



ASESORÍA JURÍDICA
PMA/FM/MTC

1

APRUEBA EL DOCUMENTO "INSTRUMENTO PARA LA GESTIÓN PREVENTIVA DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO" ELABORADO POR EL DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL DEL INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 002580 / 08.10.2018

SANTIAGO,

VISTOS: Providencia Interna N°2120, de fecha 3 de septiembre de 2018, del Jefe Asesoría Jurídica; Memorandum N° 293, del 25 de agosto de 2018, del Jefe del Departamento Salud Ocupacional; Resolución Exenta N° 218, de fecha 25 de enero de 2013 que "Aprueba Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, elaborado por el Departamento de Salud Ocupacional"; Documento técnico "Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo" Segunda Versión de agosto de 2018; y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, conforme el inciso final del artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, del año 2005, el Instituto de Salud Pública de Chile servirá de laboratorio nacional y de referencia en los campos de la microbiología, inmunología, bromatología, farmacología, imagenología, radioterapia, bancos de sangre, laboratorio clínico, contaminación ambiental y salud ocupacional y desempeñará las demás funciones que le asigna dicha ley.

SEGUNDO: Que, en razón de lo anterior, el Departamento Salud Ocupacional de este Instituto ha redactado el documento "Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo".

TERCERO: Que, durante los años 2017 y 2018 se actualizó el "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", el cual fue autorizado por Resolución Exenta N° 218, de fecha 25 de enero y publicado en el Diario Oficial el día 5 de febrero, ambos en el año 2013, incorporándose al "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", elaborado por el Ministerio de Salud de Chile, respondiendo a un compromiso de mejora continua. Esta segunda versión incluye precisiones metodológicas, mejoras para facilitar su uso y una selección de variables de gestión de los riesgos psicosociales laborales de acuerdo a criterios técnicos y prácticos, ajustados para efectos de una mejor gestión preventiva.

CUARTO: Que, es necesario que este instrumento sea aprobado administrativamente; y,

TENIENDO PRESENTE: lo dispuesto en la Ley Orgánica Constitucional N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, de Base de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en los artículos 57, 59 letra a) del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763 de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, y las facultades que me confiere el Decreto Exento N° 54, de 2018, del Ministerio de Salud, dicto la siguiente:

R E S O L U C I Ó N .

UNO: APRUÉBASE el “Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo, elaborado por el Departamento de Salud Ocupacional del Instituto de Salud Pública de Chile de 42 páginas y que se adjunta al presente acto administrativo, siendo parte del mismo para todos los efectos jurídicos a que hubiese lugar.

DOS. DÉJESE SIN EFECTO Resolución Exenta N° 218, de fecha 25 de enero de 2013 que “Aprueba Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, elaborado por el Departamento de Salud Ocupacional”

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO EN EL DIARIO OFICIAL Y EL TEXTO COMPLETO DEL DOCUMENTO EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL www.ispch.cl



DRA. MARÍA JUDITH MORA RIQUELME
DIRECTORA (S)
INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE.

24/09/2018
ID 468449
Resol. A1/N°1100

Distribución:

- Departamento Salud Ocupacional.
- Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional ✓
- Asesoría Jurídica.
- Oficina de Partes.




Transcrito fielmente
Ministro de fe.



INSTRUMENTO ISP - GRPS

INSTRUMENTO PARA LA GESTIÓN PREVENTIVA DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.

Agosto 2018
Segunda Versión

EDITOR RESPONSABLE Luis Caroca Marchant	PROCEDENCIA INSTITUCIONAL Instituto de Salud Pública de Chile.
COMITÉ DE TRABAJO Magdalena Ahumada Muñoz Carolina Ayala Quiroz Daniela Campos Schwarze Eduardo Cortez Guerrero Pablo Garrido Larrea Nora Gray Gariazzo Paulina Hernández Albrecht Elisa Heynig Pepper Jaime Ibacache Araya Manuel Mena Jorquera Teresa Muñoz Reyes Manuel Parra Garrido Xiomara Polywoda Sancha Marcela Quiñones Herrera Carolina Reynaldos Quinteros Sandra Rodríguez Vera Juan Pablo Toro Cifuentes Cristián Villarroel Poblete	Mutual de Seguridad Asesorías Instituto de Salud Pública de Chile Asociación Chilena de Seguridad Constramet - Industrial Chile Universidad de Valparaíso Pontificia Universidad Católica de Chile - Universidad Gabriela Mistral Unión Latinoamericana de Ergonomía Unidad Salud del Trabajador, Dirección Servicio de Salud Metropolitano Central Instituto de Salud Pública de Chile Mutual de Seguridad de la C.Ch.C. Instituto de Seguridad Laboral Hospital Clínico San Borja Arriarán - Center for International Health, Ludwig-Maximilians University (Munich) Mutual de Seguridad C.Ch.C. Universidad de Chile - Depto. Psicología Facultad Ciencias Sociales Universidad Católica del Maule Mutual de Seguridad de la C.Ch.C. Universidad Diego Portales Ministerio de Salud - Chile
REVISOR INTERNO Marcia Ramos Fuentes	Instituto de Salud Pública de Chile
REVISORES EXTERNOS Sergio Murga Sanhueza Soledad Espinosa Zamorano Jorge López Marín	Universidad Católica del Norte Asesora en Riesgos Psicosociales Laborales Compañía Minera Zaldivar - Antofagasta Minerals

AGRADECIMIENTOS

A todos los profesionales integrantes del comité de expertos y a los profesionales e instituciones que participaron en la **primera versión** del instrumento, ya que gracias a sus conocimientos, esfuerzos y disposición se pudo realizar su actualización, basado en un proceso de mejora continua, que ha culminado en una segunda versión del documento.

Link primera versión: http://www.ispch.cl/material_referencia/riesgos_ps

Especial mención a:

Michel Vézina, investigador del Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec y de la Universidad de Laval, quien ha desarrollado y puesto en práctica un instrumento similar en Canadá.

Centro de Estudios de la Mujer (CEM) - Chile, que en el marco del Proyecto Araucaria, tradujeron el instrumento utilizado en Quebec - Canadá.

Florencia Díaz Pérez: Licenciada en Psicología de la Universidad de Chile, quien ha coordinado y apoyado diversos procesos relacionados a la actualización del Instrumento.

PARA CITAR EL PRESENTE DOCUMENTO

Instituto de Salud Pública de Chile. "Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo". Instrumento ISP - GRPS. Segunda versión año 2018. Disponible en: link directo versión digital

Consultas sobre el instrumento: instrumentoisp@ispch.cl

INDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRIMERA PARTE: ASPECTOS GENERALES	
1. ANTECEDENTES.	4
• Características del Instrumento ISP – GRPS	5
• Preguntas frecuentes sobre el Instrumento ISP - GRPS	10
2. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO ISP-GRPS	11
• Objetivo	11
• Alcance	11
• Población objetivo	11
• Usuarios	11
3. DEFINICIONES	12
• Definición de conceptos claves	12
• Definición de las dimensiones del Instrumento	14
SEGUNDA PARTE: METODOLOGÍA DE APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO	
4. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN	16
• Etap 1 Presentación y sensibilización	17
• Etap 2 Conformación y funciones del comité de aplicación del Instrumento	18
• Etap 3 Definición de la unidad de análisis	19
• Etap 4 Selección de los entrevistados claves	20
• Etap 5 Aplicación del Instrumento	21
• <i>Paso 1. Contactar a los entrevistados claves</i>	21
• <i>Paso 2. Citar al entrevistado clave</i>	21
• <i>Paso 3. Realizar la entrevista</i>	22
• Etap 6 Análisis y presentación de resultados	24
• <i>Análisis por dimensión</i>	25
• <i>Priorización de variables de gestión</i>	27
• <i>Plan de trabajo y orientaciones generales para la intervención</i>	28
• <i>Formato para elaborar informe</i>	30
5. BIBLIOGRAFÍA	31
6. ANEXOS	32
• Anexo N° 1 Carta para la conformación de comité de aplicación	32
• Anexo N° 2 Consentimiento informado para el entrevistado clave	33
• Anexo N° 3 Instrumento ISP – GRPS	34

PRIMERA PARTE: ASPECTOS GENERALES.

1.- ANTECEDENTES.

Entre los años 2009 y 2010 el Departamento de Salud Ocupacional del Instituto de Salud Pública de Chile, coordinó el "Panel de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral", cuyo trabajo se concretó en la elaboración de la primera versión del "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", el cual fue publicado en el Diario Oficial el 5 de febrero del año 2013 y se incorporó al "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", elaborado por el Ministerio de Salud de Chile.

Durante los años 2017 y 2018 se actualizó el citado Instrumento, respondiendo a un compromiso de mejora continua. Esta segunda versión incluye precisiones metodológicas, mejoras para facilitar su uso y una selección de variables de gestión de los riesgos psicosociales laborales (RPSL de ahora en adelante) de acuerdo a criterios técnicos y prácticos, ajustados para efectos de una mejor gestión preventiva.

Para la elaboración de esta nueva versión, se convocó a un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral, quienes se pronunciaron en relación a la estructura del instrumento, metodología de aplicación, sus dimensiones y las variables de gestión que caracterizan este documento. También se sometió a una evaluación por expertos externos y la realización de pruebas pilotos en empresas e instituciones del país.

Además de los cambios señalados, se modificó el nombre original del Instrumento para facilitar su búsqueda y una mejor identificación, a "Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo" - Instrumento ISP - GRPS.

El instrumento evalúa la implementación de medidas, expresadas como variables de gestión, incorporadas en cada dimensión del propio instrumento, las que deberían ser llevadas cabo por las empresas e instituciones públicas y privadas, y a cargo de profesionales que trabajan en la prevención de los riesgos en el trabajo y en gestión de personas. Con el proceso de actualización de esta segunda versión del Instrumento se pretende apoyar en forma relevante la gestión en el marco de la prevención del riesgo psicosocial en el trabajo, beneficiando las relaciones laborales, la calidad de vida y el bienestar, teniendo además, un impacto positivo en la productividad.

Características del instrumento.

Tradicionalmente en la medición del RPSL se ha usado un enfoque basado en la percepción de los propios trabajadores y trabajadoras, mediante el uso de instrumentos o encuestas individuales y/o colectivas. Es en este contexto que el presente instrumento hace un aporte al incorporar los “medios de verificación” como una innovadora herramienta de evaluación.

El Instrumento GRPS - ISP, como instrumento de observación externa, permite evaluar la presencia o ausencia de medidas de gestión en el marco de la prevención de los RPSL. Estas medidas de gestión pueden ser objetivadas a través de un “**medio de verificación**”, corroborado por representantes de empleadores y trabajadores/as de las empresas e instituciones que lo apliquen. Estos representantes en el instrumento son identificados como los “entrevistados claves”.

Destacan tres aspectos diferenciadores en este instrumento, como lo son, el rol de un **informante clave** (“entrevistado clave” representante de la empresa y trabajadores) los cuales están más informados del estado de la organización, la **entrevista directa** que se realiza al entrevistado clave y el uso de un **medio de verificación** para respaldar o corroborar la respuesta entregada.

El Instrumento ISP - GRPS, está diseñado para ser utilizado en las empresas e instituciones como insumo para fines preventivos. Su uso, requiere conocimiento y formación en áreas como la prevención de riesgos, la salud mental y/o RPSL de parte de quienes lo aplican.

Tanto la primera versión del instrumento, así como la presente actualización, se basan en la “Matriz de Identificación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, desarrollada por el Instituto Nacional de Salud Pública de Québec - Canadá.

El Manual del Instrumento consta de dos partes, la primera aborda aspectos generales, tales como los antecedentes, las características teóricas del instrumento, los objetivos, alcances, población objetivo y usuarios. También se integran algunas definiciones específicas seleccionadas por el comité de expertos y las definiciones de las dimensiones del Instrumento.

En la segunda parte se explica la metodología de aplicación y análisis del Instrumento ISP – GRPS, manteniendo las 16 dimensiones originales con modificaciones y 137 variables de gestión (32 menos con respecto a la primera versión).

Los fundamentos teóricos del Instrumento ISP - GRPS fueron ya presentados en la primera versión del instrumento y corresponden a dos reconocidos modelos teóricos. Estos son el Modelo de Demanda - Control - Apoyo Social (Karasek, 1979) y el Modelo de Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa (Siegrist, 2006).

El modelo de Karasek principalmente se centra en el rol de las demandas (entendidas como cantidad de trabajo y sus exigencias), el grado de autonomía en el trabajo y apoyo social recibido para explicar el estrés. La exposición a altas demandas del trabajo en combinación con poca autonomía y bajo apoyo social deja al trabajador en una situación de riesgo para su salud y bienestar. De este modelo, el Instrumento ISP – GRPS incorpora las dimensiones actividades o programas de reintegro al trabajo, actividades o programas para la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar, carga de trabajo, apoyo social de las jefaturas, apoyo social de los compañeros de trabajo, autonomía para la toma de decisiones, información y comunicación y claridad de rol.

El modelo de Siegrist, por otra parte, propone que el trabajo es un lugar donde se producen intercambios sociales entre los diferentes actores, tales como el trabajador y su empleador. Estos intercambios se basan en la idea de reciprocidad social y equidad, lo cual se ve afectado por las expectativas de cada parte (contrato psicológico). En concreto, Siegrist plantea que el estrés ocurre cuando existe un desbalance entre los esfuerzos hechos en el trabajo y la recompensa o reconocimiento recibido. En el Instrumento ISP–GRPS, este modelo está representado principalmente en las dimensiones estabilidad en el empleo, políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo, actividades o programas para la conciliación del trabajo con la vida familiar y personal, carga de trabajo, reconocimiento en el trabajo, y programas de desarrollo y promoción en el trabajo.

Es importante destacar, que dimensiones como la estabilidad del empleo, programas preventivos contra el acoso moral, reconocimiento en el trabajo, apoyo social de las jefaturas y programas de desarrollo y promoción en el trabajo entre otras, pueden relacionarse con aspectos de justicia organizacional, al tener en cuenta la distribución de los beneficios (salarios, ascensos, compensaciones etc.), la justicia en los procedimientos y su integración con el trato hacia los propios trabajadores/as.

Además de su relevancia teórica, varias dimensiones del Instrumento se relacionan con aspectos normativos vigentes en Chile, adquiriendo especial relevancia en este ámbito, las que corresponden a programas preventivos contra el acoso laboral, programas preventivos contra el acoso sexual y programas preventivos contra la violencia física. Dada su gran prevalencia y el impacto que pueden llegar a tener estos riesgos sobre la salud de los trabajadores, la violencia en el trabajo ha sido catalogada como uno de los problemas sociales emergentes de mayor preocupación (Chappell & Di Martino, 2006; Organización Mundial de la Salud [OMS]). La violencia en el trabajo afecta particularmente a las mujeres y las disidencias sexuales, ante lo cual este instrumento amplía el espectro de medición de la violencia de género en sus variables, con el objetivo de reconocer las desigualdades que se presentan al interior de las organizaciones en razón del género y apuntar a su superación.

Por otra parte, todas las dimensiones del Instrumento integran en sus variables de gestión, aspectos éticos y de buenas prácticas reconocidas por tener un impacto positivo en la gestión del riesgo psicosocial laboral y validadas por el Comité de Expertos.

Un aspecto interesante de tener en cuenta sobre el Instrumento ISP - GRPS, es su carácter complementario con respecto a otras herramientas que evalúan los niveles de riesgos psicosociales en las organizaciones a través de la percepción de los trabajadores, como es el caso del cuestionario SUSESO ISTAS 21, integrado en el Protocolo de vigilancia de los riesgos psicosociales del trabajo en Chile. Ambos cuestionarios operan en niveles distintos de evaluación de los RPSL, puesto que el cuestionario SUSESO ISTAS 21 se basa en la percepción individual de los riesgos, mientras que el instrumento ISP - GRPS evalúa la presencia de la gestión de estos riesgos a través de la objetivación de los medios de verificación, descritos por personas clave que son representativos a nivel organizacional.

Variable de gestión: Está representada por cada pregunta incorporada en las dimensiones del Instrumento.

A modo de ejemplo, se presentan las relaciones de complementariedad entre ambos métodos (Tabla N° 1).

Tabla N° 1: Relación entre las dimensiones del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 y las dimensiones del Instrumento ISP – GRPS.

DIMENSIÓN SUSESO ISTAS 21	DIMENSIÓN INSTRUMENTO ISP - GRPS
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	N° 9: Carga de trabajo.
TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	N° 13: Autonomía para la toma de decisiones. N° 15: Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo.
APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO	N° 11: Apoyo social de las jefaturas. N° 12: Apoyo social de los compañeros/as de trabajo. N° 14: Información y comunicación. N° 16: Claridad de Rol.
COMPENSACIONES Y ESTIMA	N° 1: Estabilidad en el empleo. N° 10: Reconocimiento en el trabajo.
DOBLE PRESENCIA	N° 8: Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar.

De la tabla N° 1, se desprende que diez dimensiones del Instrumento ISP-GRPS, tienen directa relación con las cinco dimensiones del cuestionario SUSESO ISTAS 21. Las otras seis restantes, solo son abordadas por el Instrumento ISP - GRPS, estabilidad del empleo, ausentismo por enfermedad, salud y bienestar en el trabajo, programas preventivos contra el acoso laboral, acoso sexual y violencia física, y reintegro al trabajo, y cumplen una función complementaria para apoyar la gestión preventiva.

Un aspecto a tener en cuenta sobre el Instrumento ISP - GRPS, es su relación con los riesgos psicosociales de calificación de enfermedades profesionales de salud mental y la obligación del empleador de generar condiciones de readecuación o cambio del puesto de trabajo, siendo de gran utilidad para considerar el diseño e implementación de medidas transversales a la organización, que ayuden a prevenir la aparición de nuevos casos.

Este instrumento puede servir de guía para el empleador, para realizar los ajustes requeridos en el puesto de trabajo declarado como de riesgo laboral. En la tabla N°2 se presenta una relación entre los riesgos declarados como causantes de enfermedad laboral y las dimensiones del instrumento ISP – GRPS. Se recomienda que el empleador implemente medidas atinentes a las situaciones que llevaron a la declaración de la enfermedad laboral. De manera transversal, se recomienda que el empleador revise e implemente las medidas indicadas en las dimensiones N° 3 (Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo) y la dimensión N° 7 (Actividades o programas de reintegro al trabajo) ya que ambas se relacionan con la necesidad y las obligaciones del empleador para mantener condiciones de salud y seguridad en los puestos de trabajo (Art. 184, Código del Trabajo - Chile), que también pueden ser implementadas posteriormente a una enfermedad laboral.

Tabla N° 2: Relación entre factores de riesgos de enfermedad profesional de salud mental y las dimensiones del Instrumento ISP – GRPS.

FACTORES DE RIESGO	DIMENSIÓN INSTRUMENTO GRPS-ISP
MAL DISEÑO LABORAL	N° 9: Carga de trabajo. N° 6: Programas preventivos contra la violencia física N° 16: Claridad de rol
LATITUD DE DECISIÓN	N° 13: Autonomía para la toma de decisiones N° 8: Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar. N° 2: Ausentismo por enfermedad.
APOYO SOCIAL	N° 11: Apoyo social de las jefaturas. N° 12: Apoyo social de los compañeros/as de trabajo. N° 14: Información y comunicación.
LIDERAZGO DISFUNCIONAL	N° 4: Programas preventivos contra el acoso laboral N° 14: Información y comunicación N° 11: Apoyo social de las jefaturas
ASEDIO SEXUAL	N° 5: Programas preventivos contra el acoso sexual
AMBIENTE FÍSICO Y ERGONOMÍA	N° 9: Carga de Trabajo

- Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Normas especiales del proceso de calificación. <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyname-647.html>
- Art. 184 del Código del Trabajo: El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Preguntas frecuentes sobre el Instrumento ISP - GRPS

¿De dónde surge la necesidad de contar con este instrumento?

- El instrumento ISP-GRPS nace a partir de la necesidad de entregar una mayor orientación a empresas e instituciones públicas y privadas respecto de la gestión de sus riesgos psicosociales.

¿Para qué me sirve y por qué es importante utilizarlo?

- Este instrumento está diseñado para identificar la presencia o ausencia de medidas de gestión de los riesgos psicosociales en las empresas e instituciones, sirviendo como insumo para poder establecer una evaluación sobre estas medidas y entregar herramientas para orientar una acción colectiva de mejora en la gestión preventiva.

¿Qué aspectos debo considerar para su aplicación?

- El instrumento puede ser aplicado cuando la organización lo estime conveniente.
- La aplicación de este instrumento puede ser complementario al uso de instrumentos de medición de los riesgos psicosociales. Por ejemplo, en Chile, puede ser complementario al cuestionario SUSESO-ISTAS 21.
- Se debe seleccionar entrevistados claves por criterio de representatividad, es decir el Instrumento **no se aplica a todos los trabajadores**.
- La aplicación del instrumento debe estar a cargo de un comité de aplicación que sea de conformación paritaria, como por ejemplo: comité paritario de higiene y seguridad, comité de riesgos psicosociales, entre otros.
- El rol del entrevistador para este instrumento es fundamental, pues es quien facilitará el proceso de entrevista. Es por esta razón que los entrevistadores deberán estar bien informados de todos los aspectos del instrumento. Pueden solicitar información adicional contactándose al correo: instrumentoisp@ispch.cl

RECUERDE QUE ANTES DE APLICAR EL INSTRUMENTO, DEBE LEER CUIDADOSAMENTE ESTE MANUAL JUNTO A SU EQUIPO Y TENER LA PRECAUCIÓN DE SEGUIR CORRECTAMENTE LOS PASOS DE LA METODOLOGÍA.

2.- OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO ISP - GRPS

Objetivo

Evaluar la presencia de medidas de gestión en el ámbito de los factores de riesgos psicosociales (RPS) en el trabajo, por parte de las empresas e instituciones.

Alcance

Contribuir a la gestión de los RPSL en las empresas e instituciones del país, permitiendo su uso en todo tipo de organizaciones laborales, entregando orientaciones útiles y actualizadas.

Población objetivo

El Instrumento ISP - GRPS, está diseñado para ser utilizado en empresas e instituciones, independiente de su rubro y tamaño, con fines de evaluación, prevención e investigación.

Usuarios

Este instrumento entiende por usuarios a todos aquellos encargados/as de aplicar el instrumento en sus respectivas empresas e instituciones, conformando el comité de aplicación. De esta forma, está diseñado para ser aplicado por los responsables de los riesgos laborales en las empresas e instituciones; especialmente por parte de los profesionales del ámbito de la prevención de riesgos, de la gestión de personas, entre otros (por ejemplo: prevencionistas de riesgos, profesionales de RRHH, profesionales de las áreas de la salud, psicología y ciencias sociales con formación en el ámbito de los riesgos laborales e integrantes de los comités paritarios de higiene y seguridad).

3.- DEFINICIONES.

Las definiciones seleccionadas permiten una mejor comprensión de estos conceptos y pretenden facilitar el uso del Instrumento. También se incorporan en este punto las definiciones de las 16 dimensiones que posee el instrumento.

Definición de conceptos claves.

Acoso laboral: La Dirección del Trabajo de Chile, considera que el acoso laboral es "...todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados".

Acoso sexual: Según el Art. N° 2 del Código del Trabajo, que tipifica y sanciona el acoso sexual en Chile, "las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".

El Acoso Sexual es, fundamentalmente, una manifestación de abuso de poder. Expresa desigualdades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral y se ejerce sobre quienes carecen de poder y se encuentran en una situación de vulnerabilidad. El acoso sexual fue considerado por mucho tiempo como casi "natural" en el mundo del trabajo. Aunque responde a una realidad universal, su abordaje y tratamiento está cruzado por predominio de valores y prejuicios muy arraigados en nuestras sociedades. El acoso sexual está incorporado en el Convenio N° 111 relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación, y es considerado como un grave incumplimiento de los derechos fundamentales de los trabajadores, forma parte del programa de trabajo decente de la OIT.

Apoyo social: La dimensión Apoyo social se refiere a las interacciones sociales disponibles en el trabajo por parte de los compañeros/as, supervisores y jefaturas. Estas se expresan a través de las formas de comunicación como en la posibilidad de recibir ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

Alude a dos aspectos, por una parte el apoyo de los compañeros de trabajo entendido como el grado de integración social, emocional y práctico, para colaborar, propender al trabajo en equipo, y favorecer la asociatividad entre otras cosas, y también apoyo de las jefaturas y supervisores para estar disponible a resolver problemas, dar consejos, confianza y crédito a los trabajadores para formar equipos y mantener una comunicación fluida con el personal con quien trabaja.

El apoyo social es considerado uno de los factores más determinantes del equilibrio emocional. Por el contrario, una de las condiciones del trabajo más estresantes y menos saludables es un ambiente social pobre. El hecho de que el apoyo social amortigüe la tensión psicológica, puede depender del grado de integración social y emocional, y de la confianza entre los compañeros de trabajo, supervisores, jefaturas, etc. (Karasek, 2001).

Medio de verificación: Los medios de verificación corresponden a aquellos insumos que corroboran la presencia de la variable de gestión de los RPSL por la cual se pregunta, y constituyen un aspecto fundamental en este instrumento debido a su utilidad para referenciar el conocimiento sobre estas medidas de gestión. Deben ser prácticos y fáciles de reconocer, pudiendo estar representados por documentos formales, información proporcionada a través de mensajes escritos o verbales, realización de actividades puntuales o masivas, etc.

Política: Se entiende por política, el marco en el cual la organización expresa formalmente las directrices y objetivos generales en un determinado ámbito; en este caso se refiere a materias preventivas. Debe estar establecida por escrito y de forma clara, con determinación de funciones y responsabilidades y aprobada por los directivos de la empresa o institución. Para su elaboración se requiere la participación de los trabajadores y sus representantes y debe ser divulgada a todos los miembros de la organización.

Programa: Consiste en una serie de pasos descritos a través de un medio documental, en el cual se señalan su secuencia. Debe describir el ámbito en el cual se pretende trabajar, los temas generales y específicos a tratar, los tiempos o fechas propuestos para realizar las actividades, a quien va dirigida tales acciones y los responsables de estas. Es la forma cómo se presenta y organiza un determinado plan para cumplir con los objetivos planteados, garantizando en gran medida su cumplimiento.

Definición de las dimensiones del Instrumento.

Las dieciséis dimensiones del instrumento ISP – GRPS están relacionadas con medidas de gestión preventiva asociadas a determinados factores de riesgo e integradas mediante consulta al comité de expertos que elaboró el Instrumento. De la misma forma se procedió a generar una definición para cada una de estas dimensiones, las cuales se presentan en la Tabla N° 3.

Tabla N° 3: Definición de las dieciséis dimensiones del Instrumento ISP -GRPS

Dimensión N°1: Estabilidad del Empleo.
Se refiere a la situación de estabilidad en materias de relaciones contractuales, remuneraciones, beneficios sociales, así como a la mantención de empleos y despidos recientes; que sirvan para implementar gestión en este ámbito.
Dimensión N°2: Ausentismo por enfermedad.
Se refiere a datos que posee la empresa en relación al ausentismo de los trabajadores/as, y que sirvan para implementar estrategias para su gestión.
Dimensión N°3: Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo.
Se refiere a programas de prevención y promoción en el ámbito de la salud de los trabajadores/as, al bienestar y la calidad de vida laboral.
Dimensión N°4: Programas preventivos contra el acoso laboral.
Se refiere a los procedimientos y acciones preventivas, denuncia y sanción, por parte de la empresa, del acoso de carácter laboral.
Dimensión N°5: Programas preventivos contra el acoso sexual.
Se refiere a los procedimientos y acciones preventivas, denuncia y sanción, por parte de la empresa, frente a requerimientos de carácter sexual no consentidos.
Dimensión N°6: Programas preventivos contra la violencia física.
Programas y/o acciones de prevención y apoyo frente a la violencia física en el ámbito laboral.
Dimensión N°7: Actividades o programas de reintegro al trabajo.
Se refiere a las acciones y/o programas para facilitar la reincorporación al trabajo después de un periodo de ausencia prolongada por enfermedad, accidente (de origen laboral o común) o post-natal parental.
Dimensión N°8: Actividades o programas para la conciliación del trabajo, con la vida personal y familiar.
Programas y acciones que facilitan a trabajadores y trabajadoras, la compatibilidad de las obligaciones laborales con las obligaciones personales y familiares.
Dimensión N°9: Carga de Trabajo.

Se refiere a cómo se organiza la cantidad de trabajo a realizar por un periodo de tiempo determinado, asimilando la demanda de esfuerzo físico y/o psicológico (cognitivo, sensorial y emocional).

Dimensión N°10: Reconocimiento en el Trabajo.

Son las medidas formales y acciones informales habituales existentes para reconocer el esfuerzo de trabajadores y trabajadoras.

Dimensión N°11: Apoyo Social de las Jefaturas.

Se refiere a las acciones y recursos formales e informales que aplican las jefaturas, para facilitar la solución de problemas laborales y extra laborales de los trabajadores.

Dimensión N°12: Apoyo Social de los compañeros de Trabajo.

Se refiere a las acciones y recursos, formales e informales, que facilitan el apoyo entre compañeros de trabajo para solucionar problemas laborales y extra laborales.

Dimensión N°13: Autonomía para la toma de decisiones.

Se refiere en qué medida la organización del trabajo permite al trabajador/a ejercer control sobre la tarea, los ritmos y métodos de trabajo, así como la posibilidad de organizar y planificar la tarea.

Dimensión N°14: Información y Comunicación.

Se refiere a la existencia de canales efectivos de comunicación y mecanismos de consulta para que los trabajadores/as se mantengan informados en aspectos claves de la empresa y se puedan comunicar entre ellos y con las jefaturas.

Dimensión N°15: Programas y actividades de desarrollo y promoción en el trabajo.

Estrategias adoptadas formalmente por la organización para posibilitar el desarrollo, promoción y carrera dentro de la empresa, generando conocimiento acorde a los requerimientos del cargo.

Dimensión N°16: Claridad Rol.

Se refiere a las medidas formales implementadas para la información sobre el rol del trabajador/a, dándole claridad en cuanto a sus responsabilidades en determinadas tareas y estas se respeten en forma habitual.

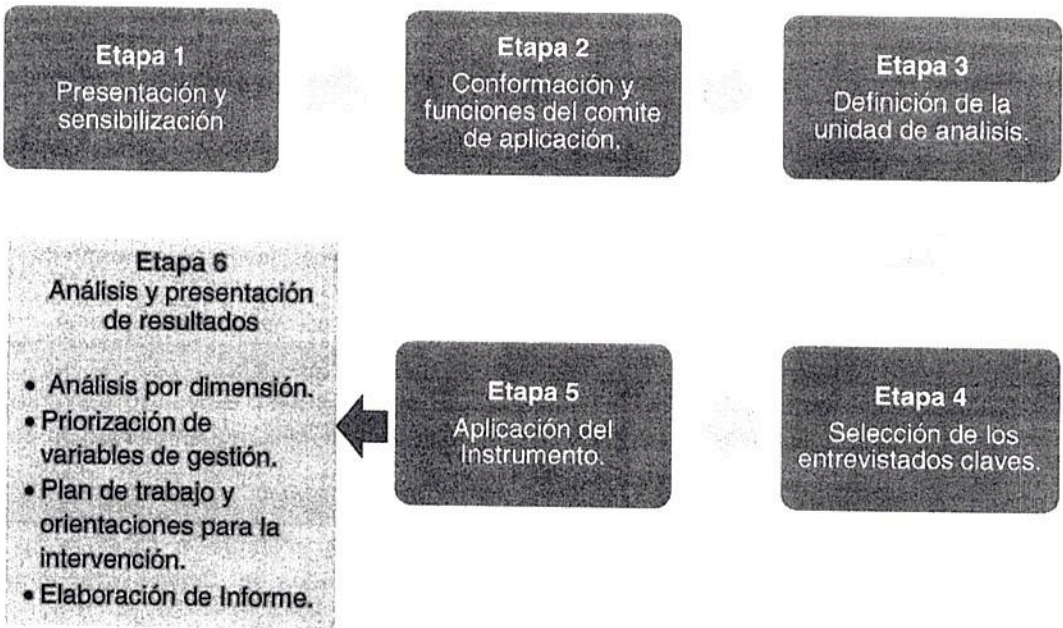
SEGUNDA PARTE: METODOLOGÍA DE APLICACIÓN Y ANALISIS DEL INSTRUMENTO.

4.- METODOLOGÍA DE APLICACIÓN.

La importancia de la metodología para la aplicación del Instrumento ISP-GRPS, radica en su facilidad para llevarla a cabo y está diseñada para determinar la existencia de las gestiones o medidas implementadas por la empresa/institución en el ámbito de los RPSL, a través de información aportada por entrevistados claves y respaldada por un medio de verificación.

La metodología de aplicación, considera la conformación de un comité, que administra el proceso de aplicación y se encarga de las etapas que se deben realizar hasta alcanzar la emisión de un informe con resultados y conclusiones (Tabla N° 4).

Tabla N° 4: Etapas en la metodología de aplicación del Instrumento ISP-GRPS.



En caso de que se requiera información adicional, se sugiere contactar a los editores del Instrumento ISP – GRPS a través del correo: instrumentoisp@ispch.cl

ETAPA 1: Presentación del instrumento y sensibilización.

En esta etapa inicial, se pretende sensibilizar a los miembros de la organización, tanto del ámbito directivo como de los propios trabajadores/as.

La aplicación del instrumento considera la participación e involucramiento activo de la empresa o institución a través de sus dueños y/o directivos, o bien representados a través de los responsables de recursos humanos, de personal o de las áreas de prevención de riesgos. La participación activa de los dueños, gerentes o directivos/as, hace que el proceso se legitime y sirva de motivación, facilitando la aplicación del instrumento.

La primera parte de este proceso consiste en que el empleador y los directivos conozcan los objetivos y alcances del instrumento, así como sus potencialidades en beneficio de la propia empresa y los trabajadores/as. Este primer acercamiento lo coordinan generalmente los responsables de la empresa, o bien los responsables de prevención de riesgos, recursos humanos, del personal o del comité paritario de higiene y seguridad. Para efectos prácticos se deben explicar estos aspectos en una reunión con los directivos, teniendo principalmente a la vista las características del instrumento, objetivos, alcances y las preguntas frecuentes y consideraciones generales señaladas en este manual. Los directivos de la empresa o institución pueden tener mayor interés si relacionan la aplicación del instrumento con los beneficios a la salud, la calidad de vida, el bienestar de los trabajadores/as, además de la disminución del ausentismo, mejoras en la productividad y la voluntad de distinguirse como organización al evaluar y comprometerse con la gestión en el ámbito de los RPSL.

La segunda parte consiste en convocar a una reunión a trabajadores/as y a sus representantes, con el objetivo de explicar los beneficios y la importancia de su aplicación teniendo en cuenta los mismos aspectos informados a los directivos. Se les debe entregar información explícita sobre las etapas que se consideran en su desarrollo, con la finalidad de que estén informados y puedan participar activamente, ya sea como parte del comité de aplicación del Instrumento o bien como entrevistados claves. Esto puede facilitar posteriormente el apoyo y la implementación de las medidas de gestión.

ETAPA 2: Conformación y funciones del comité de aplicación del instrumento.

Es muy importante conformar un comité para la aplicación del instrumento, luego de que los directivos y trabajadores estén informados y sensibilizados. Este comité será responsable de las actividades de aplicación del instrumento.

El comité debe estar conformado por:

- a) Dos (2) representantes de los trabajadores, idealmente miembros del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) y un representante sindical o de la asociación de funcionarios de la empresa o institución.
- b) Dos (2) representantes del empleador, pudiendo delegar esta función en un profesional del área de prevención de riesgos o de una unidad afín o la participación de un representante del área de recursos humanos, o encargado del personal.

El comité puede ser el mismo que se conforma para efectos del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales del trabajo en Chile.

Se adjunta ejemplo de carta de conformación del comité de aplicación en el anexo 10.1.

Las funciones del comité son:

- a) Elaborar un cronograma de aplicación del Instrumento.
- b) Difundir, informar y sensibilizar a los trabajadores/as y a sus representantes, sobre la importancia de aplicar el instrumento teniendo en cuenta sus objetivos y alcances.
- c) Definir la forma de aplicación del instrumento y del cómo se garantizará la confidencialidad de la información entregada por los entrevistados claves.
- d) Determinar quiénes serán los encargados de realizar las entrevistas.
- e) Analizar la información luego de aplicado el instrumento y elaborar un informe con los resultados y conclusiones.
- f) Difundir los resultados y conclusiones.
- g) Participar en la implementación de las gestiones a través de la formulación de recomendaciones, en base a los resultados y conclusiones.
- h) Hacer seguimiento de las gestiones recomendadas.

En el comité de aplicación debe existir un criterio de paridad de género. En caso de no ser posible, es necesario que se encuentre al menos un representante de ambos géneros. En su defecto, debe quedar estipulada por escrito tal situación.

ETAPA 3: Definición de la unidad de análisis.

La unidad de análisis es aquella en la cual se aplicará el instrumento y sobre la cual se interpretarán los resultados con el objetivo de implementar las medidas de gestión. Para efectos de la aplicación de este instrumento, la unidad de análisis generalmente será la propia empresa o institución en su totalidad.

- En empresas o instituciones que tengan menos de 50 trabajadores, se recomienda que la unidad de análisis sea la empresa o institución en su totalidad, independiente de que posea más de una faena o centro de trabajo.
- En empresas o instituciones con más de una sucursal, faena o centro de trabajo, la selección de la unidad de análisis dependerá exclusivamente del tipo de dependencia jerárquica. En el caso de ser dependencias muy distintas se podrá aplicar en forma descentralizada, o bien agrupando faena o centros de trabajo que posean características organizacionales y territoriales similares.

ETAPA 4: Selección de los entrevistados claves.

Los entrevistados claves son aquellas personas que se encuentran más informadas del estado de la organización y pueden colaborar de mejor manera con sus conocimientos sobre las gestiones realizadas por la empresa. Para su selección, el comité de aplicación debe considerar el criterio de representatividad tanto de los trabajadores como del empleador y escoger como mínimo a dos personas que representen a ambas partes.

- Un representante de la empresa o institución del área administrativa (dueño, representante directivo, encargado de recursos humanos o del personal).
- Un representante de la empresa o institución relacionado a la prevención de riesgos (encargado del departamento de prevención de riesgos o bien un asesor o prevencionista de riesgos de la empresa).

Representantes del empleador
o dueño de la empresa

- Un representante de los trabajadores miembro del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Un representante de los trabajadores, proveniente del sindicato o asociación más representativa de la empresa u organización.

Representantes de los
trabajadores.

En caso de empresas o instituciones con más de 100 trabajadores, se debe sumar:

- Un/a trabajador/a clave o líder natural al interior de la empresa, y
- Un/a trabajador/a elegido por el propio comité, en calidad de informante clave, reconocido por su amplio conocimiento de la organización.

En la elección de los entrevistados claves, es muy relevante considerar el criterio de paridad de género y la participación de mujeres.

ETAPA 5: Aplicación del instrumento.

PASO 1.

CONTACTAR A LOS ENTREVISTADOS CLAVES

CONSIDERACIONES INICIALES.

- El Instrumento debe ser aplicado por dos integrantes del comité de aplicación, o solo uno de ellos con el apoyo de un profesional de la propia empresa o institución o externo a ella; los cuales serán considerados como entrevistadores.
- La aplicación se realizará a integrantes de la empresa o institución, bajo el criterio de entrevistados claves. Se debe aplicar el instrumento a un mínimo de 4 personas y en el caso de empresas o instituciones con más de 100 trabajadores a lo menos 6 personas.
- Se deben aplicar todas las preguntas. En caso de que los entrevistadores consideren que alguna pregunta no es aplicable a su realidad, debe quedar consignado en el informe.
- Las entrevistas son individuales y no grupales, asegurando independencia, calidad y confidencialidad de las respuestas.

El Comité deberá contactar a los entrevistados claves y les deberá explicar los objetivos del instrumento, junto a la importancia de su participación y los pasos a seguir.

Se le debe asegurar que la información que entregue y sus respuestas, serán confidenciales y que en el momento de la entrevista se le hará entrega de una carta de consentimiento informado (Anexo N° 2).

PASO 2.

CITAR AL ENTREVISTADO CLAVE

Se deberá citar al entrevistado a una hora y lugar acordado, en dependencias de la misma empresa o institución. La entrevista se debe realizar en el horario laboral del entrevistado.

En esta instancia se le debe recordar lo ya explicado al momento de contactarlo y además se le debe entregar la carta de consentimiento informado, señalando en ella, que su participación es voluntaria - sin ningún tipo de presiones - estipulando explícitamente la confidencialidad de sus respuestas, las cuales solo serán conocidas por el entrevistador y el comité de aplicación, cuyos miembros se harán responsables de que esta confidencialidad se respete.

El Instrumento ISP-GRPS completo e imprimible se encuentra disponible en el Anexo N° 3, de este documento.

PASO 3. REALIZAR LA ENTREVISTA

IMPORTANTE.

Antes de comenzar la entrevista, el propio entrevistador debe estar preparado respecto de cómo se aplica el Instrumento y debe tener presente las definiciones entregadas en este manual. Además debe informar claramente al entrevistado clave sobre las opciones de respuesta.

El entrevistador hará las preguntas (incorporadas como variables de gestión en el Instrumento), haciendo lectura previa del nombre de la dimensión y la definición correspondiente.

Las respuestas a cada una de las variables, deberán quedar consignadas en la grilla del Instrumento de la siguiente forma:

- a. Columna **SI**: Se debe marcar esta opción cuando el entrevistado confirme positivamente la existencia de la variable o gestión por parte de la empresa o institución y señalando el medio de verificación.
- b. Columna **NO**: Se debe marcar esta opción cuando el entrevistado confirme negativamente la existencia de la variable o gestión por parte de la empresa o institución.
- c. Columna **NO SABE**: En esta columna se marca cuando el entrevistado no sabe y no tiene información ni conocimiento sobre la variable de gestión en cuanto a su implementación.
- d. Columna **Medio de Verificación**: En esta columna se ingresan los antecedentes que, según el entrevistado clave, respaldan o corroboran la implementación de la variable de gestión. Esta puede ser un medio de verificación de tipo documental o formal, o bien de tipo verbal el cual consiste en la descripción de una situación o de una implementación específica relacionada a la variable de gestión consultada.

El **Medio de Verificación** deber ser descrito y consignar el que se considere más relevante como argumento de implementación de la variable de gestión.

En algunos casos, los representantes de los trabajadores/as tienen dificultades para acceder a los medios de verificación documentales o formales, para lo cual se también se aceptan como medios de verificación los antecedentes verbales aportados por los propios trabajadores, los cuales deben ser verificados, en cuanto a existencia y validez, por el Comité de Aplicación.

Ejemplo N°1: Al entrevistado clave **representante de la empresa**, cuando se le pregunta por la implementación de una "política", se le puede solicitar la política escrita, señalando el documento oficial que así lo manifiesta o bien otro medio escrito formal.

Ejemplo N° 2: Al entrevistado clave **representante de los trabajadores**, cuando se le pregunta por la implementación de una "política", se le puede solicitar conocimiento sobre si esta ha sido implementada, según su punto de vista.

El trabajador puede aportar antecedentes a través de un medio físico, como afiche, correo electrónico, diario mural o bien un relato sobre una actividad relacionada a esa política (campana de difusión, reunión informativa, comunicación de las jefaturas, etc).

En caso de que el entrevistador o el propio entrevistado clave consideren que una pregunta no aplica (lo que debería ser solo un caso excepcional) a su empresa o institución, es necesario consignarlo en la columna de medio de verificación señalando por que se omite tal pregunta.

ETAPA 6: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

El Comité de Aplicación debe mantener los cuestionarios aplicados para utilizarlos en el análisis y pueden ser almacenados para contrastarlos con resultados de una nueva aplicación en el futuro.

¿Cómo analizamos los resultados que obtuvimos?

Se recomienda analizar los resultados mediante la participación activa de los miembros del Comité de Aplicación, esto quiere decir, que el análisis puede ser realizado por los propios representantes de los empleadores y trabajadores/as de la empresa o institución.

Puede ser de mucha ayuda integrar a otros profesionales involucrados en la gestión del riesgo laboral puede ayudar para analizar con mayor detalle y profundidad los resultados.

El Comité de Aplicación deberá elaborar un informe a partir del análisis de los resultados de los cuestionarios aplicados. Este documento debe enfatizar aquellas variables de gestión no implementadas, además de abordar con mayor detalle aquellas en que no existe claridad o no hay acuerdo sobre su implementación.

Análisis por dimensión.

Para esta primera parte del análisis, se deberá llenar una tabla con las respuestas de la totalidad de los entrevistados claves por cada variable de gestión del instrumento. Para las tres primeras columnas ("SI", "NO", "NO SABE"), se deberá registrar la cantidad de respuestas por variable. Para la columna de medio de verificación, se deberá señalar cuál(es) es o son los medios de verificación reconocidos por los entrevistados claves. En caso de no existir, eso también debe ser registrado.

Luego, se deberán registrar las observaciones emitidas sobre la variable (pregunta); por ejemplo:

- .- en el caso de no existir seguridad sobre la existencia de una gestión,
- .- en caso de que una gestión se encuentre implementada de manera deficiente,
- .- en caso de que no sea conocida por todos, etc.

Es importante realizar un breve análisis de estas observaciones para luego incorporarlas, en la medida en que sea pertinente a las conclusiones generales de la dimensión.

Por último, se debe hacer una breve síntesis o conclusión del análisis de la dimensión, teniendo el cuidado de incluir aquellos elementos que puedan ser útiles para mejorar las gestiones no realizadas y sus posibles explicaciones.

En este análisis hay que considerar que cuando los entrevistados claves respondan que alguna de las variables de gestión NO está implementada, se debe gestionar y poner mayor atención, verificando su estado actual. Esto puede explicarse por:

- a) No estar abordada,
- b) No estar integrada como una buena práctica en toda la organización,
- c) No existir suficiente información hacia los trabajadores/as, etc.

A continuación, se presenta un caso de ejemplo de la tabla que se ocupará para el análisis por dimensión de los resultados (Tabla N° 4).

Tabla N° 4: Caso ejemplo para analizar los resultados.

DIMENSION APOYO SOCIAL DE LAS JEFATURAS						
N°11	Pregunta	Si	No	No Sabe	Medio de verificación	Observaciones
11.1	Existen procedimientos escritos que indican dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.	0	7	0	-----	
11.2	La empresa tiene mecanismos (formales y/o informales) para que cualquier trabajador/a pueda ser atendido por las jefaturas.	5	2	0	- Hay disponibilidad para plantear problemas.	- Las jefaturas están ocupadas. - No es posible plantear problemas urgentes.
11.3	Las jefaturas han recibido formación acerca de la importancia del apoyo social.	0	3	4	-----	
11.4	Las jefaturas informan directa y oportunamente a los trabajadores/as, de cualquier cambio que se produzca en las unidades de trabajo.	7	0	0	- Jefaturas envían correos informando cambios y novedades. - Se publica en diarios murales. - Se hacen reuniones.	
11.5	Las jefaturas median los conflictos entre trabajadores y con clientes o usuarios, basados en un procedimiento conocido por todos los miembros de la empresa.	2	3	2	- La empresa manifiesta que existen procedimientos.	- Un trabajador está seguro de que no existe procedimiento
CONCLUSIONES DE LA DIMENSIÓN: No existe un procedimiento escrito que describa cómo y cuándo pedir ayuda frente a situaciones de necesidad por parte de los trabajadores/as, ya sean situaciones de trabajo o personales. Los mecanismos relacionados operan ocasionalmente, no existiendo formación específica dirigida a las jefaturas sobre este tema. En situaciones de cambios o novedades la empresa siempre lo comunica mediante variadas vías formales a todos los trabajadores. Si bien existe un procedimiento formalizado para mediar los conflictos con clientes y usuarios, algunos de los entrevistados aseguran que no existe tal procedimiento y otros desconocen si existe un procedimiento de esas características. Es necesario que el procedimiento sea comunicado y conocido por todos/as.						

Priorización de variables de gestión.

Luego de evaluadas las dimensiones, se recomienda hacer una síntesis para orientar a la empresa o institución por donde comenzar la implementación de las medidas de gestión. Hay que trabajar primeramente abordando aquellas variables no implementadas y hacer un análisis más detallado sobre las consideradas más críticas, luego sobre aquellas que han sido poco abordadas.

El Comité de Aplicación debe elaborar las conclusiones como una síntesis final, priorizando:

- Las dimensiones que pudieran tener mayores consecuencias negativas, o de alto impacto en la salud, tales como: la presencia de situaciones de acoso laboral, acoso sexual, violencia, lo que requiere una gestión oportuna en estas áreas.
- Las dimensiones más críticas que no tienen variables de gestión implementadas.
- Las tres dimensiones que, por acuerdo del comité, han generado mayor preocupación.

Plan de trabajo y orientaciones generales para la intervención

Las siguientes categorías se elaboraron considerando el tipo de variables de gestión que posee el instrumento. Estas categorías tienen por objetivo orientar las intervenciones que se deben realizar según la variable que se ha identificado como sin gestión o críticas.

Estas orientaciones son generales y deben ser interpretadas siempre en el contexto de la empresa/institución. Es importante considerar que, independiente de la variable de gestión o la categoría a la que corresponda, es fundamental comunicar e informar a los trabajadores sobre las actividades y gestiones que se realizan al interior de la empresa/institución en el ámbito seguridad, salud, bienestar, etc, considerando lo señalado en las preguntas o variables de gestión del instrumento.

Las categorías de las variables de gestión del instrumento se mencionan en la siguiente tabla N° 5, junto a las propuestas de orientaciones generales

Tabla N° 5: Categorías de las variables de gestión (preguntas).

CATEGORÍAS DE LAS VARIABLES DE GESTIÓN	ORIENTACIONES GENERALES
Registros y estudios.	➤ Averiguar qué es lo que se tiene que registrar como empresa/institución. ➤ Con qué periodicidad deben realizarse los estudios y registrarse los datos. ➤ Conocer buenas prácticas de otras empresas/instituciones afines en este ámbito. ➤ Identificar el objetivo o finalidad de tener el registro al día de la información y/o de estudios específicos y el eventual impacto de su uso ➤ Determinar cuál será la metodología para obtener la información.
Normas, procedimientos, mecanismos, protocolos y reglamentos.	➤ Se debe considerar la normativa vigente, considerando también las buenas prácticas a nivel nacional y/o internacional según corresponda. ➤ Se sugiere que se elaboren de manera participativa, especialmente aquellos llamados a dar cumplimiento a estos, de manera de que se adapten según la organización y facilite el compromiso para su cumplimiento.

Programas y políticas.	➤ Se deben elaborar de manera participativa con representantes de los trabajadores y de los empleadores. ➤ Se pueden incorporar instancias de consulta a los usuarios externos/clientes. ➤ Se debe considerar un enfoque de género en su elaboración. ➤ Una vez definidas y aprobadas deben darse a conocer a toda la empresa/institución de manera efectiva, de modo que sean conocidas por todas/os sus integrantes.
Aspectos legales, estructurales y culturales.	➤ Se debe verificar el cumplimiento legal de la variable de gestión identificada como ausente revisando la documentación correspondiente. ➤ Puede ser necesario obtener y/o solicitar asesoría legal a expertos. ➤ En cuanto a los aspectos que se consideren estructurales y/o culturales, se debe identificar con precisión cómo se realiza, o no, la acción, además de su origen o el porqué de su aplicación en la organización y también qué consecuencias puede tener su ausencia/presencia con el objetivo de evaluar, de manera conjunta y en lo posible participativa, cuál es la mejor manera de hacerlo para que sea aplicable.
Implementación de medidas y buenas prácticas.	➤ El diseño de las medidas a implementar o de las buenas prácticas que se desean incorporar debe realizarse con la participación de representantes de los trabajadores y del empleador. ➤ Se debe analizar el contexto a modo de identificar puntos críticos y la mejor manera de llevarlo a efecto.

Formato para elaborar el Informe.

A continuación se entrega como ejemplo una propuesta de estructura de informe técnico que de cuenta de la aplicación del Instrumento y sus resultados, para facilitar su elaboración (Tabla N° 6).

Tabla N° 6: Ejemplo de formato de informe.

INFORME APLICACIÓN DE INSTRUMENTO ISP – GRPS 1.- ÍNDICE. (Opcional de acuerdo a la extensión del informe). 2.- ENTREVISTADOS. Señalar la cantidad de entrevistados claves, su correspondiente procedencia (trabajadores o empleadores) y cargo. 3.- DATOS DE LA EMPRESA/INSTITUCIÓN. Nombre de la empresa, RUT de la empresa, razón social, giro económico, afiliación a Ley N° 16.744, dirección, número de trabajadores (cantidad de hombres y mujeres) y responsable del informe. 4.- PRESENTACIÓN. Aspectos generales de la empresa o institución, breve descripción del instrumento ISP – GRPS (sus características y el porqué de su uso). 5.- OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN. 6.- METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN. 7.- RESULTADOS Y CONCLUSIONES POR DIMENSIÓN: Análisis por dimensión (ver tabla N°4) y priorización de las variables de gestión. 8.- CONCLUSIONES GENERALES. 9.- PLAN DE TRABAJO Y RECOMENDACIONES. 10.- IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR: Nombre de responsable de la elaboración del informe y de los miembros del comité de aplicación (profesión y/o especialidad, correo electrónico y firmas). 11.- ANEXOS.
--

5.- BIBLIOGRAFÍA.

- Ansoleaga, E; Díaz, X; Mauro, A; Toro, J; Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile considerando diferencias ocupacionales y de género. Estudio en tres sectores económicos. 2017.
- Ansoleaga, E; Garrido, P; Lucero, C; Martinez, C; Tomicic, A; Dominguez, C; Castillo, S. Patología mental de origen laboral: Guía de orientación para el reintegro al trabajo. 2014.
- Carrasco, C & Vega, P. (2009). Acoso Sexual en el Trabajo. ¿Denunciar o sufrir en silencio? Análisis de denuncias. Santiago: División de Estudios, Dirección del Trabajo (Chile).
- Chappell, D.; Di Martino, V. Violence at work. Third edition. Geneva, International Labour Office, 2006.
- Organización Mundial de la Salud. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Organización Mundial de la Salud, 2010.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., Cedillo, L. Raising Awareness of Stress at Work in Developing Countries. WHO Protecting Workers' Health Series Nº6, 2007.
- Instituto de Salud Pública de Chile. "Instrumento de evaluación de medidas para la prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo". 2012 primera versión. http://www.ispch.cl/material_referencia/_riesgos_ps
- Karasek RA. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. Admin Sci Quart. 1979.
- Kivimäki M, Elovainio M, Vahtera J, Ferrie JE. Organisational justice and health of employees: prospective cohort study. Occup Environ Med 2003.
- Kristensen TS. A questionnaire is more than a questionnaire. Scand J Public Health. 2010.
- Leka, S., Cox, T. (ed). The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMAEF Consortium, UK, 2008.
- Superintendencia de Seguridad Social Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo Unidad Medicina del Trabajo Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21. Versiones completa y breve. 2018.
- Messing, K., Stellman, J. Sex, Gender and Women's Occupational Health: The importance of considering mechanism. Environmental Research, 2006, 101(2): 149-182. 2008.
- Parra, M. Catálogo bibliográfico de investigaciones publicadas sobre estrategias de intervención en salud mental y trabajo. CEM – Proyecto Araucaria, 2008.
- Ministerio de Salud - Chile. Departamento de Salud ocupacional - División de Políticas Públicas Saludables y Promoción Subsecretaría de Salud Pública Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo - 2017.
- Proyecto Araucaria. Instrumento de Caracterización Preliminar de un lugar de trabajo desde la perspectiva de la salud psicológica en el trabajo. Proyecto Araucaria, con la colaboración de UCYMAT, Dirección del Trabajo y CINBIOSE, Montreal, Canadá.
- Siegrist J. Adverse Health Effects of High-Effort / Low-Reward Conditions. J Occup Health Psychol. 1996.
- Stavroula Leka, Aditya Jain, Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. World Health Organization 2010.
- Streiner, D. y Norman, G. Health Measurement Scales. A practical guide to their Oxford University Press. UK. 1995.
- Vézina, M. y Chénard, C. Grille d'identification des risques psychosociaux au travail. Institut National de Santé. Publique du Québec, Canadá, 2009.

6.- ANEXOS.

Anexo N° 1: Carta conformación del comité para la aplicación del instrumento.

CONFORMACION DEL COMITÉ PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.

		Fecha:	
Nombre de la Empresa:			
Dirección:			
Unidad de Análisis:			
Número de Trabajadores/as:		Mujeres:	Hombres:

En la fecha señalada, se conforma el Comité para la Aplicación del "Instrumento para la Gestión del Riesgo Psicosocial en el trabajo" (Instrumento ISP - GRPS), que tendrá las funciones de informar, sensibilizar y aplicar el citado instrumento, de acuerdo a lo señalado en la metodología de aplicación.

Nombre_____	Cargo:_____	Firma:_____
Nombre_____	Cargo:_____	Firma:_____
Nombre_____	Cargo:_____	Firma:_____
Nombre_____	Cargo:_____	Firma:_____
Nombre_____	Cargo:_____	Firma:_____
Nombre_____	Cargo:_____	Firma:_____

Comité para la Aplicación del "Instrumento para la Gestión Preventiva del Riesgo Psicosocial en el Trabajo" -- Instrumento ISP - GRPS.

Anexo N° 2: Consentimiento informado para entrevistado(a) clave.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ENTREVISTADO (A) CLAVE

Este documento tiene como fin ayudarlo(a) a tomar la decisión informada y libre de participar o no como entrevistado(a) en el Instrumento para la gestión del riesgo psicosocial en el trabajo. Este instrumento ha sido elaborado por el ISP para ayudar a las empresas a evaluar la gestión del riesgo psicosocial laboral y entregar orientaciones útiles y actualizadas.

En caso de desear participar, usted deberá responder una serie de preguntas relacionadas con la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Asimismo, le garantizamos que sus respuestas serán confidenciales y sus datos personales protegidos.

Su participación no tiene costo de ningún tipo para usted, así como tampoco compensación alguna. Además, se respeta su derecho a retirarse de este proceso cuando usted lo estime conveniente, sin tener que dar explicación alguna y sin que ello le signifique ningún perjuicio.

Esta carta deberá ser firmada por usted y el entrevistador(a), con fecha y hora en que se tomó el consentimiento, dejando como constancia de que el entrevistador(a) conversó con usted, le explicó de que se trata el Instrumento ISP - GRPS y que la decisión de participar ha sido libre y sin ningún tipo de presiones.

Datos de los entrevistadores

Nombres y Apellidos	R. U. T.	Fecha y Hora	Firma

Datos del entrevistado clave:

Nombres y Apellidos	R. U. T.	Fecha y Hora	Firma

Anexo N° 3: Instrumento para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en el trabajo

INSTRUMENTO ISP - GRPS

N°	NOMBRE DIMENSIÓN	RESPUESTAS			
1	ESTABILIDAD DEL EMPLEO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1.1	Los contratos de trabajo en su mayoría son del tipo indefinido.				
1.2	Todos los contratos están en forma escrita.				
1.3	Existen trabajadores subcontratados.				
1.4	Existen trabajadores contratados a tiempo parcial.				
1.5	Han ocurrido despidos o reducción de personal en el último año.				
1.6	Existen puestos de trabajo o trabajadores que son temporales en la empresa.				
1.7	La mayor parte del salario de los trabajadores/as es fija				
2	AUSENTISMO POR ENFERMEDAD	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
2.1	La empresa posee registro oficial de las ausencias por enfermedad.				
2.2	La empresa mantiene un registro de los tipos de licencia médica.				
2.3	El ausentismo por enfermedad en el último año se ha caracterizado por una reducción.				
2.4	Se han implementado medidas de apoyo para reducir el ausentismo por enfermedad.				
2.5	Se han realizado estudios relacionados a las causas del ausentismo.				
3	POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
3.1	Se cuenta con un reglamento interno de higiene y seguridad (para 1 a 9 trabajadores) o bien, el reglamento interno de orden, higiene y seguridad (para 10 o más trabajadores).				
3.2	La empresa cumple con las obligaciones legales básicas (Comité Paritario de Higiene y Seguridad y/o Departamento de Prevención de Riesgos).				

3.3	Se cumple con el procedimiento legal del deber de informar o derecho a saber, de acuerdo a los riesgos existentes.				
3.4	Existe un programa escrito y difundido para la prevención de riesgos del trabajo.				
3.5	Se cumplen los programas periódicos de evaluación de los riesgos de acuerdo a la normativa.				
3.6	Los trabajadores, en los casos que corresponda, han recibido atención médica preventiva de acuerdo a los riesgos existentes, en el marco de la ley N°16.744 (seguro de accidentes y enfermedades profesionales).				
3.7	Existe un programa de bienestar orientado y conocido por todos los trabajadores.				
3.8	Se promueve y facilita que los trabajadores/as hagan uso y puedan asistir a los exámenes preventivos y/o controles de salud.				
3.9	La empresa lleva la información básica de las tasas de frecuencia y de gravedad de los accidentes y enfermedades profesionales.				
3.1	POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO En empresas con más de 25 trabajadores				
3.1.1	Se ha constituido y funciona el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS).				
3.1.2	El CPHS vigila el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores de las medidas de prevención.				
3.1.3	El CPHS investiga las causas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.				
3.1.4	El CPHS indica la adopción de las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos profesionales.				
3.1.5	El CPHS realiza las inspecciones correspondientes en los lugares de trabajo de la empresa.				
3.1.6	El CPHS asesora e instruye a los trabajadores para la correcta utilización de los elementos de protección personal.				
3.2	POLÍTICAS O ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO En empresas con más de 100 trabajadores				
3.2.1	Existe un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales (DPRP) dirigido por un experto profesional en prevención de riesgos.				
3.2.2	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de reconocimiento y evaluación de riesgos.				
3.2.3	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de control de los riesgos a todas las áreas de la empresa.				

3.2.4	El DPRP desarrolla acciones educativas y de promoción, en el ámbito de la prevención de riesgos laborales dirigidos hacia los trabajadores.				
3.2.5	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de registro de información y evaluación estadística de resultados.				
3.2.6	El DPRP asesora y desarrolla acciones en materias de apoyo técnico a los comités paritarios, supervisores y líneas de administración técnica.				
4	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO LABORAL	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
4.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso laboral.				
4.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención del acoso laboral.				
4.3	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso laboral en el último año y dirigidas a toda la empresa.				
4.4	Existe un mecanismo formal y conocido por todos para la denuncia de acoso laboral.				
4.5	Existen procedimientos establecidos para la investigación interna de acoso laboral y que además aseguren la confidencialidad.				
4.6	El mecanismo de denuncia existente garantiza la confidencialidad.				
4.7	Se encuentran establecidas las medidas y las sanciones en caso de comprobarse la denuncia de acoso laboral.				
4.8	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de acoso laboral.				
4.9	Están definidas en forma escrita las conductas físicas, verbales y no verbales que se consideran como manifestaciones de acoso laboral.				
4.10	Los procedimientos existentes, son de fácil acceso para quien desee conocerlos o consultarlos.				
4.11	Existen personas que actúen como garantes, para asegurar la imparcialidad en la investigación del acoso laboral.				
4.12	Existe un registro de procedimientos, denuncias e identificación por sexo y áreas.				
4.13	Se cuenta con un código de conducta, que incorpore las manifestaciones de respeto y ejemplos de conductas inaceptables.				
5	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
5.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención del acoso sexual.				

5.2	Existe en la empresa un reglamento conocido por todos sobre el acoso sexual.				
5.3	Existe un programa para la prevención del acoso sexual.				
5.4	Existen registros o se conocen casos de acoso sexual hacia trabajadoras/es.				
5.5	Existe un registro de denuncias de acoso sexual en la empresa.				
5.6	Están definidas las conductas no verbales, verbales y físicas, que se consideran como manifestaciones de acoso sexual.				
5.7	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención del acoso sexual y su reglamentación en el último año y para toda la empresa.				
5.8	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos para la denuncia del acoso sexual.				
5.9	Existe un procedimiento para realizar una investigación interna del acoso sexual que asegure confidencialidad.				
5.10	Los casos comprobados de acoso sexual son denunciados ante los organismos competentes.				
5.11	Las conductas de acoso sexual comprobadas, son objeto de sanción administrativa por parte de la empresa.				
5.12	Las víctimas de acoso sexual reciben apoyo de la empresa para mantener su trabajo y bienestar.				
6	PROGRAMAS PREVENTIVOS CONTRA LA VIOLENCIA FÍSICA	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
6.1	La empresa cuenta con una política escrita para la prevención de la violencia física.				
6.2	Existe un programa escrito que considera actividades concretas para la prevención de la violencia física.				
6.3	La empresa cuenta con programas y/o mecanismos para prevenir la violencia por parte de terceros ajenos a la empresa.				
6.4	La empresa ha evaluado el registro de exposición a violencia por parte de terceros (ej: Usuarios, clientes o proveedores).				
6.5	Existe un registro de los casos de violencia física y sus consecuencias.				
6.6	Se han ejecutado actividades informativas para la prevención de la violencia física en el último año dirigida a todo los trabajadores, incluyendo los niveles gerenciales, directivos y jefaturas.				
6.7	Existe un mecanismo formalizado y conocido por todos en relación a las denuncias de violencia física				
6.8	Los mecanismos existentes garantizan confidencialidad frente a las denuncias de violencia física.				

6.9	En la empresa existen medidas de apoyo posterior a un posible episodio de violencia física (ej.: derivación a un centro de salud de apoyo psicológico al trabajador (a) o a su familia, etc.).				
6.10	Existe un mecanismo formalizado para la mediación y resolución en casos de violencia física.				
7	ACTIVIDADES O PROGRAMAS DE REINTEGRO AL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
7.1	La empresa tiene una política escrita para el reintegro al trabajo después de licencias médicas prolongadas.				
7.2	La empresa tiene un programa establecido y operativo para el reintegro al trabajo luego de licencias médicas prolongadas.				
7.3	Existe el reintegro gradual al puesto de trabajo a aquellos trabajadores/as que han estado con una licencia médica prolongada.				
7.4	La empresa reubica en forma definitiva en caso de situaciones especiales que así lo requieran.				
7.5	La empresa facilita jornadas parciales de trabajo en casos especiales.				
7.6	Las jefaturas se contactan con los trabajadores en caso de licencias médicas para conocer su estado y prestarles asistencia u apoyo.				
7.7	Hay antecedentes de que trabajadores/as al retorno de una licencia médica hayan sufrido perjuicio o menoscabo.				
8	ACTIVIDADES O PROGRAMAS PARA LA CONCILIACIÓN DEL TRABAJO, CON LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
8.1	La empresa otorga facilidades de tiempo para que las personas puedan efectuar trámites personales.				
8.2	La empresa tiene un sistema de horarios de entrada y salida flexibles.				
8.3	La empresa otorga a trabajadores y trabajadoras un número determinado de días anuales para atender asuntos familiares o personales, los cuales son acordados previamente y autorizados por la jefatura.				
8.4	La empresa propicia que los trabajadores no lleven trabajo para su casa.				
8.5	La empresa propicia que los trabajadores no excedan el horario de su jornada laboral, respetando el horario de salida normal.				
8.6	La empresa permite que los trabajadores/as reciban llamados personales en su lugar de trabajo.				
8.7	La empresa tiene como política no contactar a sus trabajadores/as fuera de sus horarios laborales establecidos.				
8.8	Se otorgan facilidades conocidas por todos en caso de enfermedad de algún familiar.				

8.9	La empresa ofrece el beneficio de sala cuna tomando en cuenta las necesidades de las/los trabajadores/as (por ejemplo: horarios adecuados, cercanía con el lugar del trabajo o casa u otras situaciones).				
8.10	La empresa da facilidades en cuanto a horarios adecuados para alimentar a los hijos menores de 2 años.				
8.11	La empresa proporciona jardín infantil.				
9	CARGA DE TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
9.1	La empresa realiza evaluaciones de la carga física del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.				
9.2	La empresa realiza evaluaciones de la carga mental del trabajo a que están sometidos los trabajadores/as.				
9.3	La empresa realiza evaluaciones de los factores físicos y ambientales en el trabajo (por ejemplo de temperatura, humedad y ruido).				
9.4	Existe consideración de las capacidades individuales de los trabajadores para determinar el tipo y distribución de las tareas a desarrollar.				
9.5	Se realizan horas extraordinarias solo ocasionalmente.				
9.6	En caso de ausencias de trabajadores por vacaciones o licencias médicas, existen reemplazos para cubrir las tareas.				
9.7	Existen pausas programadas, para que sean utilizadas por los trabajadores/as durante la jornada laboral.				
9.8	La empresa evalúa el manejo manual de carga y aplica los límites de peso máximo permitido.				
9.9	La empresa ha evaluado las tareas donde se realizan movimientos repetitivos con las extremidades superiores.				
9.10	La empresa dispone de medios mecánicos para manipular la carga cada vez que son necesarios de utilizar.				
9.11	En caso de existir turnos nocturnos, la empresa implementa acciones dirigidas a minimizar sus efectos en los trabajadores/as.				
10	RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
10.1	Existe una política escrita de reconocimiento en el trabajo.				
10.2	Se aplican regularmente medidas de reconocimiento en la empresa.				
10.3	Las acciones de reconocimiento quedan registradas en la hoja de vida del trabajador/a.				

10.4	Los niveles gerenciales y las jefaturas han recibido formación sobre la importancia de aplicar medidas de reconocimiento en forma habitual.				
10.5	Los trabajadores reciben reconocimientos materiales que implican beneficios (ej.: dinero, premios materiales o capacitaciones especiales) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.				
10.6	Los trabajadores reciben reconocimientos simbólicos (ej.: afectivas, galardones, felicitaciones públicas) en reconocimiento a sus aportes o desempeño.				
10.7	En la empresa existe un mecanismo de evaluación continua (ej.: desempeño, cumplimientos, etc) de los trabajadores/as.				
11	APOYO SOCIAL DE LAS JEFATURAS	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
11.1	Existen procedimientos escritos que indican dónde y cómo solicitar ayuda de las jefaturas en caso de problemas con la tarea, el entorno de trabajo o problemas extralaborales.				
11.2	La empresa tiene mecanismos (formales y/o informales) para que cualquier trabajador/a pueda ser atendido por las jefaturas.				
11.3	Las jefaturas han recibido formación acerca de la importancia del apoyo social.				
11.4	Las jefaturas informan directa y oportunamente a los trabajadores/as, de cualquier cambio que se produzca en las unidades de trabajo.				
11.5	Las jefaturas median los conflictos entre trabajadores y con clientes o usuarios, basados en un procedimiento conocido por todos los miembros de la empresa.				
12	APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
12.1	Existe una política explícita para promover el trabajo en equipo.				
12.2	Se permite y facilita la existencia de sindicatos o asociaciones de trabajadores.				
12.3	Se dan facilidades de tiempo para que los trabajadores se puedan reunir.				
12.4	Se dispone de un lugar que permita realizar reuniones y/o encuentros de grupos de trabajadores/as.				
12.5	Existen acciones formales e informales para promover el compañerismo.				
12.6	Se promueven actividades grupales extralaborales para los trabajadores (deporte-recreación-cultura).				
13	AUTONOMÍA PARA LA TOMA DE DECISIONES	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN

13.1	La organización de los tiempos de trabajo se realiza con la participación activa de los trabajadores/as.				
13.2	La empresa tiene mecanismo para consultar la opinión de los trabajadores sobre la forma de cómo realizar el trabajo.				
13.3	Se cuenta con mecanismos formales para estimular la creatividad de los trabajadores.				
13.4	Los trabajadores pueden variar el ritmo del trabajo.				
13.5	Los trabajadores pueden hacer pausas cuando lo requieran.				
14	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
14.1	La empresa cuenta con una política de información y comunicaciones.				
14.2	Existen mecanismos formales para realizar consultas a los trabajadores.				
14.3	Existen mecanismos de información y comunicación que aseguren que todos los trabajadores se enteren cuando hay cambios que afectan o repercuten en la empresa o institución.				
14.4	Se utilizan de forma periódica canales o medios de comunicación hacia los trabajadores/as.				
14.5	Se organizan reuniones para transmitir y recibir información considerando a todos los trabajadores.				
14.6	Se toman las medidas para difundir entre los trabajadores la visión, misión y valores de la empresa o institución.				
15	PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN EN EL TRABAJO	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
15.1	Existe una política escrita de desarrollo y promoción, dirigida a los trabajadores.				
15.2	Existe un programa de capacitación dirigido a los trabajadores.				
15.3	Las políticas de promoción o ascenso son conocidas y utilizadas por los trabajadores.				
15.4	Se otorgan permisos para la realización de cursos, capacitaciones y perfeccionamiento.				
15.5	Existen mecanismos de postulación o concurso interno para capacitación de los trabajadores(as).				
15.6	Existen mecanismos de postulación o concursos internos para la promoción o ascenso de los trabajadores(as).				
16	CLARIDAD DE ROL	SI	NO	NO SABE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
16.1	Están establecidos todos los perfiles de cargo en la empresa.				

16.2	Se cuenta con un organigrama conocido y disponible para todos los trabajadores.				
16.3	Se realizan acciones y medidas formales para asegurar que todos los trabajadores/as conozcan su rol.				
16.4	Se cuenta con mecanismos para actualizar los perfiles de cargo a los roles que realmente se cumplen.				
16.5	Existen procedimientos de trabajo, definidos y explícitos para todos los cargos en la empresa.				