitió revisar las tres categorías de empresas: Pequeña, Mediana y Grandes, cuya dispersión se indica en el gráfico número 2.

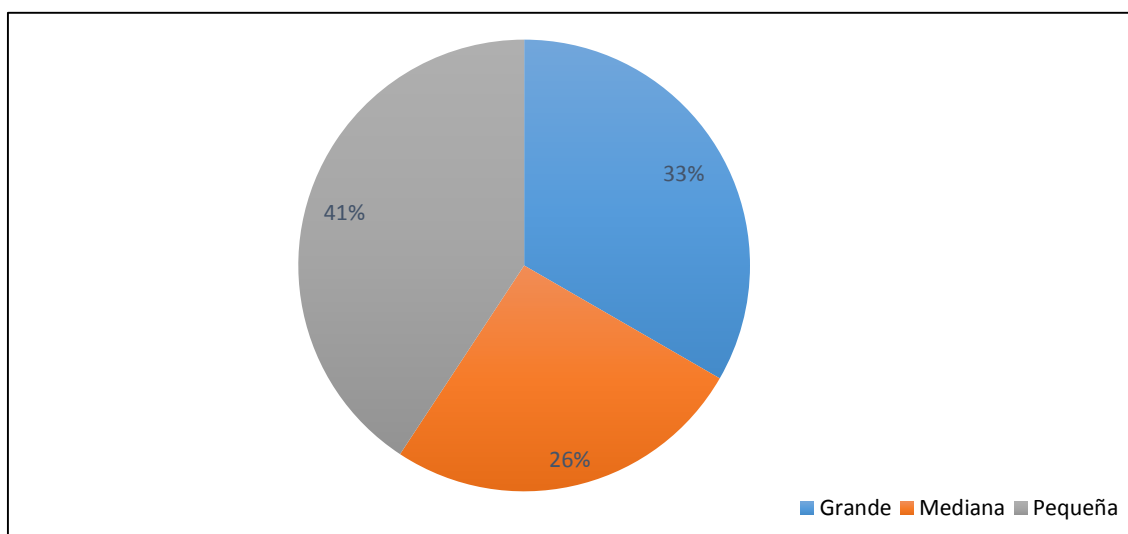
Los criterios para determinar el tamaño de empresa en Chile son:

- 1.- Pequeña de 1 a 49 trabajadores/as.

2.- Medianas de 50 a 249 trabajadores/as.

3.- Grandes 250 o más trabajadores/as.

Gráfico 2. Porcentaje del tamaño de empresas fiscalizadas.



Metodología establecida por el Protocolo de Vigilancia de Factores de Riesgos Psicosociales para implementar en empresas e instituciones.

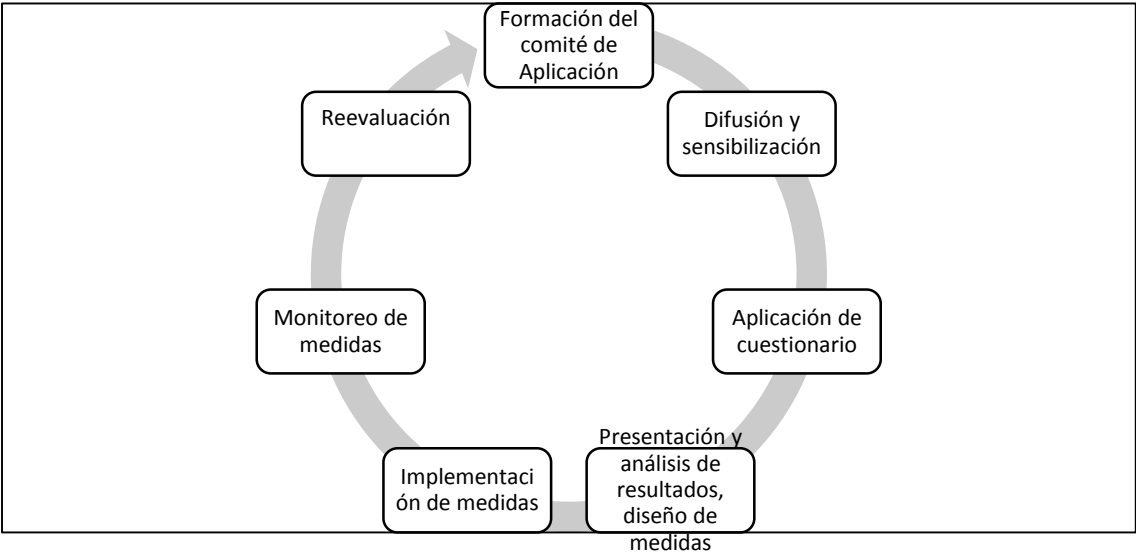
El esquema número 1, nos indica el método establecido por el Protocolo de Vigilancia para la implementación del método al interior de las empresas o instituciones. Este contempla siete etapas:

- 1.- Desde la Formación del Comité de Aplicación hasta la Difusión y Sensibilización, máximo 3 meses.
- 2.- Aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, desde 1 día hasta 1 mes.
- 3.- Presentación y análisis de resultados; diseño de medidas, no mayor a 2 meses.
- 4.- Implementación de medidas, máximo mes 6 de iniciado el proceso.
- 5.- Monitoreo de medidas, depende de las medidas.
- 6.- Reevaluación, Según Protocolo de Riesgos Psicosociales.

El proceso de fiscalización en modalidad asistida se enfocó en las 5 primeras etapas que consisten en:

1. Formación del Comité,
2. Difusión sensibilización,
3. Aplicación del cuestionario,
4. Presentación de resultados,
5. Diseño de medidas.

Esquema 1. Método para la implementación.

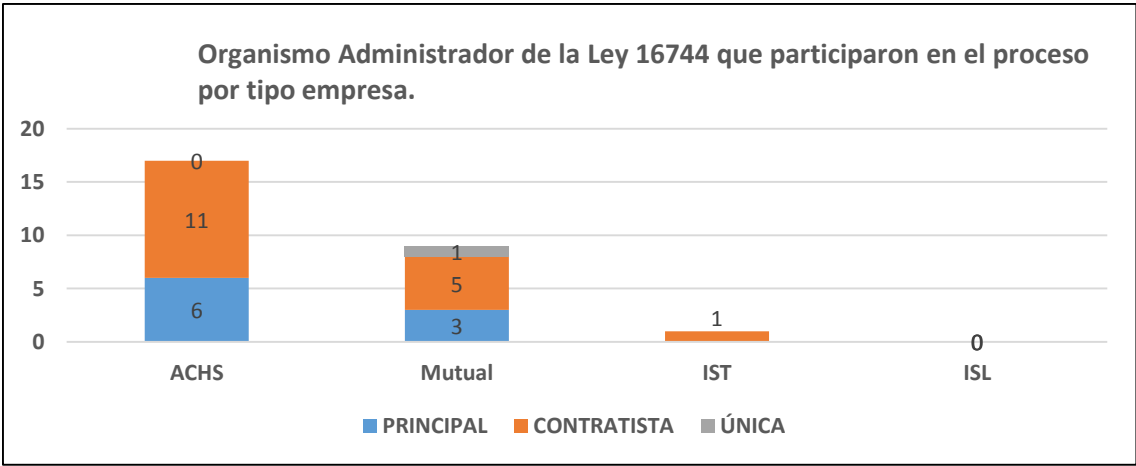


Los Organismo Administrador de la Ley 16.744:

Los Organismos Administradores de la Ley 16.744 (OAL) en Chile, son entidades privadas sin fines de lucro encargadas, entre otros, de asesorar a las empresas e instituciones en las acciones de prevención de riesgos, capacitaciones, de implementación Protocolos de Vigilancia y tratamiento de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Creadas por la Ley N° 16.744 sobre Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales del 1 de febrero de 1968.

De la muestra obtenida, el 63% de las empresas fiscalizadas se encuentran adheridas a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), el 33,3% a la Mutual de la Cámara Chilena de la Construcción (CCHC) y el 3,7% al Instituto de Salud en el Trabajo (IST). No se fiscalizaron empresas adheridas al Instituto de Salud Laboral (ISL).

Gráfico 3. Organismo Administrador de la Ley 16.744



Estos organismos administradores son asesorados, orientados y fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad y Social (SUSESO), quienes para estos efectos han orientado y publicado directrices en la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo para los OAL.

Los OAL, han desarrollado una metodología para asesorar a sus empresas adherentes o afiliadas para la implementación del Protocolo de Vigilancia, este trabajo es orientado por la SUSESO. Según la evidencia presentada es posible indicar que el método establecido por los OAL contempla las siguientes etapas:

- Soporte de papelería (Afiches, Trípticos),
- soporte audiovisual Reuniones con Asesores en Prevención de Riesgos de la Empresa,
- Capacitación a nivel Gerencial,
- Capacitación a trabajadores,
- Certificado de Resultados,
- Informe de medidas recomendadas,
- Certificado de término de la aplicación Encuestas on-line,
- Revisión del cumplimiento.

El gráfico 4 y 5, nos muestra el método establecido por los OAL (ACHS y Mutual) y la sistematización de este trabajo en las distintas empresas fiscalizadas, es posible apreciar que el énfasis de su asesoría ha sido puesto en el soporte de software y la entrega de informe de resultados.

Gráfico 4. Metodología aplicada por la Mutual de la Cámara Chilena de la Construcción.

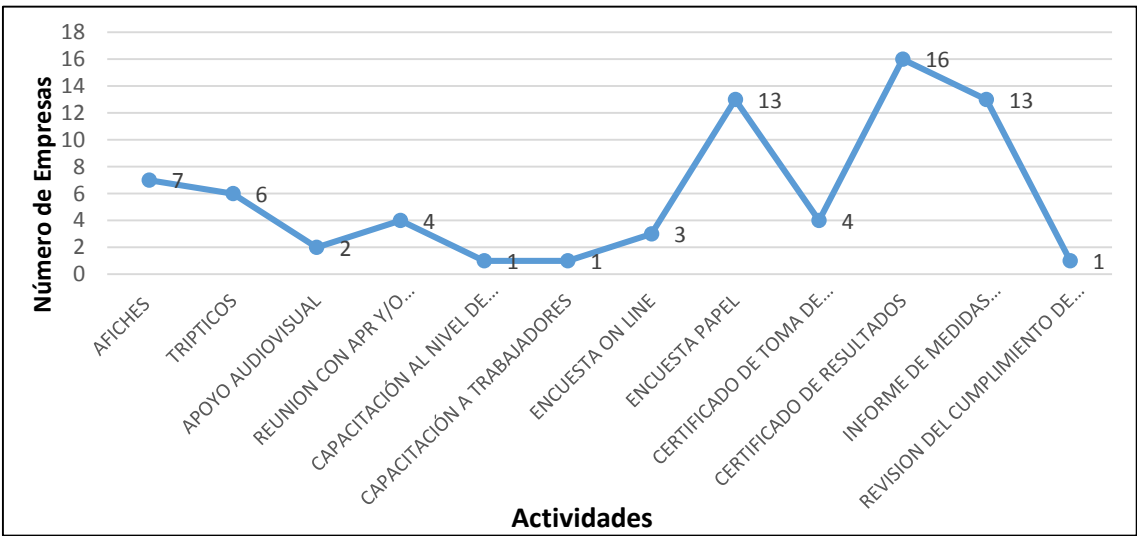
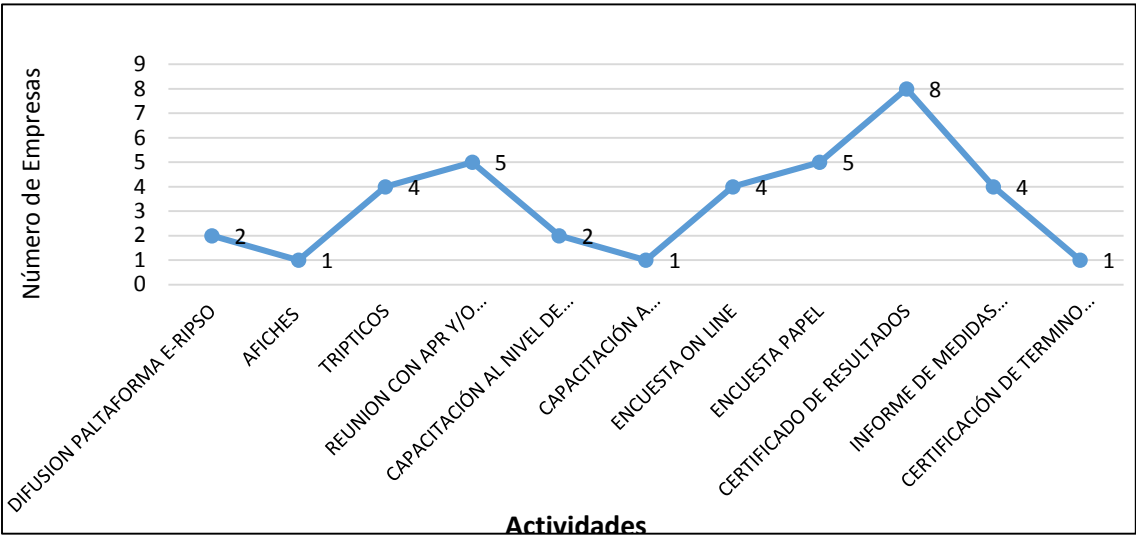


Gráfico 5. Metodología aplicada por la Asociación Chilena de Seguridad.



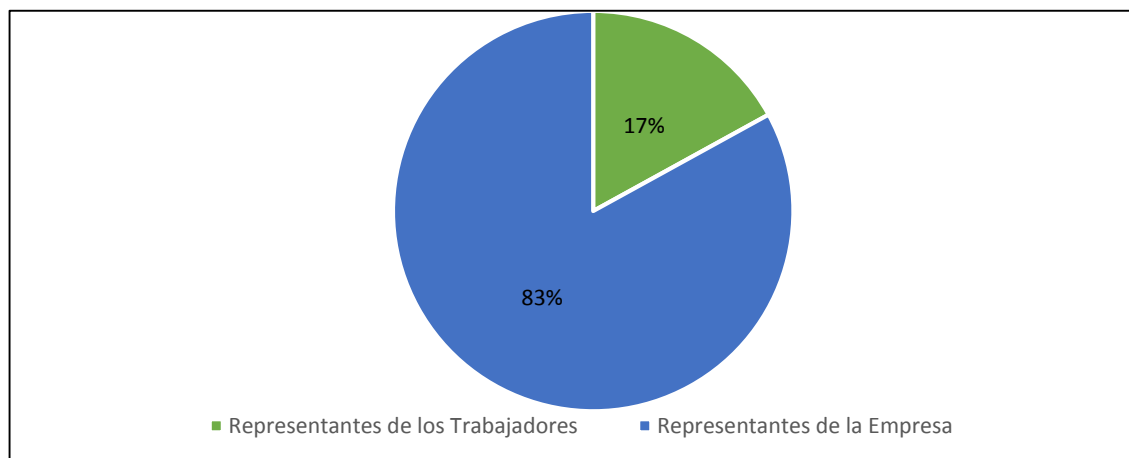
Comité de Aplicación:

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo recomienda la formación de un comité responsable de llevar a cabo las actividades relacionadas con su implementación al interior de las empresas, es responsable de la aplicación del instrumento y programar las intervenciones que se ejecutarán según las dimensiones en Riesgo. Se denomina “Comité de Aplicación”, de características bipartito, es decir, que el 50% de sus miembros sea representante de los trabajadores de Sindicatos y/o Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) y el otro 50% estará constituido por representantes de la empresa.

Las 27 empresas fiscalizadas, al final del proceso, evidenciaron la constitución de este Comité, el que contaba con un promedio de 6 participantes por Comité, en un rango de 3-14 integrantes, observándose una alta representatividad por parte de los empleadores promedio 5 integrantes y por parte de los trabajadores promedio de participación de 1 trabajador representado principalmente por miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS).

Es posible consignar que cada empresa organizó un solo Comité de Aplicación, no importando la dispersión nacional, ni el tipo de faena, y que en ninguno de los Comité se constató la presencia de miembros de organizaciones sindicales. En el gráfico número 6 se presenta el porcentaje de representación de los miembros de cada parte de la relación laboral.

Gráfico 6. Porcentaje de representantes del Comité de Aplicación.



Medios de Difusión:

La difusión y sensibilización a los/as trabajadores/as, tiene por objeto principal dar a conocer qué son los Factores de Riesgos Psicosociales y los Riesgos que implican una mala administración de los mismos para la salud mental. Esta comprensión es importante para que los trabajadores tengan una mayor participación, respondan al cuestionario de manera clara y precisa, y que además puedan convertirse en vigilantes activos de estos Riesgos. Esta visión es estratégica para controlar las condiciones de riesgo que se presenten en el trabajo. La difusión debe considerar e informar que las consecuencias de la exposición a estos riesgos implica peligro para la Salud Mental que está asociada principalmente a sintomatología asociada a estrés, la ansiedad y depresión. El objetivo de la difusión es aumentar la conciencia del estrés laboral entre los empleadores y representantes laborales (OMS, 2008).

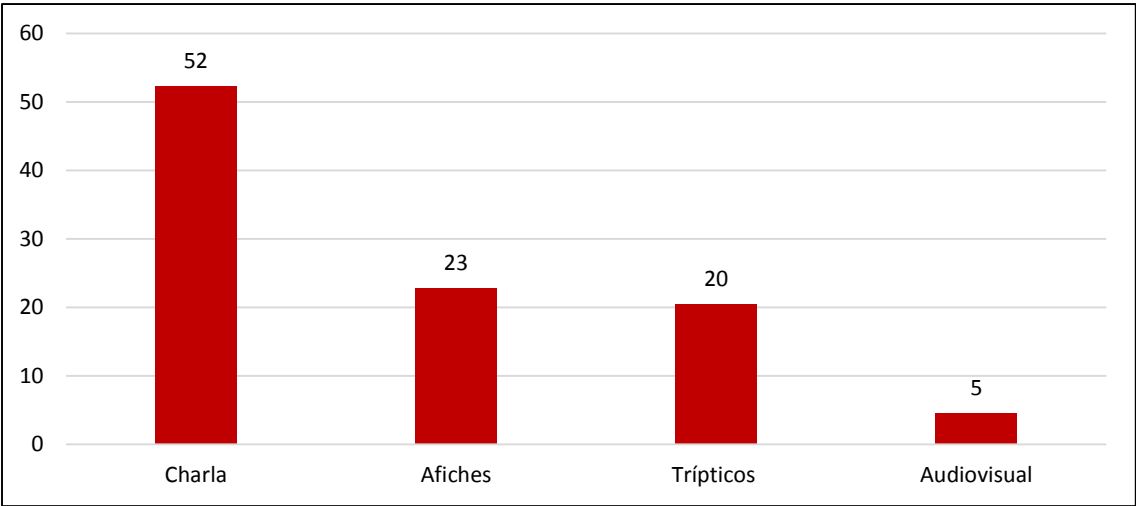
Según los estudios en los países industrializados el conocimiento de la población de estos riesgos permite tener un mayor control sobre el fenómeno que surge a partir de las nuevas condiciones del trabajo (OMS, 2008).

El proceso de fiscalización permitió establecer que los medios de difusión más utilizados fueron:

- Charlas informativas en 23 empresas (52%)
- Afiches en 10 empresas (23%)
- Trípticos en 9 empresas (20%)
- Uso y apoyo de medios audiovisuales en 2 empresas (5%).

La información entregada en estos procesos de difusión y sensibilización estuvo orientado principalmente a difundir el método, el instrumento de evaluación, pero no abordaban directamente los riesgos que entrañan la exposición a Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Los medios de difusión utilizados se presentan en el gráfico número 7.

Gráfico 7. Porcentaje de medios de difusión utilizados para informar a los/as trabajadores/as.

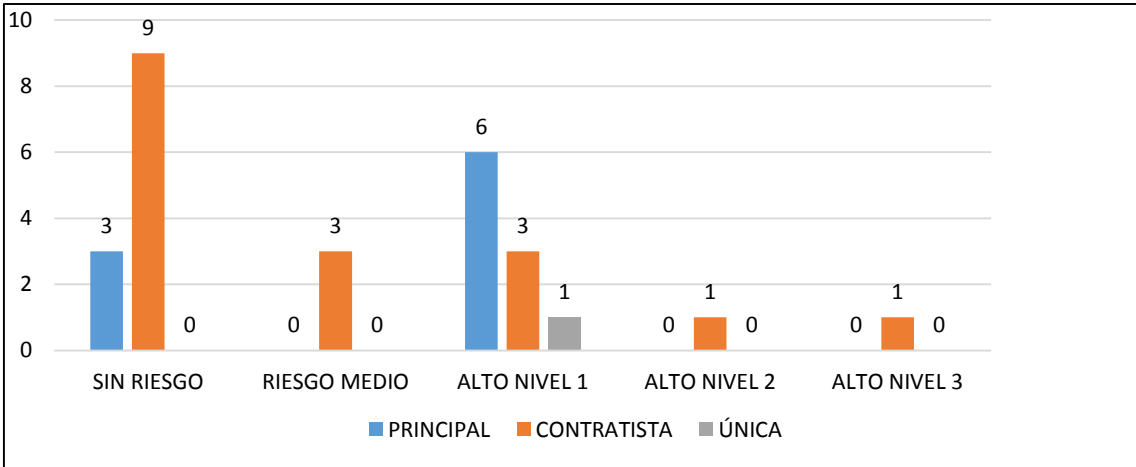


Niveles de Riesgos, criterio del “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”:

De conformidad a lo establecido en el Protocolo de Vigilancia, una empresa, luego de haberse evaluado, puede obtener resultados asociados a: Riesgo Alto Nivel 3 (4 ó 5 dimensiones con un 50% o más en los resultados); Riesgo Alto Nivel 2 (3 dimensiones con un 50% ó más en los resultados); Riesgo Alto Nivel 1 (1 ó 2 dimensiones con un 50% o más en los resultados), Riesgo Medio (al menos una dimensión en riesgo Medio con un 50% o más en los resultados) y Sin Riesgo (si las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo).

De acuerdo al gráfico número 8, se evidencia que las empresas contratistas se encuentran en todos los niveles de riesgo y que más de la mitad de ellas se encuentra sin riesgo. Por el contrario, la cantidad de empresas principales que se encuentra en Riesgo Alto Nivel 1 duplica la cantidad de empresas Sin Riesgo. Este Nivel de Riesgo es transversal a todos los tipos de empresa fiscalizadas.

Gráfico 8. Número de empresas según niveles de riesgos asociadas al tipo de empresa.



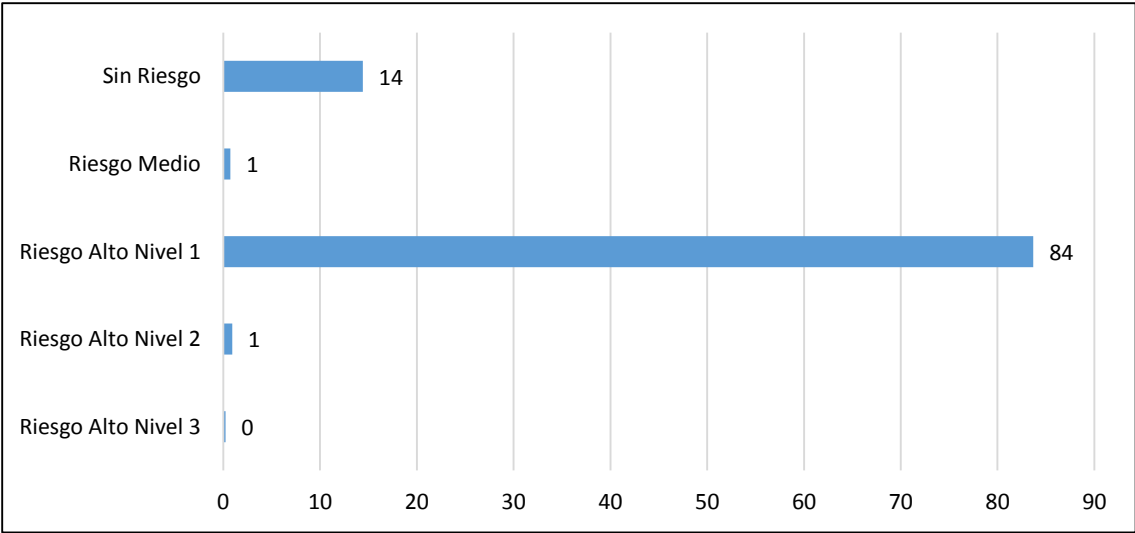
La evaluación realizada en las 27 empresas fiscalizadas, permitió determinar el porcentaje de trabajadores expuestos a algún nivel de riesgo.

El universo contemplado para este análisis fue de 13.624 trabajadores/as:

- Sin Riesgo: 1.964 trabajadores/as, equivale al 14%
- Riesgo Medio: 101 trabajadores/as, equivale al 1%
- Riesgo Alto Nivel 1: 11.403 trabajadores/as, equivale al 84%
- Riesgo Alto Nivel 2: 126 trabajadores/as, equivale al 1%
- Riesgo Alto Nivel 3: 30 trabajadores/a, equivale al 0,2%

Los resultados totales de las encuestas indicaron que un 84% de los trabajadores de las empresas fiscalizadas, se encuentran expuestos a Riesgo Alto Nivel 1.

Gráfico 9. Porcentaje de trabajadores expuestos según los niveles de riesgos.



Principales dimensiones que se conjugan para establecer el Nivel de Riesgo:

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 evalúa cinco dimensiones que se han considerado como las más influyentes sobre las condiciones de salud mental de los/as trabajadores/as. El control de estas dimensiones posibilitaría mantener entornos de trabajo saludable.

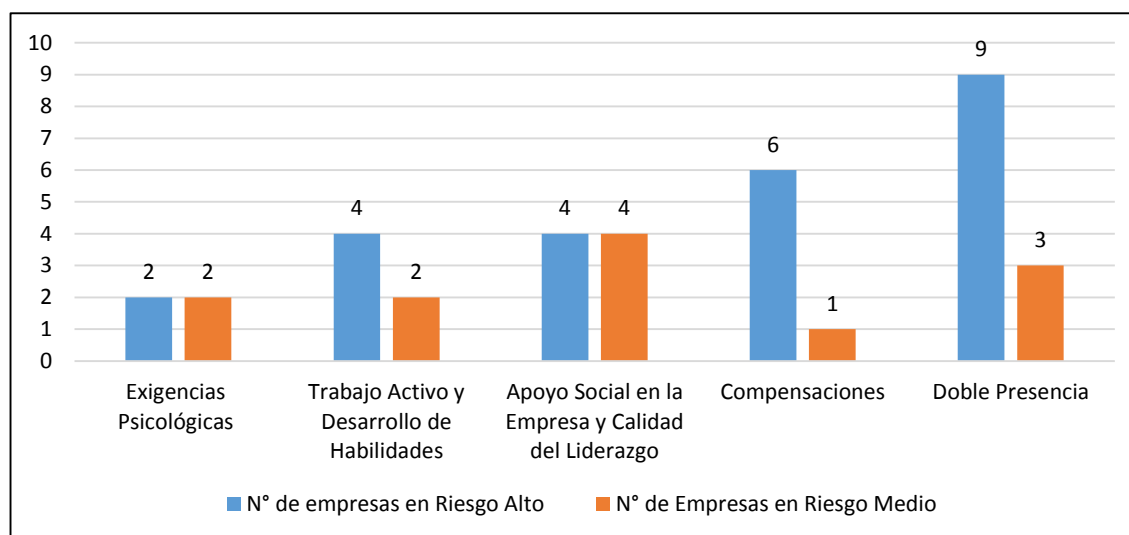
Las dimensiones que se evalúan con el Cuestionario son:

- **Exigencias Psicológicas:** cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando la labor requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

- **Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades:** cuando no se tiene margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido.
- **Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros/as, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.
- **Compensaciones:** cuando se falta al respeto, se provoca inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.
- **Doble Presencia:** dice relación con la conciliación trabajo/familia y la corresponsabilidad parental. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar. Ello implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres.

El gráfico número 10 presenta de forma comparada las dimensiones con Riesgo Alto. Se consideraron solo aquellas dimensiones que presentaban un 50% o más de riesgo. Esto permitió determinar el número de empresas expuestas a algún tipo de riesgo. Cabe señalar que este análisis se hizo desde el punto de vista de las dimensiones (no desde la perspectiva organizacional). Los riesgos pueden ser alto, medio y bajo (12 Empresas obtuvieron algún tipo de riesgo).

Gráfico 10. Principales Dimensiones en Riesgo Alto y Riesgo Medio en las empresas fiscalizadas



Tiempo promedio para implementar en las empresas las 5 etapas fiscalizadas:

La metodología de implementación, evaluación e intervención establecida por el Protocolo de Vigilancia, sugiere aplicar las 5 primeras etapas en un período no superior a 6 meses.

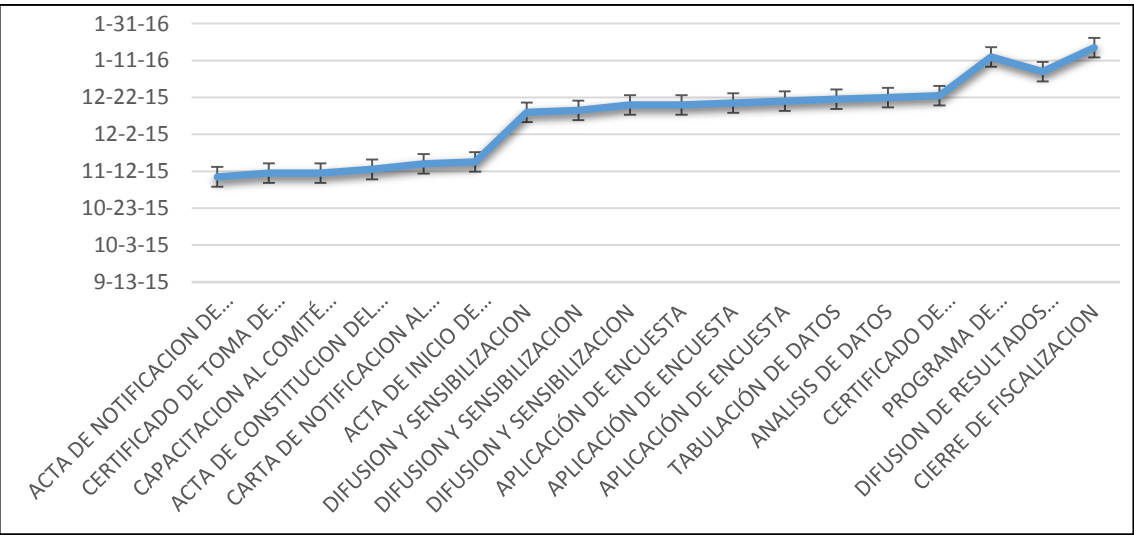
El estudio realizado permitió una aproximación a los tiempos que demoraron las empresas para la implementación de las 5 etapas fiscalizadas; el tiempo promedio que demoró la aplicación fue de 74, 6 días.

Las empresas que se consideraron para determinar este cálculo fueron todas aquellas que al ingresar al proceso de fiscalización no habían iniciado la implementación y que con la orientación y soporte institucional lograron desarrollar el trabajo (10 empresas)

Se descartan de esta revisión aquellas empresas que presentaron Riesgo Alto Nivel 3, debido a que para intervenir este nivel, se debe iniciar un nuevo proceso, que contempla: Informar al Organismo Administrador de la Ley 16.744, éste informa a SEREMI de Salud y SUSESO, aplicación del cuestionario en versión completa, generar grupos de discusión para levantar propuestas de intervención y posteriormente diseñar las medidas a implementar. Lo anterior implica para las empresas en Riesgo Alto Nivel 3 extender el tiempo de intervención.

El gráfico número 11 ejemplifica respecto de una empresa de las fiscalizadas el tiempo de duración del proceso de implementación, aplicando en detalle y de forma desagregada las etapas del método para la implementación del protocolo de Vigilancia desde la notificación inicial mediante Acta de Notificación de Fiscalización, entregada el 09 de Noviembre de 2015, hasta el cierre de la fiscalización.

Gráfico 11. Tiempo utilizado para implementación del método.



Resultados del proceso de fiscalización asistida:

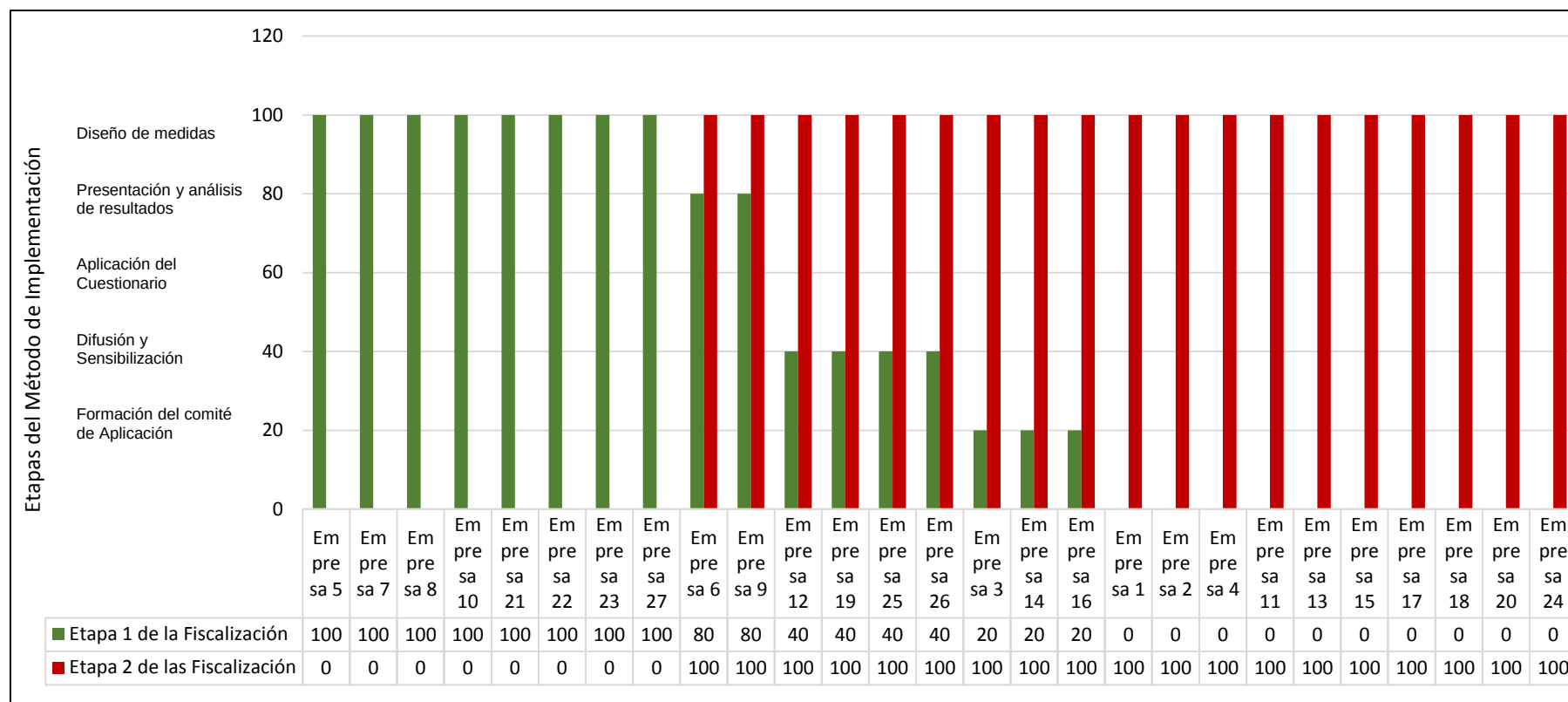
La fiscalización en modalidad asistida, dispuso de dos fases para orientar el trabajo de las empresas.

La primera fase consistió en requerir documentación y evidencias del trabajo de implementación desarrollado al momento del inicio de la fiscalización, y luego evaluar y determinar el nivel de avance de las empresas. Cabe señalar que al inicio de esta fase habían transcurrido 2 meses de la obligatoriedad para las empresas e instituciones de implementar el Protocolo.

La segunda fase consistió en otorgar plazos para completar o finalizar el proceso iniciado. Así, en el desarrollo de la segunda etapa, se otorgó, mediante acta, un plazo de 60 días para aquellas empresas que no habían completado la implementación, es decir, a un 70% de ellas. Durante el plazo otorgado, se estableció un sistema de comunicación directo entre la empresa fiscalizada y el órgano fiscalizador con la finalidad de asistir en el adecuado cumplimiento de los requisitos del Protocolo de Vigilancia y de la metodología establecida por el cuestionario SUSESO-ISTAS 21. Las formas en que se materializó la asistencia fue de forma directa en reuniones, mediante consultas telefónicas y el uso de correos electrónicos. Esto, sin perjuicio de la asistencia técnica de su organismo administrador de la ley N°16.744.

Transcurrido el plazo de 60 días respecto de las empresas que no dieron cumplimiento inicial a los requisitos de la fiscalización, y luego de revisada la documentación entregada, se tuvieron los resultados que se muestran en gráfico número 11.

Gráfico 11: Porcentaje de avance de las empresas en la primera etapa de fiscalización y resultados en la segunda etapa de la fiscalización en modalidad asistida.



El gráfico presenta los efectos de la intervención de fiscalización en las empresas que no habían iniciado o completado la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. El 30% de las empresas al momento de la fiscalización había realizado las etapas 1-5 del Protocolo. Así, se puede indicar que en la fase inicial, del total de las empresas:

- El 33% (9 empresas) habían iniciado el proceso de implementación con un grado de avance. De estas empresas, 2 de ellas habían presentado un 80% de avance, 4 un 40% y 3 un 20% de avance. También se puede señalar que de estas empresas, el 78% tuvieron inicialmente un avance menor al 50% del método de implementación.
- El 37% no habían iniciado el proceso.

Respecto de la segunda fase y final, se evidencia el impacto generado a partir de la fiscalización en modalidad asistida, en la cual, la totalidad de las empresas que inicialmente presentaron niveles de avance parciales o ningún avance, finalizaron con éxito la implementación de las 5 primeras etapas del Protocolo en un periodo de 74,6 días promedio.

Sin perjuicio del nivel de avance logrado mediante la fiscalización asistida, es dable señalar que de forma cualitativa también se logró difundir la norma, orientar en el Protocolo de Vigilancia a los representantes legales de las empresas y relevar la temática desde la perspectiva de los resultados y no solo desde los procesos.

Cabe señalar que 2 de las empresas fiscalizadas, debido a que presentaron un nivel de riesgo 3, ellas entraron directamente al programa de vigilancia con su respectivo organismo administrador, órgano con el cual se debe aplicar el cuestionario SUSESO – ISTAS 21 en su versión completa y luego el diseño de medidas correctivas o preventivas.

Como resultado de la intervención de la fiscalización las empresas, se implementaron diversas acciones tendientes a controlar los riesgos psicosociales. En Anexo 2 se presenta un listado con algunas de las acciones correctivas y preventivas diseñadas e implementadas.

Brechas detectadas entre la aplicación objetiva del método en las empresas, y la viabilidad de fiscalización.

El trabajo de fiscalización desarrollado en modalidad asistida, permitió evaluar la aplicación del método de implementación del Protocolo de Riesgos Psicosociales en las empresas y además establecer las brechas existentes entre este último y el marco legal establecido para dar cabida a las exigencias que se pueden imponer a las empresas.

Según lo señalado, se elaboró un Informe de Observaciones y Aportes respecto de la implementación del Protocolo de Vigilancia, en base a la experiencia desarrollada por la Dirección del Trabajo, el que fue presentado al órgano encargado de normar y definir la metodología del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, con el objeto se considere en el trabajo que se realiza en el marco de la actualización del nuevo Manual del Cuestionario citado. Las observaciones y aportes del informe pretenden, a partir del conocimiento adquirido en la fiscalización asistida, de la detección de problemas y brechas verificados en las empresas, y de la aplicabilidad del método, objetivar aquellos elementos contenidos en el actual Manual de manera de aportar desde la perspectiva práctica y desde el vínculo de los requisitos del método

y los elementos legales y normativos, que se fundan sobre la bases de cumplimiento tanto para las empresas como para los organismos fiscalizadores.

En la tabla número 2 se presentan las Observaciones y Aportes al “nuevo” Manual de la Metodología del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21.

Tabla 2. Observaciones y Aportes al Manual de la Metodología del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21.

N°	TEMA DEL MANUAL	PROBLEMÁTICA QUE GENERA EL PLANTEAMIENTO	OBSERVACIÓN PARA FACILITAR EL PROCESO DE FISCALIZACIÓN
1	Plazos del proceso de implementación.	Entre la formación del Comité de Aplicación y la presentación y análisis de los resultados y diseño de medidas existe un plazo máximo de 6 meses, lo cual, parece muy extenso. Establecer plazos para cada uno de los siete pasos implica una presión innecesaria y puede significar una demora injustificada. Se debe aclarar el plazo para la implementación de medidas indicado en esquema respecto del paso 5. Implementación de medidas, ya que indica “Máximo mes 6 de iniciado el proceso”, lo que excluiría la posibilidad para la implementación de medidas correctivas.	Se propone establecer un plazo para la etapa 1 a la 4 y otro para la 5 y 7. Esto da movilidad y permite a las empresas ajustar las acciones obligatorias del “Protocolo de Vigilancia de Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo” a su realidad. Se propone disminuir el plazo máximo de 6 meses a 3 meses entre los pasos 1 – 4, sin determinar plazos específicos por etapa. La razón es no dilatar innecesariamente la ejecución de las primeras etapas y dotar de eficacia las intervenciones. En la práctica, y como resultado de las fiscalizaciones realizadas por la Dirección del Trabajo cuyos resultados no superaron en promedio los 74,6 días, el tiempo que se define como razonable para la implementación de estas etapas es de 90 días (3 meses) sería suficiente. Los plazos para las etapas 5-7 serán de acuerdo a lo señalado en el flujograma del Protocolo de Vigilancia. Se propone que el Manual cambie lo señalado en la figura de la página 11, particularmente en el numeral 5 del esquema que actualmente señala “5. Implementación de medidas”, por el texto siguiente: “Implementación de medidas al término de los 4 pasos anteriores”.
3	Difusión y capacitación.	No se explicita la capacitación y entrenamiento a los	Se propone que los miembros de los comités de aplicación sean capacitados y conozcan la metodología del Protocolo de Vigilancia (asistencia del Organismo

		miembros de comités de aplicación.	Administrador de la Ley 16.744 u otro). La motivación de los miembros del comité también es importante para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
4	Formación del Comité de Aplicación.	Definir qué significa paridad en el Comité de Aplicación. Se presentan otras tres problemáticas. 1.- No queda determinado el número de participantes del comité. 2.- No queda claro cómo se eligen los participantes de los trabajadores y sus representantes. 3.- No queda claro cómo se toma la decisión en caso de empate de los temas tratados.	Se sugiere que paridad sea 50% de representantes de los trabajadores y 50% representantes empresariales. Número de participantes: máximo 10 miembros y mínimo 4, manteniendo siempre la paridad de sus miembros. *Para la elección de los miembros de los trabajadores, la propuesta se encuentra en la tabla número 3. Los representantes de la empresa serán designados por la empresa. El acta de constitución del comité de aplicación, se deberá remitir copia a la Inspección del Trabajo, Seremi de Salud y SUSESO. En el caso de toma de decisiones y si existe empate en los acuerdos, dirime el Organismo Administrador de la Ley 16.744 en primera instancia y en segunda instancia la SUSESO, quién resolverá sin ulterior recurso.
5	Minuta de acuerdo y registro de asistencia del Comité de Aplicación.	No se establece de forma clara que debe existir una secretaría, sino que es una recomendación.	Se sugiere nominar entre los representantes un Secretario, quien deberá levantar acta de todas las reuniones, todas deberán ser firmadas por los asistentes. Para la toma de decisiones, se requerirá que asistan a las reuniones más de 50% de los representantes.
6	Manual señala uso de bitácora que es un sistema de registro, mas no señala	No se cuenta con un sistema que dé cuenta de la planificación de la implementación del Protocolo de Vigilancia, sino solo el registro en	Debe ser obligatorio la confección de un programa de actividades vinculadas a las etapas del sistema o metodología, el que considere una carta Gantt para la ejecución y control de las actividades.

	elementos de programación o planificación.	bitácora de las actividades realizadas. Como forma de garantizar que el proceso es adecuado, se cumple con la metodología y no nace de manera espontánea o que se construye “sobre la marcha”, se requeriría un programa de trabajo con su respectiva carta Gantt.	Deben existir dos programas y cartas Gantt, el primero debe contemplar acciones desde el inicio de la implementación del Protocolo de Vigilancia hasta el término de la evaluación de las encuestas. La segunda se inicia con el primer análisis de los resultados por el comité de aplicación y hasta la reevaluación. El programa debe señalar, entre otros, acciones concretas, los plazos y responsables, matriz de análisis y los resultados de la evaluación e incluir como contenido algunos de los elementos consignados en las funciones del comité. El programa debe ser firmado por el representante legal de la empresa. La copia del programa debe ser ingresado en la inspección del trabajo, Seremi de Salud y con copia a la SUSESO.
7	Campaña de Difusión – Sensibilización.	No existen elementos concretos que permitan objetivamente determinar avances o realización eficiente de esta etapa.	Se sugiere se introduzcan conceptos que den eficacia y certeza de las actividades realizadas en esta etapa y permitan que los trabajadores aprendan y entiendan los beneficios en el trabajo de la aplicación del Protocolo de Vigilancia. Se sugiere además que el manual establezca elementos objetivos de la forma como se hará la difusión, entre ellos se sugiere difusión de papelería (afiches, trípticos, dípticos), difusión audiovisual y taller para cada trabajador (presencial o <i>e-learning</i>). Debiera utilizarse, al menos, 2 medios de difusión, de los cuales, el taller debe ser obligatorio.
8	Objetivo de la difusión y sensibilización.	El objetivo de esta actividad, no da cuenta de lo que se espera de los trabajadores.	Se propone complementar el objetivo de la difusión y sensibilización (campaña) en el sentido que el Protocolo de Vigilancia señala que los trabajadores deben ser vigilantes activos de los factores de riesgos presentes en su organización.

			Además los trabajadores deben formar parte de las evaluaciones resultantes del protocolo. Estos elementos obligarían a que los trabajadores conozcan los riesgos psicosociales existentes y sus consecuencias, y a conocer los beneficios de la aplicación del protocolo en los lugares de trabajo.
9	Garantía de anonimato y confidencialidad.	No se establecen criterios mínimos para garantizar la confidencialidad y el anonimato.	Se sugiere desarrollar este punto. Se propone, en el caso de los cuestionarios en papel, entregar en un sobre cerrado la encuesta al trabajador y recepcionar la encuesta contestada del trabajador en una urna cerrada. Nunca la encuesta debiera ser individualizada con el nombre del trabajador ni firmada, ni folio interno. Por otra parte, se sugiere no aplicar encuestas mixtas (digital y papel) en una misma faena o unidad. Las encuestas anónimas respondidas deben ser revisadas y validadas únicamente por miembros del Comité respectivo, quien debe abrir la urna cerrada.
10	Seguridad en el manejo de las encuestas.	El sistema es bastante vulnerable en términos del aseguramiento de la relación trabajador–encuesta	Se propone que exista un registro firmado por los trabajadores el que dé cuenta que ellos realizaron la encuesta. Este registro debe realizarse inmediatamente después de respondida la encuesta. La empresa debe certificar la nómina total de trabajadores de la faena y nómina de trabajadores encuestados.
11	Computo del 70% de los trabajadores.	La alta rotación y dinamismo de las empresas hace complejo el cálculo del 70% de los trabajadores. Esto se debe a que las encuestas en general	Se sugiere que, no obstante la encuesta tenga una duración de la aplicación prolongada, el numerador (N° trabajadores encuestados) y denominador (N° trabajadores totales de la unidad de medición) de la fracción de cálculo del 70%, sean determinados en un día cierto, previo al inicio de la toma

		son tomadas en varios días o semanas y la cantidad de trabajadores totales de la faena o unidad varían todos los días, en ocasiones, en forma muy importante.	de encuestas. Se sugiere que este cálculo sea registrado y la empresa presente evidencia documental del mismo. El denominador, es decir, el N° de trabajadores totales de la unidad de medición se calculará por el promedio de los últimos 3 meses calculado a partir de las cotizaciones de la empresa. El plazo que mediará entre que se determina el 70% (indicador) y la toma de encuesta no podrá superar los 5 días hábiles. Formalizar la determinación del indicador con documento firmado por empresa.
12	Obligación de dar a conocer resultados de la evaluación a los trabajadores.	El manual fija un procedimiento, de dar a conocer los resultados. Sin embargo, el manual no define una forma estándar para estas acciones.	La forma que se sugiere dar a conocer los resultados es la siguiente: difusión de papelería (afiches, trípticos, dípticos), difusión audiovisual y taller para cada trabajador (presencial o <i>e-learning</i>). Debiera utilizarse, al menos, 2 medios de difusión, de los cuales, el taller debe ser obligatorio (punto 7 de la tabla 2). Se deberá fijar evidencia de los medios de difusión de los resultados utilizados.
13	Difusión de los resultados de la aplicación del cuestionario.	No se señala de forma expresa el aviso a las organizaciones de trabajadores o donde ellos participen.	Incorporar de manera expresa en el punto 5 del manual, sección Análisis y presentación de los resultados, que la difusión debe incluir a las organizaciones sindicales y comités paritarios.
14	Informe de Resultado de grupo de discusión.	No se explicita el destino y uso del informe de resultados del grupo de discusión.	Se propone que el informe del grupo de discusión deba ser remitido al comité de aplicación. Éste Comité debe analizar el informe, ponderar sus resultados y proponer medidas al empleador.

15	Medidas correctivas o preventivas.	No se señala de forma clara quién determina las medidas preventivas y correctivas que deberán ser implementadas y tampoco se señala la obligatoriedad en su implementación.	Se propone que dentro de las funciones del Comité de Aplicación se incluya la formulación de las medidas preventivas o correctivas. Estas medidas son de obligatorio cumplimiento para la empresa. En el evento de que la empresa presente dudas u observaciones a las medidas, se podrá, dentro de un plazo de un mes, consultar al Organismo Administrador de la Ley 16.744 quien resolverá en última instancia. Las medidas deben ser informadas al comité central si existe ya la empresa, inmediatamente de adoptadas.
-----------	---	---	--

Adicionalmente a lo señalado en la Tabla anterior, se propuso lo siguiente:

Comité de Aplicación

***Tabla 3.** Para la elección de los miembros de los trabajadores.

N° Total Miembros Comité	N° representantes trabajadores en Comité	Sindicato + Comité Paritario + Voluntario	Sindicato + Voluntario o Comité Paritario + Voluntario	Sin representantes de Trabajadores
10	5	2+2+1	3+2	5
8	4	2+1+1	2+2	4
6	3	1+1+1	2+1	3
4	2	1+1+0	1+1	2

En el evento de que exista más de una organización sindical, cubrirán los cupos los sindicatos más representativos de los trabajadores de las Unidades de análisis de respectivo Comité. Así, a modo de ejemplo, si deben existir 5 representantes de trabajadores en el Comité, y existan 3 sindicatos, deberán ocupar las plazas los 2 sindicatos con mayor representatividad, y un representante por cada sindicato. En el caso de que exista más de 1 comité paritario, las plazas se completarán con el miembro aforado (o miembros aforados) y un representante del comité con mayor representación.

Plazo para la Reevaluación

Respecto de la Reevaluación luego de haber evaluado, y que la empresa resultara “Sin Riesgos” el Protocolo establece: “Si la medición arroja que las 5 dimensiones medidas están dentro del

nivel de riesgo bajo, la situación se considerara como “Sin Riesgos” y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años”. Disminuir este plazo de 2 años a 1 año. Las razones son las siguientes:

- La permanente renovación de la fuerza de trabajo de las empresas o instituciones.
- Los criterios de intervención se aplican al 50% de la evaluación, y que es preocupante considerar que empresas que se encuentra en niveles inmediatamente inferiores, como por ejemplo al 49% o 45% deban esperar 2 años para su evaluación.
- El plazo de 1 año parece suficiente e inadecuado para mantener el control eficiente de las dimensiones.

DISCUSIÓN:

1.- Los Organismos Administradores de la Ley 16.744, indicados en este estudio, son entidades externas a las empresas, encargados de asesorar sobre la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, para que sus empresas adherentes puedan cumplir con las directrices gubernamentales. Los datos obtenidos indican que la asesoría no está sistematizada por cuanto su intervención es dispar en relación a las empresas asesoradas, y que en términos generales las acciones estuvieron concentradas en elementos de difusión y soporte informático para la realización de las encuestas con su respectivo informe de resultados. Esto permite indicar que la implementación, evaluación e intervención de estos procesos deben ser ejecutados directamente por cada empresa, como principal responsable de la salud de los/as trabajadores/as.

2.- El Protocolo de Vigilancia sugiere la constitución de un Comité de Aplicación, de características bipartito, en el que participen representantes de los trabajadores (Sindicatos y/o Comité Paritario) y representantes de la empresa. El rol de éste comité es preponderante para la implementación, evaluación e intervención al interior de las empresas para garantizar el cumplimiento de este trabajo. Los resultados obtenidos nos indican que en todas las empresas se constituyó un solo comité, la relación es de 5 representantes de la empresa a 1 representante de los trabajadores, este último era miembro del Comité Paritario. Se constató que se no se incluyó de este trabajo a los representantes de los Sindicatos. En Chile los Representantes de los Trabajadores de Sindicatos y Comité Paritario por ley tienen fuero laboral, esta particular condición, facilita que puedan actuar de manera activa, aportar con ideas y exigir el cumplimiento de los compromisos, por lo que se debe garantizar y exigir a las empresas la representación de los/as trabajadores/as por parte de Sindicatos y Comité Paritario.

3.- El proceso de difusión y sensibilización que forma parte del método de aplicación es un elemento clave para la comprensión de los trabajadores respecto de los Factores de Riesgos Psicosociales en el trabajo y el peligro que ésta exposición provoca para la salud de los trabajadores/as. Los temas que se deben abordar en esta etapa, deben considerar hablar de la

sintomatología asociada a la exposición a Riesgos Psicosociales, informar de estrés, ansiedad y depresión, del método de evaluación y qué se hará con los resultados obtenidos. Se debe considerar al 100% de la dotación en este proceso de difusión y sensibilización y debe ser transversal.

La sistematización del proceso de difusión debe ser consecutivo, es decir, un instrumento de difusión debe apoyar al que le antecede, iniciando el proceso con afiches publicados en las áreas en que los/as trabajadores/as estén presentes, entrega de dípticos/trípticos informativos, difusión breve en charlas, y cerrar con una capacitación a trabajadores/as, para que en esta última instancia puedan aclarar las dudas que surgieron desde los procesos anteriores. Esto facilita que los trabajadores se conviertan en Vigilantes Activos de las condiciones de riesgos que les plantea el trabajo.

4.- Los tiempos establecidos para la implementación del método definido por el Protocolo de Vigilancia, sugiere que se haga en un período de 6 meses, ésta sugerencia deja a criterio de la administración de la empresa o institución el tiempo en que ejecutaran el proceso. El estudio de casos evidenció que algunas empresas extendían los tiempos de implementación, evaluación e intervención excesivamente. Esta dilación podría desincentivar a los trabajadores respecto de la relevancia del desarrollo de este trabajo y de la posibilidad de intervenir las dimensiones en riesgo. El estudio permitió establecer plazos precisos para la implementación, difusión y sensibilización, evaluación, acuerdos de medidas en empresas grandes, medianas y pequeñas, es posible consignar que las empresas o instituciones pueden ejecutar el trabajo en 74,6 días promedio.

5.- La fiscalización en modalidad asistida, permitió determinar que las instituciones que fiscalizan cumplen una función preponderante en la implementación ajustada al método por parte de las empresas, posibilitando éste trabajo que cada una de ellas cumpliera con las etapas establecidas.

La tabla dos del informe detalla las brechas detectadas entre la metodología de implementación y la fiscalización, por lo que se plantearon dichas dificultades al organismo competente para que se integren al nuevo Manual del Cuestionario y con esto facilitar el trabajo de los fiscalizadores. Este trabajo permite determinar que la Fiscalización, en la modalidad utilizada, es una herramienta reguladora que aporta al desarrollo y mejoramiento de la metodología, por lo que se sugiere que dentro de los procesos de construcción o actualización de metodologías o sistemas de vigilancia, puedan contar con la visión de todos los agentes involucrados en el proceso.

6.- Finalmente es posible indicar que el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es una herramienta válida para la evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, según entrevistas con representantes legales de las empresas, los resultados son consistentes con instrumentos de clima que habían aplicado con anterioridad. Cualquier instrumento que se aplique que tenga validez y confiabilidad posibilita una óptima aproximación a los riesgos existentes en las empresas e instituciones. El elemento clave es desarrollar estrategias de fiscalización asociadas a los instrumentos para encausar el trabajo al interior de las empresas e instituciones y garantizar el cabal cumplimiento de los métodos.

7.- La efectividad de medidas correctivas o preventivas no está dada por el cumplimiento de las normas vigentes vinculadas al establecimiento de identificación y evaluación de los riesgos psicosociales, sino que más bien está dado por la integración de los elementos de evaluación de los riesgos y el establecimiento de las medidas necesarias entendidas como un beneficio para la empresa y los trabajadores. En este sentido, la modalidad asistida que da cuenta esta experiencia entrega una visión diferente de las actuaciones de la Dirección del Trabajo en la lógica del cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa, particularmente de los factores de riesgo psicosociales. Es así que, mediante este mecanismo, se logró el cumplimiento de las 5 primeras etapas del Protocolo de Riesgos psicosociales en Chile, en las empresas fiscalizadas.

Bibliografía:

Artazco Lucia; Escriba-Aguir Vicenta; Cortes Imma. El estrés en una sociedad instalada en el cambio” (2006).

Atalaya Maria, 2001. El estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo.

Ayllon Trujillo María Teresa, 2002. Cambios en el Mercado Laboral en el Valor del Trabajo y en las Identidades. Una Aproximación desde el Análisis del discurso.

Instituto de Salud de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS, 2004). Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Ministerio de Salud, Chile 2013. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación, 2010.

Organización Mundial de la Salud, Serie nº 6, Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo.

Spain Cristian, 2006. Influencias de las nuevas tecnologías en la vida laboral (2006).

Superintendencia de Seguridad Social, rev. 2014. Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21.

Revista:

Gil-Monte Pedro Revista Española Salud Pública 2009; Algunas Razones Para Considerar Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo y sus Consecuencias en la Salud Pública.

Fundación Científica y Tecnológica (ACHS). “Trastornos depresivos y reintegración laboral: un gran desafío en salud ocupacional”.

Anexo 1. Acta de constatación de hechos.

			
INSPECCIÓN: Dirección del Trabajo DOMICILIO: Agustinas 1253, of. 801, Santiago			
Región	Inspección	Año	N° Fiscalización
ACTA DE CONSTATACIÓN DE HECHOS RIESGO PSICOSOCIAL			
• ANTECEDENTES GENERALES En, Santiago a ____ de ____ de ____ en el curso de fiscalización, efectuada por el fiscalizador(a) que suscribe, al empleador ____, R.U.T. ____, con domicilio en ____, comuna de ____, representado legalmente por ____, se constata lo siguiente, respecto de: _____.			
☒ La totalidad de los trabajadores de la faena			
1	Resultado de la evaluación, hoja de cálculo e interpretación de la puntuación:	ADMITE CORRECCIÓN SI NO	
2	Si el riesgo es nivel medio, alto (niveles 1 o 2). . • Planificación o cronograma de las actividades a realizar • La descripción de las medidas locales que implementará • La notificación al organismo administrador (recepción)	ADMITE CORRECCIÓN SI NO	
3	Si el riesgo es nivel alto (nivel 3) • Planificación o cronograma de las actividades a realizar • La notificación al organismo administrador (recepción)	ADMITE CORRECCIÓN SI NO	
4	Documento suscrito por representante legal con número de trabajadores propios que laboran en la faena. •	ADMITE CORRECCIÓN SI NO	
5	• Descripción detallada del proceso con hitos más importantes del proceso para obtener la evaluación: - Responsable de la aplicación de los cuestionarios - Etapas de sensibilización y motivación - Reuniones realizadas - Asistencia técnica de su organismo administrador - Identificación de las unidades de análisis - Rol del Comité Paritario	ADMITE CORRECCIÓN SI NO	
6	Empresa se encuentra en proceso de fiscalización de este riesgo por la Autoridad Sanitaria,	ADMITE CORRECCIÓN SI NO	
7	El número de trabajadores evaluados corresponde al 70% de la plantilla de trabajadores.	ADMITE CORRECCIÓN SI NO	

• **REQUERIMIENTO AL EMPLEADOR**

Se requiere al empleador para que:

- Sin documentación: En el plazo de _____ días corridos, contados desde esta fecha, presente la evaluación y documentación en conformidad a ISTAS breve (X) o ISTAS extendido ()
- Documentación incompleta: En el plazo de _____ días corridos, contados desde esta fecha, presente la documentación faltante.

Lo anterior, bajo apercibimiento de multa administrativa. Ante tal requerimiento el empleador manifiesta:

☐ Que se allana y se compromete a presentar lo requerido en esta acta, en el plazo otorgado.

☐ Que no se allana a presentar lo requerido en esta acta, en el plazo otorgado.

Comprometida la corrección total en el plazo otorgado, ésta será verificada mediante la presentación de la documentación que lo acredite fehacientemente, y que el empleador en este acto declara conocer, en:

☐ En dependencias de la Dirección del Trabajo, ubicada en Agustinas N°1253, oficina 801, comuna Santiago, el día __, de __, de __, a las __ horas, para lo cual queda legalmente citado, bajo apercibimiento de aplicarse la(s) multa(s) administrativa(s) que corresponda(n) por la(s) infracción(es) detallada(s) en la presente acta, en caso de no comparecer o no presentar la documentación requerida.

Para constancia de todo lo anterior e indicado con "X" firma el empleador/representante

Firma : _____

Nombre : _____

RUT : _____

Cargo : _____

Empleador / Representante Empleador
(Art. 4º Código del Trabajo)

Firma : _____

Nombre : _____

Fiscalizador(a)

• **VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

FECHA: ____/____/201____

Con esta fecha, se constata:

☐ Comparecencia del empleador

☐ Incomparecencia del empleador

☐ Cumplimiento

☐ Incumplimiento

☐ Cumplimiento parcial

En relación con el cumplimiento parcial se deja constancia que el(los) hecho(s) infraccional(es) que no fue(ron) corregido(s) es(son):

Firma : _____

Nombre : _____

RUT : _____

Cargo : _____

Empleador / Representante Empleador
(Art. 4º Código del Trabajo)

Firma : _____

Nombre : _____

Fiscalizador(a)

Anexo 2. Acciones correctivas y/o preventivas para el control de los riesgos psicosociales.

N°	Acciones Preventivas y/o Correctivas
1	Agenda de comunicaciones con jefatura.
2	Buenas prácticas y principios del líder.
3	Kit de reconocimiento por el trabajo bien hecho.
4	Guía de manejo de conflictos.
5	Programa de DDFF y Acoso laboral.
6	Campaña de buenos tratos.
7	Inducción en terreno.
8	Otorgamiento de 6 días administrativos en caso de emergencia, asuntos familiares o trámites personales.
9	Buses de acercamiento desde la oficina hasta el metro más cercano.
10	Cronograma de actividades de integración con la familia.
11	Pago de remuneraciones por los 3 primeros días de licencia.
12	Día familiar, día de cine en familia.
13	Talleres guiados de integración padres e hijos.
14	Acompaña a tu hijo en su primer día de clases.
15	Capacitación para familiares de trabajadores en: Finanzas familiares, Excel, inglés, etc.
16	Realizar una carta informativa donde se especifiquen los contratos a plazo fijo e indefinido, así como también la política de contratación de la empresa.
17	Creación de hoja de felicitaciones destacando actitudes y acciones.
18	Programar una visita mensual de RRHH a las instalaciones en donde trabajan operarios fijos para recoger información y necesidades.
19	Difusión de metas y medios de evaluación de desempeño a realizar.
20	Llamado telefónico del gerente general o desde RRHH para saludar al trabajador en su cumpleaños.
21	Informativo de beneficios municipales permiso de salida en caso de emergencia.
22	Curso de manejo de emociones
23	Curso de manejo de cliente difícil.
24	Monitor en prevención de riesgos (apoyo de regiones en comité paritario), en evaluación de condiciones de trabajo
25	Ejercicios compensatorios y de relajación (Taller Manejo de Ansiedad).
26	Planificar los horarios de trabajo para adaptarse a las necesidades de la empresa y las necesidades especiales de los trabajadores.
27	Optimizar las disposiciones sobre tiempo de trabajo para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares.

28	Evaluar la posibilidad según cargo de flexibilizar el horario para así compatibilizar con sus otras responsabilidades.
29	Se integró en el contrato colectivo una cláusula para otorgar préstamos blandos a los trabajadores.
30	Taller de liderazgo básico.
31	Taller de legislación laboral.
32	Taller de compensaciones.
33	Taller gestión de desempeño.
34	Taller gestión de clima.
35	Taller de autocuidado.
36	Taller de reconocimiento y comunicación.
37	Gimnasia de pausas.
38	Herramientas para el manejo de estrés.
39	Programa de consejería psicológica.
40	Agenda de comunicaciones con jefatura.
41	Buenas prácticas y principios del líder.