

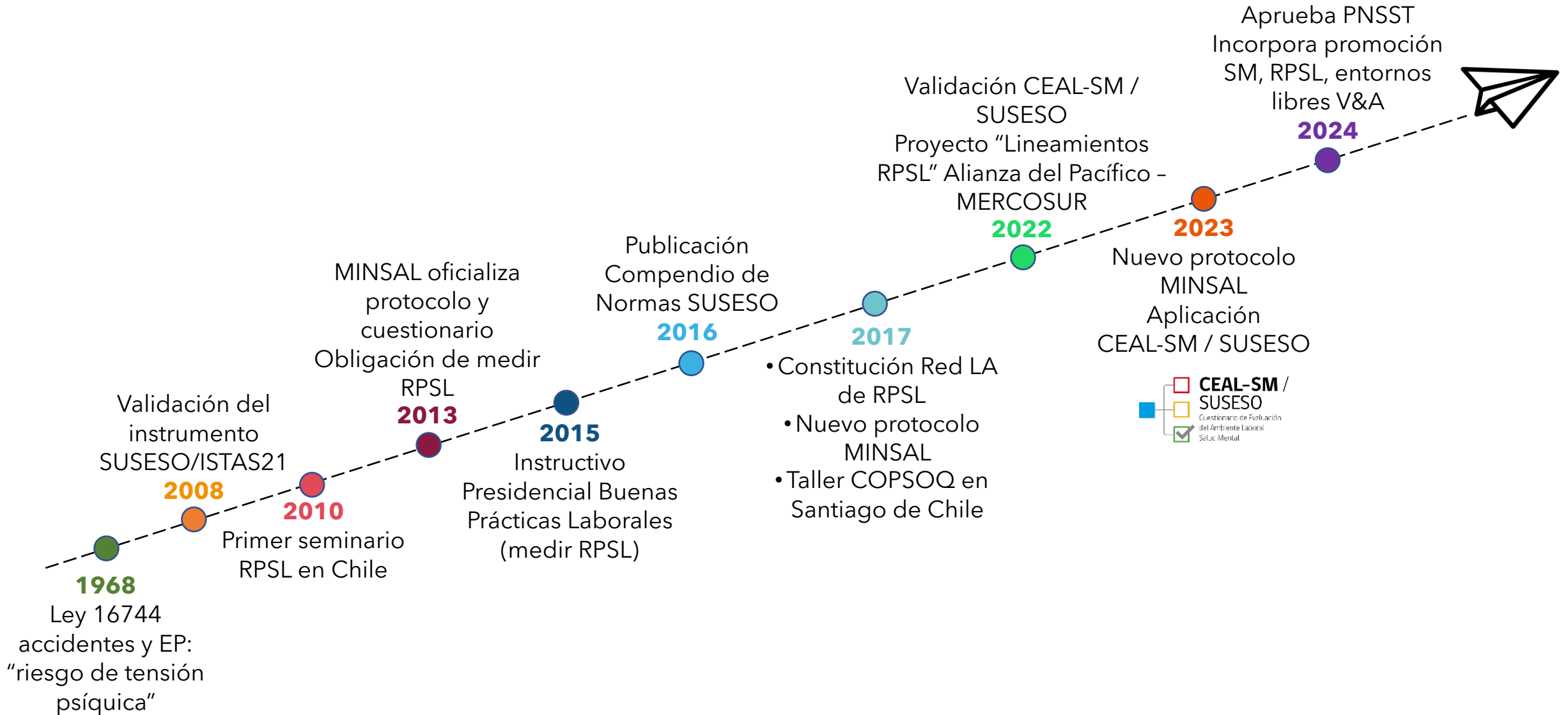
La gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo en Chile



Unidad de Prevención y Vigilancia
Superintendencia de Seguridad Social
SUSESO

Una idea que se robustece

Hitos en la gestión de riesgos psicosociales en el trabajo en Chile



Salud mental y sus determinantes sociales



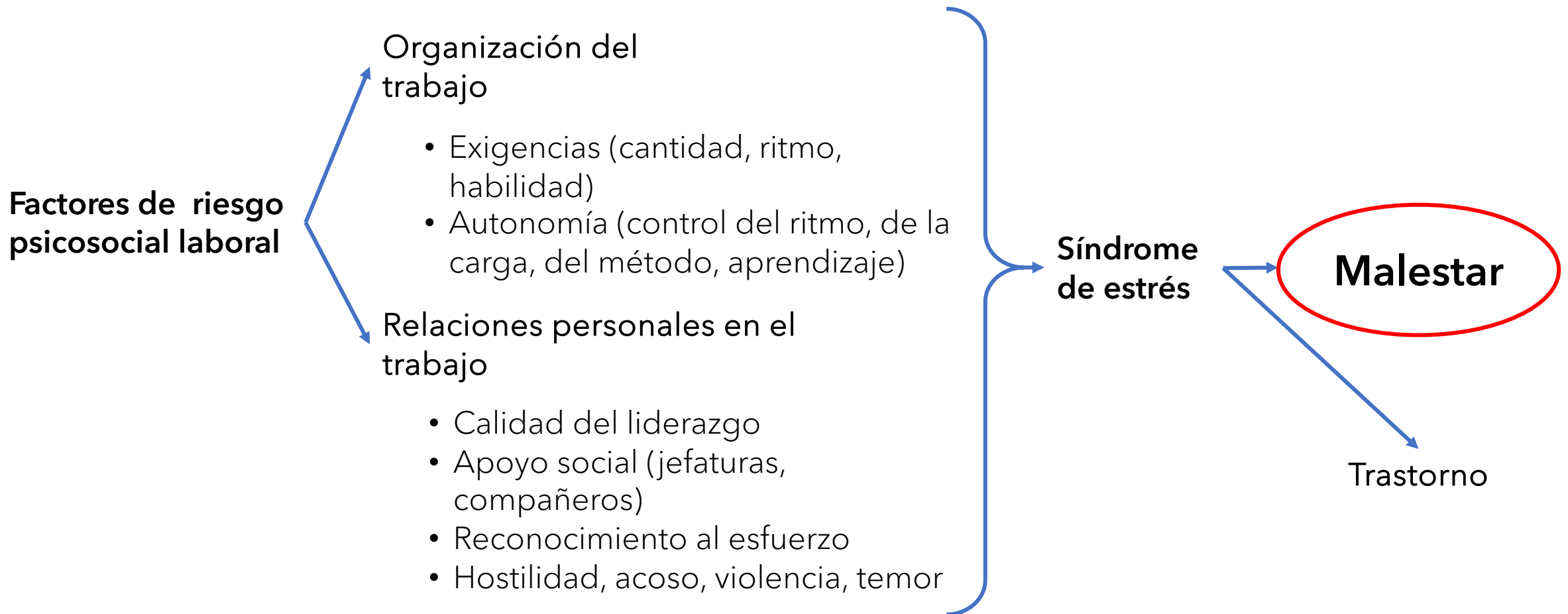
- La salud mental es un **estado de bienestar** en el que la persona es capaz de **hacer frente al estrés normal** de la vida, **desarrollar todas sus capacidades, trabajar adecuadamente y contribuir a su comunidad**. En este sentido positivo, la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad. (Fuente: OMS, 2004, 2022)
- Entre los condicionantes sociales de la salud mental (inequidad socioeconómica, discriminación de género, étnica y social, migración, educación, violencia, urbanización), dos son particularmente relevantes para nuestra labor:
 - **Seguridad social**
 - **Trabajo**
- (Fuente: OMS, 2014)

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

- Son aspectos del diseño y gestión del trabajo y su contexto social y organizacional que tienen el potencial de provocar malestar en las personas trabajadoras.
- Se asocian al estrés en el trabajo y a la violencia o acoso en el trabajo.
Estrés: reacción fisiológica del organismo en que entran en juego diversos mecanismos (físicos, biológicos, conductuales o cognitivos) para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de alta exigencia.
- Buena gestión de estos factores puede ser fuente de bienestar para trabajadores y trabajadoras, para supervisores/as y directivos/as, y contribuir a un aumento de productividad en el trabajo y buen servicio para los usuarios.
- En suma: según como se afronten por la organización, casi los mismos factores pueden ser "positivos" y "negativos"

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Factores de riesgo "clásicos": físicos, químicos, biológicos, ergonómicos



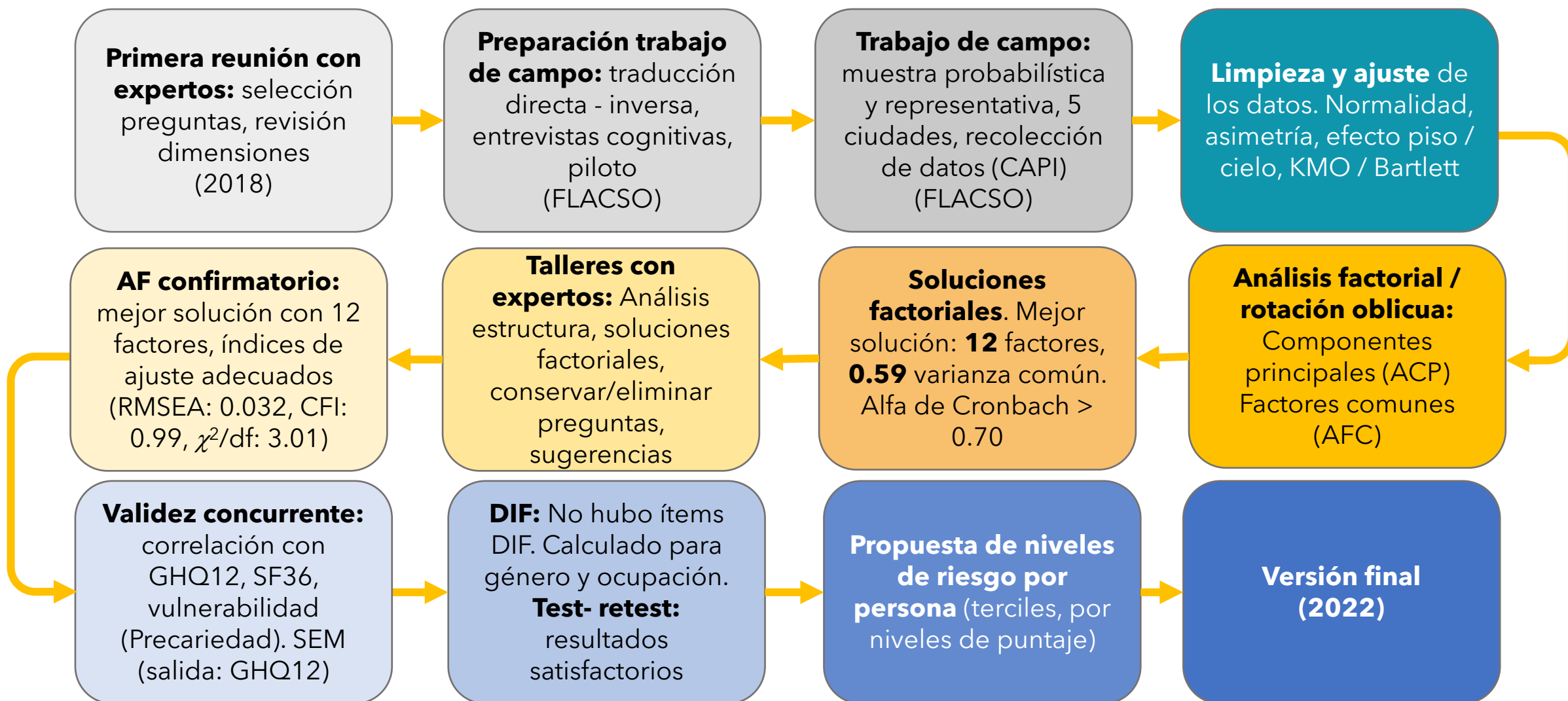
¿Se puede identificar y medir el riesgo psicosocial en el trabajo

- Sí, se puede hacer de manera rigurosa
- Hay que preguntar a los interesados (trabajadores/as)
- Un grupo de preguntas → una dimensión (o aspecto)
- Las preguntas se agrupan en un cuestionario
- Un cuestionario cumple la función de *identificar* y *medir* el riesgo en una o en varios aspectos (o dimensiones) : es un *instrumento de medida*
- Como no es una estimación individual, lo que vale es la respuesta **colectiva**

¿Cómo sabemos si el instrumento de medida es bueno?

- Tiene que ser **válido** (efectivamente mide lo que esperamos que mida; preguntar por la estatura de una persona no nos permite conocer su edad, aunque “ande cerca...”, por lo menos en los niños/as)
- Tiene que ser **confiable** (no cambia de un momento a otro, sino solo cuando hay cambios reales en lo que mide)
- Tiene que existir un **patrón** de comparación de las medidas (para saber si algo es normal o anormal)

Validación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO



Estructura CEAL-SM / SUSESO

Sección general		
Unidades	Conceptos	n preguntas
I. Datos demográficos	Género y edad	2
II. Trabajo y empleo actual	Segmentación: unidad geográfica, ocupación y departamentos	3
	Condiciones de empleo (Teletrabajo, salario, jornada, contrato, satisfacción)	11
	Salud mental (GHQ12)	12
III. Salud y bienestar personal	Accidente y enfermedad profesional	2
	Dolor corporal (SF36)	2
	Licencias médicas	2
TOTAL sección general		34

Dimensiones de riesgo psicosocial	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

Reconocimiento y claridad de rol

- 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.
- ¿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 de forma justa?
- Su trabajo, ¿tiene sentido para usted?
- Su trabajo, ¿tiene objetivos claros?
- ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
- En su trabajo, ¿se le exigen cosas contradictorias?

Respuestas:	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/ casi nunca
--------------------	---------	----------	---------	----------	----------------------

Confianza y justicia organizacional

- 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.
- En general, ¿los trabajadores en su organización confían entre sí?
- ¿Los gerentes o directivos confían en que los trabajadores hacen bien su trabajo?
- ¿Los trabajadores confían en la información que proviene de los gerentes, directivos o empleadores?
- ¿Pueden los trabajadores expresar sus opiniones y sentimientos?
- ¿Se resuelven los conflictos de manera justa?
- ¿Se valora a los trabajadores cuando han hecho un buen trabajo?
- ¿Se distribuye el trabajo de manera justa?

Respuestas:	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca/ casi nunca
--------------------	---------	----------	---------	----------	----------------------

Vulnerabilidad

- 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.
- ¿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 forma discriminatoria o injusta?
- ¿Considera que lo(la) tratan de forma autoritaria o violenta?
- ¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)?

Respuestas:	Nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre
--------------------	-------	----------	--------------	---------

Violencia y acoso

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.

- En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos, ya sea con jefaturas, colegas o clientes?
- En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto a situaciones desagradables.
- Durante los últimos 12 meses ¿ha estado expuesto a acoso en las redes sociales (por ej., Facebook), por correo electrónico?
- 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 en su trabajo a violencia física?
- Durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto a acoso en su lugar de trabajo?
- ¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a) frente a otros por sus colegas o su superior?

Sabemos que es más importante una respuesta binaria (un No o un Sí), más que el resultado de la escala

Respuestas:	No	Sí, unas pocas veces	Sí, mensual mente	Sí, semanal mente	Sí, diaria mente
--------------------	----	----------------------	----------------------	----------------------	---------------------

Herramientas para la gestión preventiva y participativa

- Existe un Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Ministerio de Salud) (2013, 2017, nueva versión 2023)
- Hace obligatoria la medición de riesgo psicosocial en **todos los lugares de trabajo** en Chile
- Incluye la medición con el cuestionario CEAL-SM (1 de enero 2023)
- Incluye manual de aplicación.

