

La gestión de la salud mental en el trabajo es una obligación y necesidad de las organizaciones. La aplicación de la metodología CEAL-SM, basada en el diálogo social al interior de la organización, entrega una oportunidad para lograr (a través del diagnóstico y la generación participativa de medidas preventivas de tipo organizacional) que trabajadores y trabajadoras tengan un mayor bienestar, mayor salud y empresas y organizaciones más productivas.

PARTE 1

Este informe se emite de manera automática a partir de los resultados de la aplicación del cuestionario de evaluación psicosocial laboral, CEAL-SM / SUSESO. Las sugerencias que aquí se entregan no reemplazan al análisis y sugerencias que debe hacer tanto el Comité de Aplicación del centro de trabajo, como las conversaciones grupales por unidad de análisis, acciones que se deben realizar siguiendo las instrucciones contenidas en el manual del instrumento. Las sugerencias contenidas en este informe pueden servir para estimular el diálogo y el análisis en los distintos grupos de trabajo.

Fecha descarga: 2025-04-21

Empresa / Institución: Ilustre Municipalidad de Calle Larga

José Joaquín Aguirre

CUV: 213823

Responsable centro trabajo (CT): Catherina García Flores

Unidad evaluada: Centro de Trabajo

Organismo Administrador: IST

Fecha de aplicación: 17 de marzo de 2025 al 16 de abril de 2025

RUT: 69051200-9

Nombre Centro de Trabajo (CT): Centro de Salud Familiar

ESTADO DE RIESGO DEL CENTRO DE TRABAJO

Riesgo Bajo

El estado de riesgo alto está definido por el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud, en base a los puntajes del cuestionario obtenidos por el CT. Un estado de riesgo alto implica que el CT ha obtenido 13 puntos o más, por lo que existe mucho espacio para diseñar y aplicar medidas que permitan disminuir el riesgo psicosocial. El estado de riesgo medio revela que existe espacio para mejorar, ya que no es un resultado óptimo. Se deben tomar acciones para mejorar y así prevenir pasar a un estado de riesgo alto. El estado de riesgo óptimo es el riesgo bajo, constituye una fortaleza de la organización y debería hacerse todo el esfuerzo por mantener este estado y aumentar la proporción de dimensiones en color verde, ya que estos son factores protectores del centro de trabajo.

TASA DE PARTICIPACIÓN

Se refiere al porcentaje de trabajadores que efectivamente respondió el cuestionario sobre el total de trabajadores del centro de trabajo. Este número entrega una primera aproximación al tema del riesgo psicosocial. Las tasas de participación bajas dan cuenta de algún tipo de problemas en el CT, ya sea porque los trabajadores no desean participar por desconfianza o por otro motivo, o porque no se hizo una adecuada campaña de información y sensibilización previa, o por otros motivos que habrá que identificar. Al contrario, una alta tasa de participación podría indicar una mejor organización del centro de trabajo.

Número de trabajadores del CT	Total cuestionarios contestados	Tasa de participación de los trabajadores
158	100	63%

UNIDADES DE ANÁLISIS

Las unidades de análisis son las que definió el Comité de Aplicación. Hay tres categorías posibles: por unidades geográficas (ejemplo: pisos de un edificio, oficinas, etc), por ocupaciones o profesiones (hay que utilizar el Código Internacional Uniforme de Ocupaciones), y por departamentos o unidades funcionales de la organización.

En el caso del CT **Centro de Salud Familiar José Joaquín Aguirre** las unidades son las que aparecen en el siguiente cuadro.

Unidades geográficas	
cesfam Pedro Aguirre Cerda	100
Ocupaciones	
334 Secretarios administrativos y especializados	20
226 Otros profesionales de la salud	56
4 Personal de apoyo administrativo	8
221 Médicos	9
1 Directores y gerentes	7
Departamentos / unidades funcionales	
Sector B	56
Sector A	44

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS Y DEL CENTRO DE TRABAJO

Las siguientes características también permiten orientar el análisis y conocer posibles causas de la situación actual de riesgo del centro. Por ejemplo, si acaso hay mayoría de mujeres o de hombres, o de un cierto grupo de edad, o si los trabajadores llevan poco o mucho tiempo en la organización, cuál es su estado de salud, y similares.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Vairable medida	n	% sobre total cuestionarios
Género		
Masculino	26	26.0%
Femenino	72	72.0%
Otro	1	1.0%
Prefiero no responder	1	1.0%
Edad		
Menor de 21 años	0	0.0%
De 21 a 25 años	1	1.0%
De 26 a 35 años	28	28.0%
De 36 a 45 años	37	37.0%
De 46 a 55 años	23	23.0%
Más de 55 años	11	11.0%

TRABAJO Y EMPLEO ACTUAL

Vairable medida (código de pregunta - pregunta)	n	% sobre total cuestionarios
TEA4. En su trabajo, ¿tiene que hacer teletrabajo? (trabajar desde su hogar utilizando algún dispositivo electrónico, como notebook o computador)		
No	97	97.0%
Sí, pero la mayor parte de la semana hago trabajo presencial	3	3.0%
Sí, media jornada en teletrabajo, media jornada presencial	0	0.0%
Sí, la mayor parte de la semana hago teletrabajo	0	0.0%
Sí, la semana completa en teletrabajo	0	0.0%
TEA5. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual? (lo que usted recibe aplicados los descuentos de salud y pensión)		
Menor o igual a \$140.000	0	0.0%
\$140.001 - \$280.000	1	1.0%
\$280.001- \$550.000	7	7.0%
\$550.001 - \$830.000	22	22.0%
\$830.001 - \$1.100.000	25	25.0%
\$1.100.001 - \$1.400.000	18	18.0%
\$1.400.001 - \$2.000.000	18	18.0%
\$2.000.001 y más	9	9.0%
TEA6. Su sueldo es:		
Fijo	77	77.0%
Sueldo base más comisiones o variable	16	16.0%
Sólo variable	7	7.0%
TEA7. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes(as) o supervisores(as) al mismo tiempo?		
No	76	76.0%
Sí	24	24.0%
TEA8. Su jornada de trabajo es:		
Ordinaria completa	88	88.0%
Ordinaria parcial	7	7.0%
Exceptuado(a) de jornada (artículo 22)	2	2.0%
Otra	3	3.0%
TEA9. Su horario de trabajo es:		

Horario diurno (mañana y/o tarde)	98	98.0%
Turno fijo de noche	0	0.0%
Turnos rotatorios	2	2.0%
TEA10. La distribución de su jornada de trabajo es:		
De lunes a viernes	85	85.0%
De lunes a sábado	2	2.0%
Sólo fines de semana o festivos	0	0.0%
De lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos.	13	13.0%
Otra	0	0.0%
TEA11. Indique cuántas horas trabajó para la empresa o institución la semana pasada:		
Mediana de horas trabajadas en el centro de trabajo	44	
TEA12. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 horas o 44 (para el sector público), señale cuál fue la razón. Si anotó 45 horas o 44 (para el sector público) o más, marque la primera alternativa.		
La semana pasada trabajé 45 (44) horas o más	79	79.0%
Trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución	7	7.0%
Tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)	3	3.0%
Mi jornada es excepcional (ciclo 42 horas)	0	0.0%
He estado de vacaciones, enfermo o con permiso	6	6.0%
Otros motivos	5	5.0%
TEA13. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con su empresa o institución?		
contrato indefinido o cargo de planta	52	52.0%
contrato temporal o cargo a contrata	35	35.0%
contrato por faenas o proyectos	0	0.0%
contrato por institución o empresa externa	0	0.0%
contrato a honorarios	13	13.0%
estudiante en práctica	0	0.0%
TEA14. Tomando todo en consideración, ¿cuán satisfecho(a) se siente con su trabajo actual?		
muy satisfecho(a)	24	24.0%
satisfecho(a)	39	39.0%
neutro	26	26.0%
insatisfecho(a)	10	10.0%

muy insatisfecho(a)

1 1.0%

SALUD Y BIENESTAR

Vairable medida (código de pregunta - pregunta)	n	% sobre total cuestionarios
---	---	-----------------------------

DL1. En el último mes, ¿tuvo dolor en alguna parte del cuerpo?

Ninguno	11	11.0%
Muy poco	14	14.0%
Leve	24	24.0%
Moderado	37	37.0%
Severo	9	9.0%
Muy severo	5	5.0%

DL2. Durante el último mes, ¿hasta qué punto el dolor ha interferido con sus tareas normales (incluido el trabajo dentro y fuera de la casa)?

De ninguna manera	37	37.0%
Un poco	23	23.0%
Moderadamente	23	23.0%
Bastante	12	12.0%
Mucho	5	5.0%

AT1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún accidente que corresponda a un accidente del trabajo? Considere como accidente del trabajo algún golpe, caída, herida, corte, fractura, quemadura, envenenamiento u otro ocurrido en el trabajo o a causa de éste. No considere accidentes de trayecto.

No	92	92.0%
Sí	8	8.0%

EP1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted alguna enfermedad que cree que haya sido provocada por el trabajo?

No	67	67.0%
Sí	33	33.0%

PARTE 2

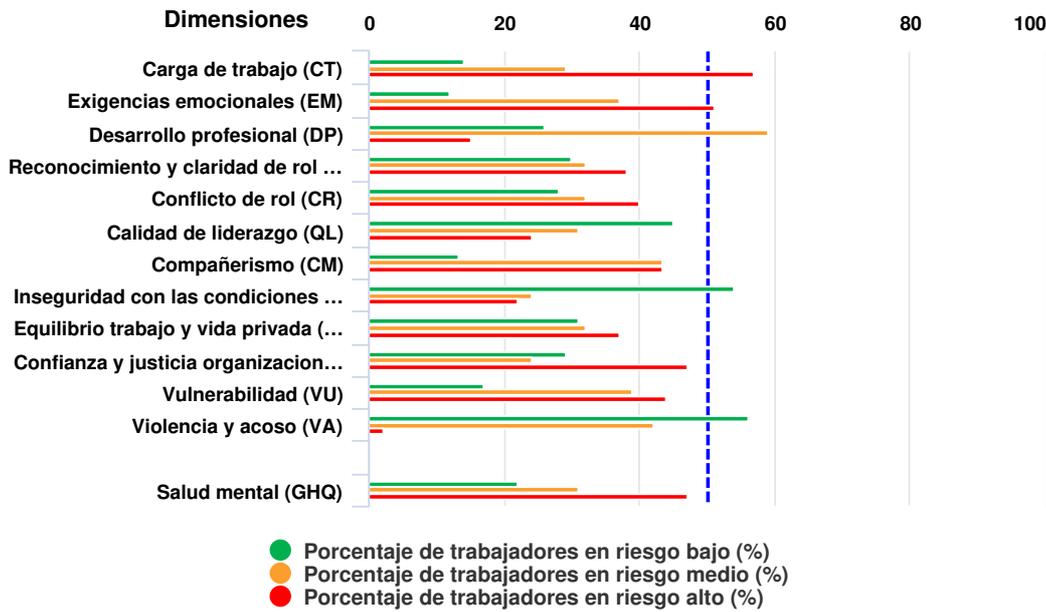
Preguntas de riesgo psicosocial y salud mental

I. Resultados generales centro de trabajo

A continuación, puede verse el resultado general de las doce dimensiones de riesgo psicosocial del centro de trabajo y el de la escala de salud mental (GHQ12).

La escala de salud mental (GHQ12) es una manera de medir la salud mental de los trabajadores y trabajadoras. Esta es una escala de una sola dimensión o característica, y por eso no se pueden entregar las respuestas por cada pregunta por separado. Lo que se presenta en el gráfico es la proporción de trabajadores/as en condiciones de salud mental buena (verde), moderada (naranja) y mala (rojo).

Porcentaje de trabajadores por nivel de riesgo



Highcharts.com

Porcentaje De Trabajadores Por Nivel De Riesgo

Dimensión	Prevalencia del riesgo (%)			
	Bajo	Medio	Alto	Riesgo NO óptimo (M+A)
CT. Carga de trabajo	14.00%	29.00%	57.00%	86.00%
EM. Exigencias emocionales	12.00%	37.00%	51.00%	88.00%
DP. Desarrollo profesional	26.00%	59.00%	15.00%	74.00%
RC. Reconocimiento y claridad de rol	30.00%	32.00%	38.00%	70.00%
CR. Conflicto de rol	28.00%	32.00%	40.00%	72.00%
QL. Calidad de liderazgo	45.00%	31.00%	24.00%	55.00%
CM. Compañerismo	13.10%	43.40%	43.40%	86.80%
IT. Inseguridad con las condiciones de trabajo	54.00%	24.00%	22.00%	46.00%
TV. Equilibrio trabajo y vida privada	31.00%	32.00%	37.00%	69.00%
CJ. Confianza y justicia organizacional	29.00%	24.00%	47.00%	71.00%
VU. Vulnerabilidad	17.00%	39.00%	44.00%	83.00%
VA. Violencia y acoso	56.00%	42.00%	2.00%	44.00%
GHQ. Salud mental	22.00%	31.00%	47.00%	78.00%

En el caso de este centro de trabajo, la(s) dimensión(es) menos riesgosa(s) (son) aquellas en que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo bajo (color verde del gráfico). Estas dimensiones son: **Inseguridad con las condiciones de trabajo, Violencia y acoso**. Este centro de trabajo debería hacer el esfuerzo de potenciarla(s) porque es(son) su(s) factor(es) protector(es).

En el caso de este centro de trabajo, la(s) dimensión(es) más riesgosa(s) (son) **Carga de trabajo, Exigencias emocionales** en que se sobrepasa el 50% de trabajadores en riesgo alto (color rojo del gráfico) y con resultados no óptimos se encuentran la(s) dimensión(es) **Desarrollo profesional**, con más del 50% de trabajadores en riesgo medio (color anaranjado del gráfico).

Su organismo administrador del seguro de la Ley N° 16.744 debe prescribir medidas generales preventivas para el centro de trabajo y específicas para las unidades de análisis que obtuvieron riesgo alto, de acuerdo a los plazos establecidos en la metodología CEAL-SM / SUSESOS y reevaluar en 2 años desde la fecha de inicio de la presente medición.

Recuerde que las medidas de intervención deben ser diseñadas a partir de la participación de los trabajadores en los análisis grupales de los resultados y que éstas deben apuntar al origen del riesgo. Los resultados por dimensión son relevantes para orientar el análisis grupal así como para conocer cuál(es) pregunta(s) tiene(n) el mayor puntaje en cada una de estas dimensiones.

Tome nota de las barras del grupo inferior del gráfico ("Salud mental (GHQ)") que indican la cantidad de trabajadores en cada

nivel de riesgo de salud mental . Estas barras indican de manera general cómo se encuentra la salud mental de los trabajadores en el centro de trabajo.

A continuación se encuentra un análisis resumido de los resultados de las dimensiones en mayor riesgo (sea este medio o alto), incluyendo su definición, las preguntas que presentan mayor riesgo dentro de la dimensión, y sugerencias de intervención. Recuerde que este análisis y sugerencias solo pueden considerarse como orientaciones generales y que esto no reemplaza el análisis y sugerencias que resulten del trabajo grupal realizado por todos los interesados en el propio lugar de trabajo (para mayor información, ver el manual del instrumento).

Carga de trabajo	57.0% en riesgo alto
Definición dimensión	
Realizar una cantidad o carga de trabajo dentro de un tiempo determinado. Una carga excesiva se percibe como “falta de tiempo” para cumplir las tareas asignadas.	
Posible origen del riesgo (analizar en conjunto con la columna siguiente)	
Falta de personal, estimación inadecuada de los tiempos de cada proceso de trabajo, planificación inadecuada, distribución desequilibrada de tareas entre los trabajadores/as. Remuneración por metas (sueldo variable mayor que el fijo). Métodos o procesos de trabajo ineficientes que obligan a realizar tareas extras. Exceso de tareas de registro y control (llenar formularios) por sobre el trabajo productivo. Máquinas y herramientas deficientes, viejas, inadecuadas; materiales inadecuados o en mal estado.	
Preguntas con puntajes de mayor riesgo para la dimensión (es útil para precisar el posible origen del riesgo)	
¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas?	
¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?	
Algunos ejemplos de intervenciones asociados a la dimensión de riesgo alto o medio para el CT evaluado. Las medidas deben diseñarse a partir del análisis grupal de resultados y adecuarlas a la realidad de cada CT	
Rediseñar los procesos de trabajo en conjunto con los interesados. Distribuir las cargas de trabajo de manera equitativa entre las personas y de acuerdo con el perfil de cargo (asignación justa y participativa de tareas). Revisar las cargas de trabajo de manera trimestral con los propios interesados de manera participativa. Planificar las metas y objetivos con anticipación permite que los trabajadores/as puedan organizar sus tareas. Estimar la posibilidad de aumentar la planta, dotación o número de trabajadores. Estimar la posibilidad de automatizar algunos procesos. Organizar las demandas de usuarios o clientes para que no sobrepase la capacidad de respuesta de la organización. Mejorar la calidad y eficiencia de las máquinas, herramientas y materiales que se utilizan. Destinar horas de trabajo para dar respuesta a posibles contingencias que puedan ocurrir en aquellos trabajos que se sepa expuestos a ellas. Asegurar la entrega de capacitaciones y conocimientos adecuados a las personas para que puedan desarrollar su trabajo en los tiempos asignados. Contemplar la adecuada duración y frecuencia de las pausas y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo.	
Exigencias emocionales	51.0% en riesgo alto
Definición dimensión	
Las exigencias emocionales demandan nuestra capacidad para entender la situación de otras personas, sobre todo cuando esas personas están a su vez con emociones intensas. Por ejemplo, la atención de víctimas de violencia o violación sexual, personas que pierden una persona querida, o que pierden su trabajo o han sufrido un accidente grave o amputación, o saben que tienen una enfermedad incurable, o adultos y niños en situación social crítica, o con problemas con la justicia. En todos estos casos se produce una alta demanda emocional sobre el(la) trabajador(a) lo que ocasionalmente puede llevar a confundir sus sentimientos personales con las demandas de los usuarios. También se considera la exigencia para el trabajador o trabajadora de esconder o no manifestar sus emociones ante los usuarios que debe atender.	

Possible origin of the risk (analyze together with the following column)

Es frecuente en ocupaciones que prestan servicios directos a las personas (trabajo social, justicia, salud, educación, atención de público en oficinas de reclamos o cobranza).

No son riesgos que se puedan eliminar dado que es parte de la naturaleza del trabajo, pero sí es posible capacitar a los trabajadores/as, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera estas situaciones cotidianas.

El riesgo también se asocia con la carga de trabajo (tiempos y ritmo de trabajo) y con la posibilidad de controlar los tiempos de exposición a las demandas emocionales por parte del trabajador/a.

Questions with higher risk scores for the dimension (useful for specifying the possible origin of the risk)

Como parte de su trabajo, ¿tiene que lidiar con los problemas personales de usuarios o clientes?

Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?

Some examples of interventions associated with the high or medium risk dimension for the CT evaluated. The measures should be designed from the group analysis of results and adapted to the reality of each CT

Rediseñar los procesos de trabajo en conjunto con los interesados.

Capacitación periódica en el manejo de las emociones propias ante situaciones de exigencia emocional de los usuarios.

Talleres de expresión o manejo emocional de manera periódica.

Tiempos de descanso especiales para algunas tareas de alta exigencia emocional en particular y disposición de espacios adecuados para realizar estas pausas.

Turnos rotatorios entre actividades de alto impacto emocional y otras de menor impacto. Los turnos deben conversarse y acordarse con los propios trabajadores/as.

Distribuir de manera consensuada trabajadores/as sin experiencia junto a otros con mayor experiencia que puedan ejercer un rol de tutores.

Establecer instancias planificadas y protegidas de encuentros de los trabajadores/as que atienden público, que les permita el intercambio de experiencias y emociones experimentadas en el desempeño de sus funciones. Instancias que deben contar con el apoyo técnico activo de los responsables de la gestión y desarrollo de las personas de la organización.

Contar con una adecuada infraestructura física que le permita al trabajador/a enfrentar de manera segura y tranquila situaciones complejas con clientes o usuarios (ejemplo: barrera física que permita mantener la distancia con usuario o cliente).

Disponer de un protocolo de actuación en caso de que el/la trabajador/a se enfrente a una situación compleja o crítica con usuarios o clientes. El protocolo debe facilitar el apoyo al trabajador/a, por parte de la jefatura y la estructura organizacional.

Entrenar a las jefaturas de los equipos que se exponen a situaciones de alta demanda emocional para que puedan orientar, apoyar y acompañar a sus equipos en el desempeño de sus tareas.

Realizar al menos dos actividades anuales de autocuidado a los integrantes de los equipos expuestos a un nivel alto para esta dimensión.

Cuando sea posible, estimar la implementación de sistemas informáticos más eficientes y cercanos para los usuarios que permitan la realización del trámite o atención de manera virtual.

Conflict of role

40.0% en riesgo alto

Definition dimension

Sensación de molestia ante el tipo de tareas que estamos obligados a hacer, especialmente cuando se nos exigen tareas que son incongruentes entre sí, o que podrían hacerse de una manera diferente, o cuando creemos que no nos corresponde realizarlas.

Possible origin of the risk (analyze together with the following column)

Afrontar tareas con las que se está en desacuerdo o tareas que no corresponden al perfil de cargo de la persona, realizar dos tareas contrapuestas o incongruentes, recibir órdenes contradictorias. Ocurre con frecuencia cuando una persona tiene que responder ante dos jefaturas y no solo una, porque las atribuciones de cada jefatura, o el organigrama, no son claros.

Questions with higher risk scores for the dimension (useful for specifying the possible origin of the risk)

¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?

En su trabajo, ¿se le exigen cosas contradictorias?

Some examples of interventions associated with the high or medium risk dimension for the CT evaluated. The measures should be designed from the group analysis of results and adapted to the reality of each CT

Establecer definiciones claras de los roles y responsabilidades en el trabajo.
Contar con un organigrama de la organización detallado y que éste sea debidamente difundido a toda la organización.
Disponer de canales confiables y seguros de comunicación y escucha a los cuales los trabajadores/as puedan acudir cuando se enfrenten a situaciones contradictorias que sean exigidas por las jefaturas. El área responsable de recibir este tipo de casos debe contar con el respaldo directivo o gerencial para poder intervenir en este tipo de conflictos.

Compañerismo

43.4% en riesgo alto

Definición dimensión

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

Posible origen del riesgo (analizar en conjunto con la columna siguiente)

Relaciones competitivas entre compañeros/as, prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros/as, arbitrariedad o falta de transparencia en la asignación de permisos, premios, bonos, que favorecen a algunos trabajadores/as en desmedro de otros.

Preguntas con puntajes de mayor riesgo para la dimensión (es útil para precisar el posible origen del riesgo)

De ser necesario, ¿con qué frecuencia sus compañeros(as) de trabajo están dispuestos(as) a escuchar sus problemas en el trabajo?

De ser necesario, ¿con qué frecuencia obtiene ayuda y apoyo de sus compañeros(as) de trabajo?

En su trabajo, ¿usted siente que forma parte de un equipo?

Algunos ejemplos de intervenciones asociados a la dimensión de riesgo alto o medio para el CT evaluado. Las medidas deben diseñarse a partir del análisis grupal de resultados y adecuarlas a la realidad de cada CT

Fomentar explícitamente la comunicación constante entre los miembros de un equipo de trabajo y entre los equipos de trabajo de la organización.

Eliminar prácticas organizacionales que favorezcan la competencia e interfieran con la colaboración entre los trabajadores/as.

Organizar breves encuentros diarios al comenzar la jornada para repartir responsabilidades en forma colectiva.

Implementar un plan que permita una progresiva capacitación en todas las funciones de una unidad, a fin de que los trabajadores/as se puedan apoyar mutuamente cuando sea pertinente y necesario.

Implementar metas y objetivos colectivos más que individuales.

Confianza y justicia organizacional

47.0% en riesgo alto

Definición dimensión

Es el grado de seguridad o confianza hacia la empresa o institución con el que los trabajadores/as afrontan sus tareas cotidianas. Esta seguridad se puede expresar de varias maneras, como confianza en los directivos, en los compañeros y compañeras de trabajo, en la solución justa de los conflictos, en la equidad en la distribución del trabajo y las recompensas o reconocimientos y otras características similares.

Posible origen del riesgo (analizar en conjunto con la columna siguiente)

No existen canales de comunicación que estimulen la sinceridad entre jefaturas y subordinados (“castigo por hablar claro”).

Percepción de favoritismos en asignación de tareas y recompensas.

No existe una política explícita de construir confianza dentro de la empresa o institución; no existe una política de fomento de la equidad en la distribución de las tareas y en la entrega de beneficios o recompensas.

Existen estímulos a la disputa por recompensas entre trabajadores(as).

Preguntas con puntajes de mayor riesgo para la dimensión (es útil para precisar el posible origen del riesgo)

¿Se valora a los trabajadores(as) cuando han hecho un buen trabajo?

En su trabajo ¿los conflictos se resuelven de manera justa?

¿Se distribuye el trabajo de manera justa?

Algunos ejemplos de intervenciones asociados a la dimensión de riesgo alto o medio para el CT evaluado. Las medidas deben diseñarse a partir del análisis grupal de resultados y adecuarlas a la realidad de cada CT

Establecer canales y normas claras de comunicación entre jefaturas y subordinados.
Establecer políticas claras de asignación de tareas.
Establecer de manera consensuada un manual de buenas prácticas o buen comportamiento organizacional.
Respetar los acuerdos alcanzados en los distintos ámbitos de la relación laboral, tanto empleadores como trabajadores.
Diseñar una organización del trabajo que fomente el compañerismo y el trabajo en equipo.
Establecer políticas claras sobre no discriminación, trato justo, y justicia organizacional.
Estímulo y capacitación a los supervisores para que demuestren preocupación por aspectos personales, laborales y cotidianos de sus equipos.
La autoridad, se interesa, investiga y conoce los aspectos del trabajo que a las personas les parecen más relevantes.
Desarrollar estrategias de comunicación interna con temas relevantes para el trabajo y para el bienestar de los trabajadores/as.

Vulnerabilidad

44.0% en riesgo alto

Definición dimensión

Sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el(la) trabajador(a) considera injusto por parte de la organización. Se entiende también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.

Posible origen del riesgo (analizar en conjunto con la columna siguiente)

Conjunto de relaciones sociales desiguales de poder, explícitas o implícitas, que se expresan en la organización del trabajo en desventaja de los trabajadores(as).

Preguntas con puntajes de mayor riesgo para la dimensión (es útil para precisar el posible origen del riesgo)

¿Tiene miedo a pedir mejores condiciones de trabajo?

¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)?

Algunos ejemplos de intervenciones asociados a la dimensión de riesgo alto o medio para el CT evaluado. Las medidas deben diseñarse a partir del análisis grupal de resultados y adecuarlas a la realidad de cada CT

Establecer de manera consensuada un manual de buenas prácticas o buen comportamiento organizacional, que incluya sanciones claras y justas ante prácticas específicas.
Realizar campañas de buen trato entre las personas.
Consensuar normas de respeto a las personas.
Promover la organización sindical.
Evaluación bidireccional y formal entre jefaturas y subordinados.
Formar a las jefaturas en materias de derechos fundamentales.

Desarrollo profesional

59.0% en riesgo medio

Definición dimensión

Oportunidad y estímulo que ofrece el trabajo para que cada persona ponga en práctica los conocimientos y la experiencia que ya tiene, pero pueda también adquirir nuevos conocimientos y experiencia.

Posible origen del riesgo (analizar en conjunto con la columna siguiente)

Mayor riesgo está asociado a trabajos monótonos, repetitivos, sin variedad.
Se asocia al control de la tarea por parte del trabajador/a. Menor control significa menores posibilidades de desarrollo.
Trabajos complejos, de mayor exigencia, permiten desarrollo personal siempre que vayan asociados a capacitación y mayor control

Preguntas con puntajes de mayor riesgo para la dimensión (es útil para precisar el posible origen del riesgo)

Su trabajo, ¿le da la oportunidad de desarrollar sus habilidades?

¿Tiene la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través de su trabajo?

Algunos ejemplos de intervenciones asociados a la dimensión de riesgo alto o medio para el CT evaluado. Las medidas deben diseñarse a partir del análisis grupal de resultados y adecuarlas a la realidad de cada CT

Mantener una evaluación constante de las habilidades de cada trabajador/a.
Realizar capacitaciones periódicas sobre todo en aquellos aspectos críticos de la organización.
Distribuir las capacitaciones con un criterio que sea equitativo, público y accesible para todos (evitar los favoritismos).
Establecer rotaciones por los trabajos más repetitivos o desagradables.
Diseñar un forma de recibir recomendaciones de cada trabajador/a sobre cómo mejorar el trabajo (buzón, correo, círculos de calidad).
Establecer espacios explícitos de aprendizaje entre trabajadores/as con mayor y menor experiencia para desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos.
Generar un programa de perspectivas de carrera o de movilidad dentro de la organización que permita el aprendizaje en nuevas áreas y que tengan como objetivo la promoción a nuevos cargos o mejores cargos (desarrollo profesional).
Realizar campaña anual o semestral en la cual los trabajadores presenten iniciativas para mejorar el trabajo que se desarrolla en la organización y ejecutar las mejores iniciativas.
Otorgar facilidades de tiempo y horario para trabajadores que necesiten y quieran capacitarse por su cuenta.

Violencia y acoso

42.0% en riesgo medio

Definición dimensión

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.

Posible origen del riesgo (analizar en conjunto con la columna siguiente)

Violencia y acoso no son situaciones “de todo o nada”, sino que tienen una expresión gradual dentro de una continuidad de conductas, desde las más leves a las más graves. La violencia y el acoso dentro del trabajo suelen tener múltiples orígenes, pero por lo general surgen cuando existen escasas normas de buen comportamiento y subestimación o tolerancia por las conductas hostiles, acompañado de otros riesgos psicosociales, como falta de reconocimiento a las tareas realizadas, jefaturas autoritarias o poco involucradas con los subordinados, escasa o nula participación de los trabajadores(as) en la elaboración de normas de trabajo, turnos, etc., y, con frecuencia, exigencias de rendimiento exageradas. La violencia y el acoso son solo las conductas manifiestas de factores de riesgo presentes en el trabajo.

Preguntas con puntajes de mayor riesgo para la dimensión (es útil para precisar el posible origen del riesgo)

En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado involucrado(a) en disputas o conflictos?

En su trabajo, durante los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bromas desagradables?

¿Con qué frecuencia se siente intimidado(a), colocado(a) en ridículo o injustamente criticado(a), frente a otros por sus compañeros(as) de trabajo o su superior?

El bullying o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del cual le resulta difícil defenderse. En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bullying o acoso?

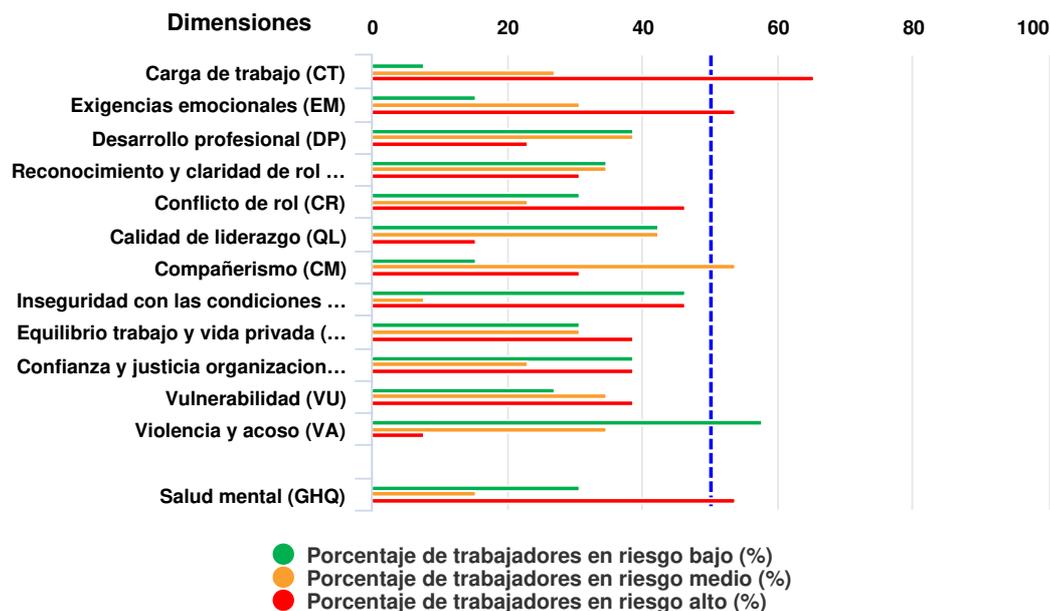
Algunos ejemplos de intervenciones asociados a la dimensión de riesgo alto o medio para el CT evaluado. Las medidas deben diseñarse a partir del análisis grupal de resultados y adecuarlas a la realidad de cada CT

Establecer una política de cero tolerancia para todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. La política debe ser explícita y tener amplia difusión entre todos los miembros de la organización.
Mantener un protocolo de carácter público para saber qué hacer ante situaciones de este tipo. Asegurarse de que es conocido por todas las personas.
Investigar todas las denuncias de violencia o de acoso.
Mantener en un mínimo los niveles de riesgo psicosocial laboral en todas las dimensiones, en todos los departamentos o secciones del lugar de trabajo. La evaluación de riesgo psicosocial debe materializarse en acciones preventivas reales, que monitoricen en forma constante. Esto es preventivo de la violencia y el acoso en el trabajo.
Prácticas transparentes y espacios abiertos (salas de reuniones visibles, puertas abiertas, registro o respaldo de instrucciones importantes por escrito, acta de reuniones, etc).
Contar con un mediador/a para atender diversos temas de conflicto al interior de la organización y que este procedimiento sea realizado de manera confidencial.
Contar con un código de ética en el que se aborden situaciones críticas que pudieran ocurrir al interior de la organización y la forma de abordarlos. Este código debe ser conocido por todos los miembros de la organización.
Generar una política de buen trato y luego capacitar a todos los miembros de la organización en esta política.

Entrenar a los trabajadores en la detección precoz de comportamientos ofensivos, malos tratos, acoso laboral y acoso sexual. Además, de difundir y sensibilizar respecto del procedimiento de prevención, denuncia, investigación y sanción d este tipo de comportamientos, que no deben ser tolerados.

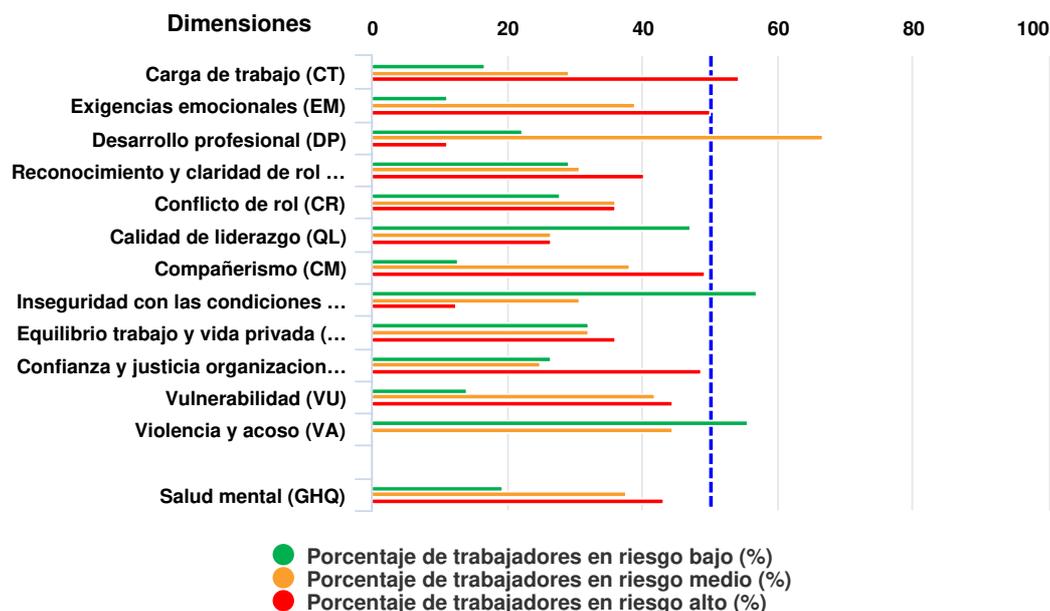
II. Resultados por género

Resultados para género Masculino - Nivel de Riesgo Medio



Highcharts.com

Resultados para género Femenino - Nivel de Riesgo Bajo



Highcharts.com

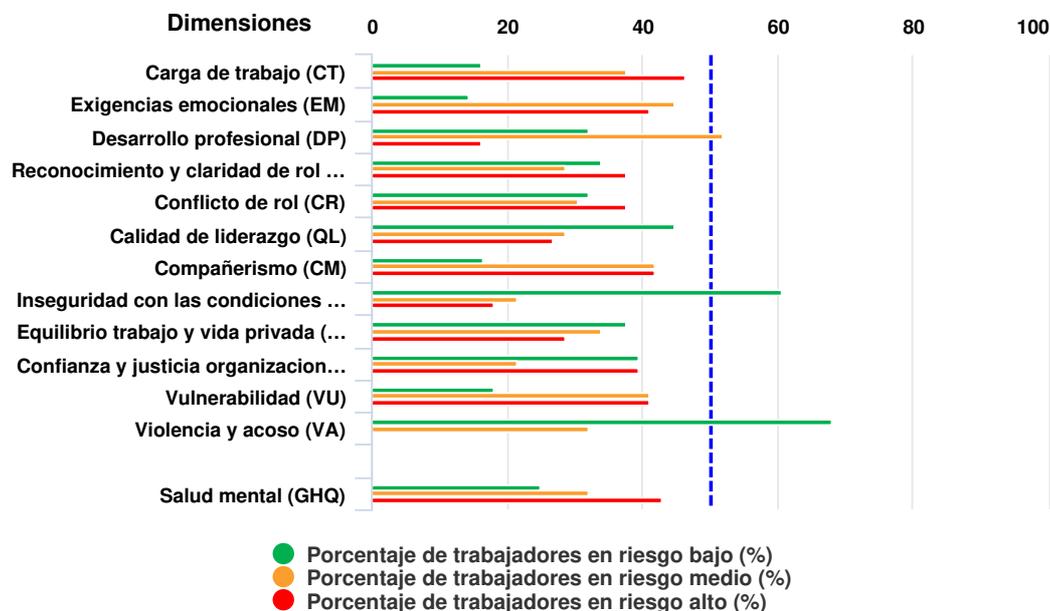
Para resguardar la confidencialidad de las respuestas, el(los) grafico(s) correspondiente(s) al(los) género(s) Otro y Prefiero no responder no se ha(n) generado.

III. Resultados por unidades de análisis

Los resultados de las preguntas por Unidades Geográficas son idénticos a los resultados generales del Centro de Trabajo.

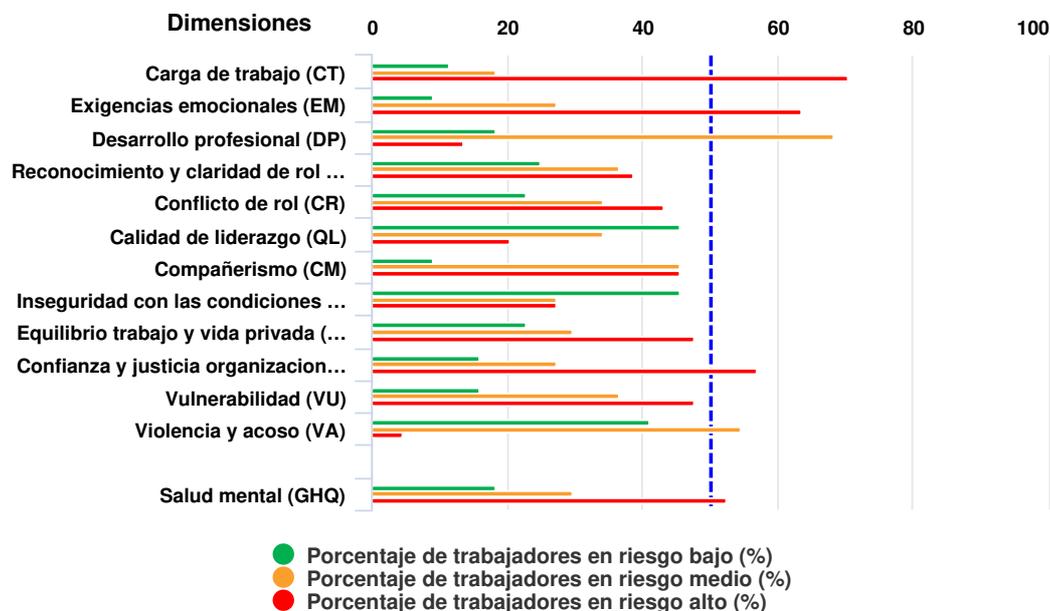
Unidades por departamento /unidad o sección (TE2)

Sector B - Nivel de Riesgo Bajo



Highcharts.com

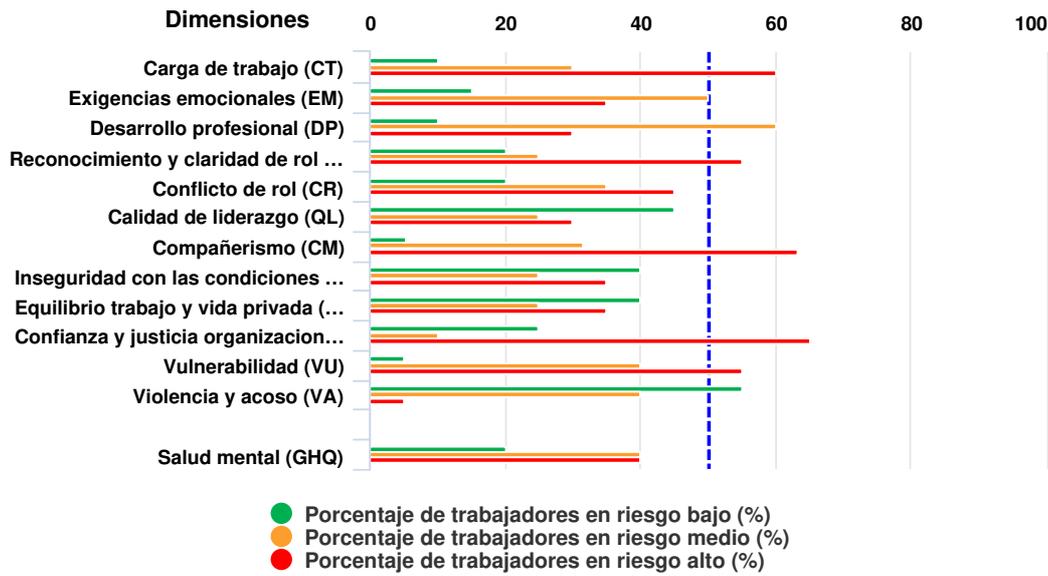
Sector A - Nivel de Riesgo Medio



Highcharts.com

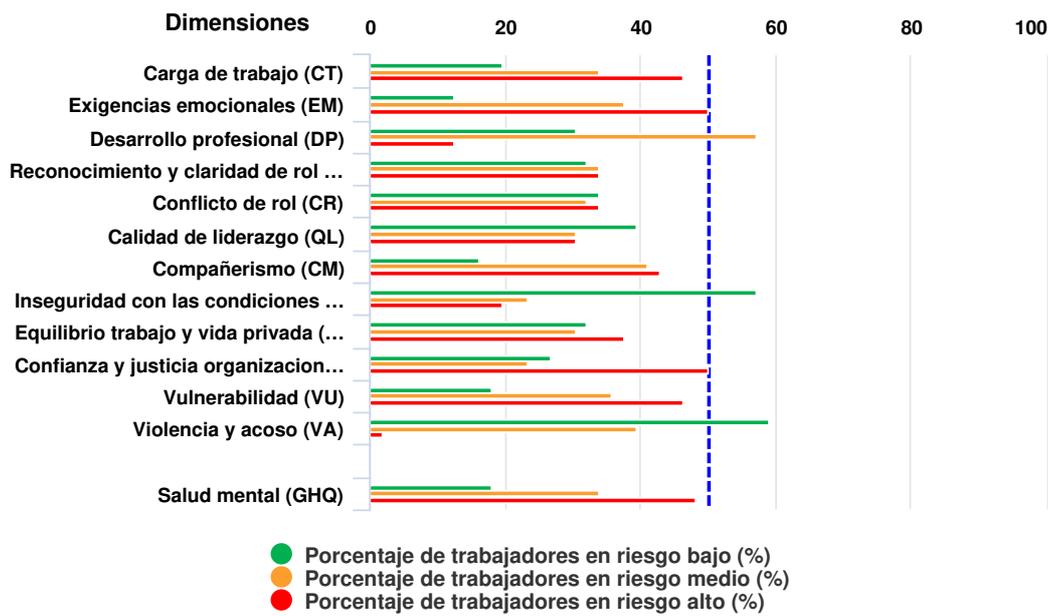
Unidades ocupación (TE3)

334 | Secretarios administrativos y especializados - Nivel de Riesgo Medio



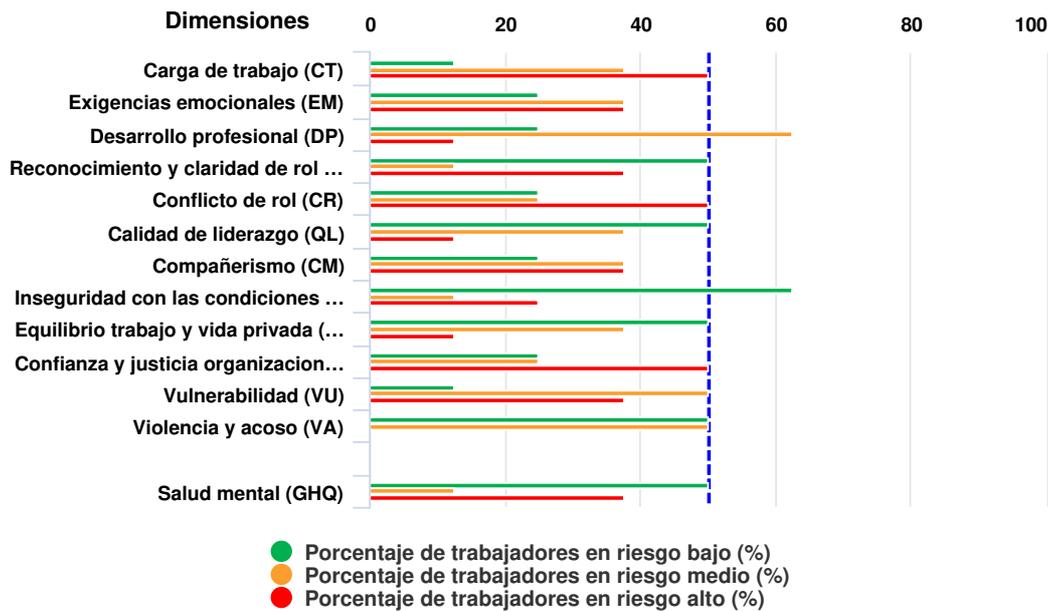
Highcharts.com

226 | Otros profesionales de la salud - Nivel de Riesgo Bajo



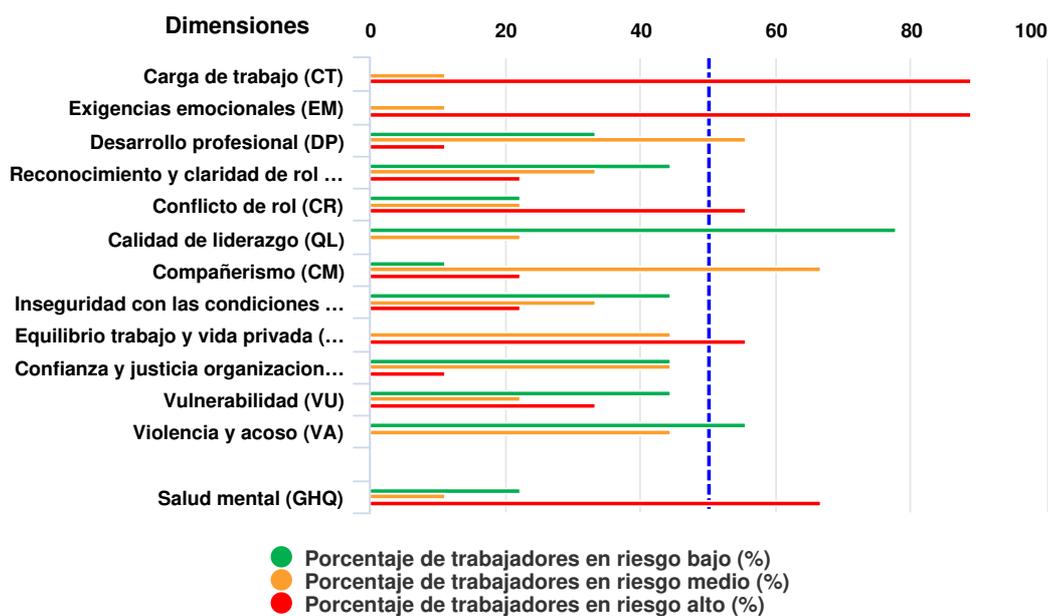
Highcharts.com

4 | Personal de apoyo administrativo - Nivel de Riesgo Bajo



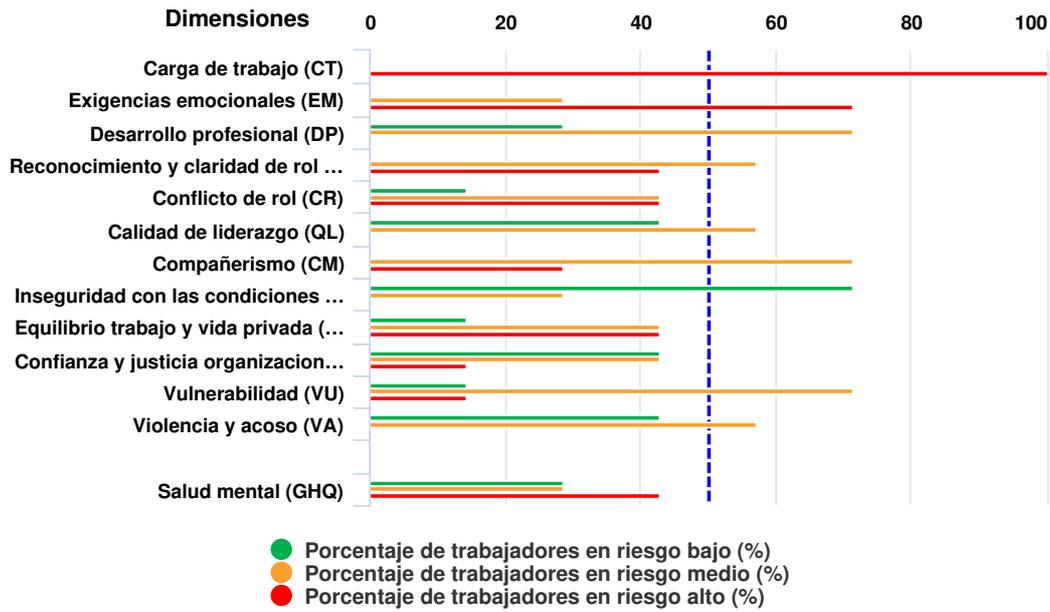
Highcharts.com

221 | Médicos - Nivel de Riesgo Medio



Highcharts.com

1 | Directores y gerentes - Nivel de Riesgo Medio



Highcharts.com

PARTE 3

Propuesta de medidas

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

A continuación, hay un molde o plantilla que se puede utilizar para consignar los resultados y los análisis y las propuestas.

Ejemplo de matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas

Dimensión	Dimensión (% de trabajadores en riesgo MEDIO más ALTO)	Preguntas con mayor puntaje en la dimensión	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimación monitoreo	Responsables del monitoreo en el Comité	Departamento o unidad responsable de la ejecución
Anote aquí la dimensión a analizar	Anotar aquí el resultado de los porcentajes de la dimensión, sumando el resultado "Medio" y el "Alto", lo que da riesgo "No óptimo"	Anotar aquí las preguntas con mayor puntaje de la dimensión (se encuentran en este mismo informe, más arriba).	Anotar aquí la explicación acerca del origen del problema que se dan las personas trabajadoras luego de los grupos de discusión. Es un resumen que debe hacer el Comité de Aplicación.	Anotar aquí las proposiciones de medidas de intervención que resulten de los grupos de discusión y del análisis del Comité de Aplicación.	Anotar la fecha estimada en que se va a monitorear la intervención.	Anotar el nombre de la o las personas que van a monitorear el cumplimiento de las medidas.	Anotar el nombre de la o las personas que van a monitorear el cumplimiento de las medidas.
Ej: Carga de trabajo	Ej: Alto: 15% Medio: 48% No óptimo: 15% + 48% = 63%	Ej: ¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?	Ej: Métodos o procesos de trabajo ineficientes que obligan a realizar tareas extras.	Ej: Planificar las metas y objetivos con anticipación permite que los trabajadores/as puedan organizar sus tareas.	Ej: 30-12-2025	Ej: Jefatura de personal	Ej: Departamento de gestión de personas

