

Gestión de Riesgos Psicosociales

23 de septiembre de 2025



Paulina Bahamondes Vidal

Gestora PMG/MEI Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales
Departamento de Prevención y Vigilancia
Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISESAT)
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO



Son aspectos del diseño y gestión del trabajo y su contexto social y organizacional que tienen el potencial de provocar un daño psíquico e incluso físico en los/las trabajadores/as.



Se asocian al estrés en el trabajo y a la violencia o acoso en el trabajo.

- Estrés: reacción fisiológica del organismo en que entran en juego diversos mecanismos (físicos, biológicos, conductuales o cognitivos) para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.



Buena gestión de estos factores puede ser fuente de bienestar para trabajadores y trabajadoras, para supervisores y directivos, y contribuir a un aumento de productividad en el trabajo.



En suma: los mismos factores pueden ser “positivos” y “negativos”

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

Factores de riesgo psicosocial laboral

Organización del trabajo

- Exigencias (cantidad, ritmo, habilidad)
- Autonomía (control del ritmo, de la carga, del método, aprendizaje)

Relaciones personales en el trabajo

- Calidad del liderazgo
- Apoyo social (jefaturas, compañeros)
- Reconocimiento al esfuerzo
- Hostilidad, acoso, violencia, temor

Síndrome de estrés

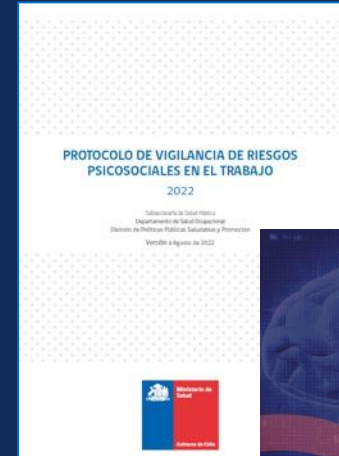
Malestar

Trastorno



HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN PREVENTIVA Y PARTICIPATIVA

- Existe un Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Ministerio de Salud) (2013, 2017, nueva versión 2023)
- En Chile es obligatoria la medición y la intervención para eliminar o reducir los factores de riesgo psicosocial, incluyendo la violencia y el acoso.
- Incluye la medición con el cuestionario CEAL-SM (1 de enero 2023)
- Incluye manual de aplicación.



PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, es actualizado mediante Resolución Exenta N° 1.448 -2022 del Ministerio de Salud, es el marco legal que hace exigible a las empresas públicas o privadas, identificar la presencia y nivel de exposición de estos factores al interior de la organización, así como la implementación de medidas para gestionarlos.

- Participan en la medición todos quienes forman parte de un centro de trabajo, esto incluye trabajadores de servicios transitorios y honorarios.
- Todas las entidades de 10 trabajadores o más deben implementar el protocolo
- Introduce el cuestionario CEAL-SM/SUSESO y lo define como el único instrumento de medición
- Reevaluación siempre cada dos años
- Procesos de vigilancia diferenciados en vigilancias ambientales y de la salud

ESTRUCTURA CEAL-SM / SUSESO

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

Dimensiones de riesgo psicosocial	N° preguntas
Carga de trabajo (CT)	3
Exigencias emocionales (EM)	3
Desarrollo profesional (DP)	3
Reconocimiento y claridad de rol (RC)	8
Conflicto de rol (CR)	3
Calidad del liderazgo (QL)	4
Compañerismo (CM)	4
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (IT)	3
Equilibrio trabajo vida privada (TV)	3
Confianza y justicia organizacional (CJ)	7
Vulnerabilidad (VU)	6
Violencia y acoso (VA)	7
TOTAL RPSL	54

VULNERABILIDAD

La vulnerabilidad en el trabajo es la sensación de temor, desprotección o indefensión ante un trato que el/la trabajador/a considera injusto por parte de la organización. Se puede entender también como la incapacidad de ejercer derechos o de resistir la disciplina que impone la relación laboral.

- ¿Tiene miedo a pedir mejores condiciones de trabajo?
- ¿Se siente indefenso(a) ante el trato injusto de sus superiores?
- ¿Tiene miedo de que lo(la) despidan si no hace lo que le piden?
- ¿Considera que sus superiores lo(la) tratan de forma discriminatoria o injusta?
- ¿Considera que lo(la) tratan de forma autoritaria o violenta?
- ¿Lo(la) hacen sentir que usted puede ser fácilmente reemplazado(a)?

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

VIOLENCIA Y ACOSO

La violencia y el acoso en el trabajo es la exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc.

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

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

¿CÓMO SE INTERPRETA LA ESCALA DE VIOLENCIA Y ACOSO?



- En los resultados aparece un porcentaje de “riesgo medio” y “riesgo” = siempre es MUY bajo
- Porque se requiere que la gran mayoría de las personas lo haya sufrido en el último año = eso no es así
- Recomendación: cualquier resultado de esta escala **diferente a 0** debe ser discutido y preguntarse por qué está ocurriendo

METODOLOGÍA PARTICIPATIVA CEAL-SM/SUSESO



METODOLOGÍA PARTICIPATIVA CEAL-SM/SUSESO



DIÁLOGO SOCIAL



- El principal objetivo del diálogo social es la promoción del consenso y de la implicación democrática de los principales actores en el mundo del trabajo.
- Encarna el principio democrático en dar voz y participación “a los afectados”.
- Facilita consenso sobre las materias. Fomenta la eficacia de la legislación e instituciones.
- Es un medio de respuesta a desafíos de distinto ámbito

ALGUNOS ESTUDIOS

 Revisión sistemática (15 estudios, principalmente europeos) de los costos del estrés relacionado con el trabajo muestran un **costo total entre US\$221 millones a US\$187.000 millones. Las pérdidas relacionadas a productividad explican entre el 70% y el 80% de estos costos.**

Hassard et al., The Cost of Work-Related Stress to Society: A Systematic Review. J Occup Health Psychol. 2004;28(5):444-455

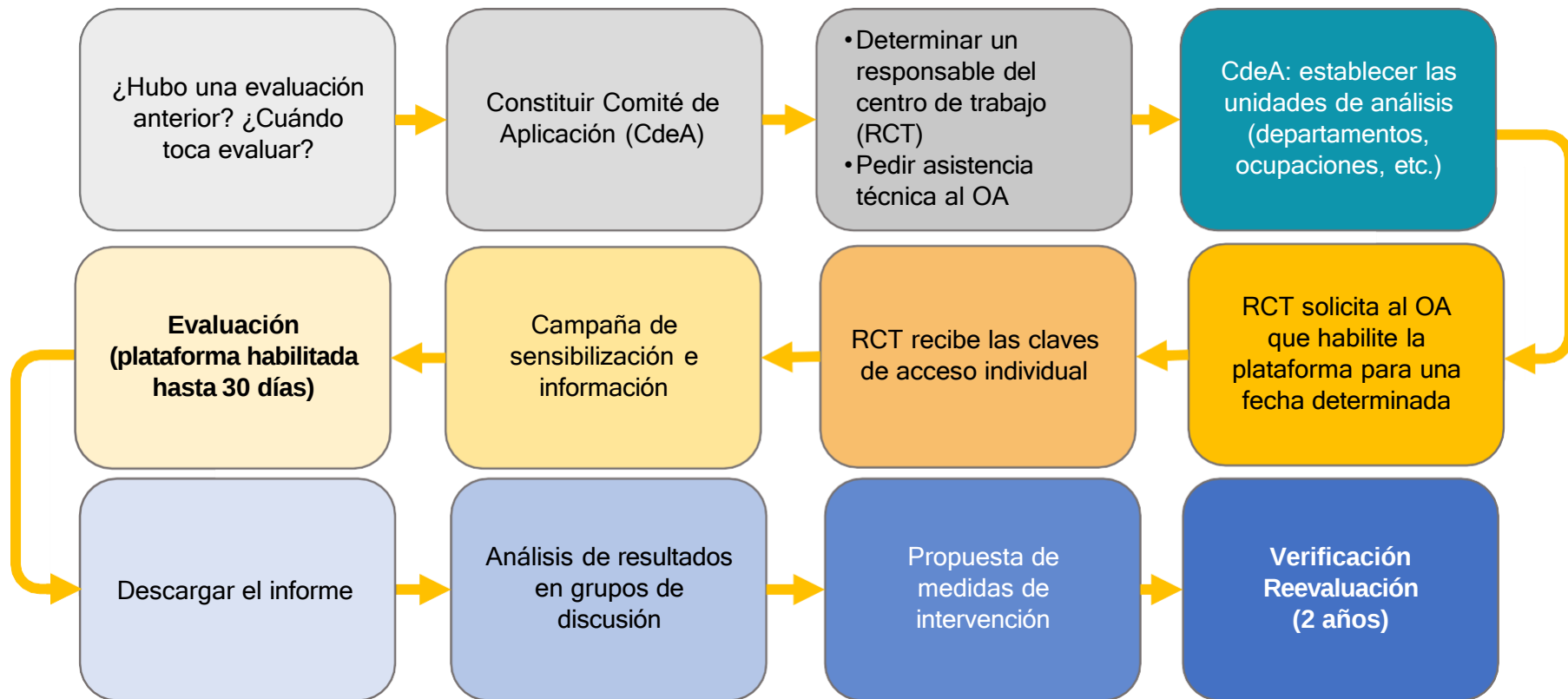
 Sufre **estrés laboral el 30% trabajadores países desarrollados**, más en países recientemente industrializados y en desarrollo, cifras en incremento. Violencia problema creciente, en especial hacia mujeres.
Costo total del estrés laboral entre 1-3,5% PIB.
25% trabajadores muestran caída en productividad por acoso, total: caída entre 1,5-2,0% en productividad.

Hoel et al. The cost of violence/ stress at work and the benefits of a violence/ stress-free working environment, Report Commissioned by the International Labour Organization (ILO) Geneva; 2001.

 **Tasa ausentismo es $\pm 5\%$ mayor en personas con mala salud mental.** Probabilidad **de baja productividad es 6 veces mayor** en personas con mala salud mental. Relación entre productividad y salud mental es compleja: **la bala de plata, si es que existe, es la reducción del estrés en el trabajo.**

Bubonya et al., Mental health and productivity at work: Does what you do matter? Labour Economics, 2017,

¿CÓMO ES EL PROCESO DE EVALUACIÓN?



COMITÉ DE APLICACIÓN

- El comité de aplicación (CdA) debe constituirse en cada centro de trabajo y tendrá la mayor parte de la responsabilidad en que el cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para el centro de trabajo y sus trabajadores/as
- El CdA debe ser paritario en cuanto a la representatividad de los trabajadores/as y empleadores/as y deberá tener como mínimo 4 y máximo 10 integrantes. Debe estar compuesto por las siguientes personas y sus subrogantes

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

Representantes de
trabajadores/as

Representantes del
empleador

FUNCIONES DEL CDA



- Definir cronograma o carta Gantt. (7 etapas).
- Definir el formato de la aplicación del cuestionario (papel o electrónica).
- Determinar el período de aplicación.
- Definir las unidades de análisis.
- Adaptar el cuestionario en las secciones pertinentes.
- Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización.
- Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores.
- Resguardar las condiciones de anonimato y confidencialidad que exige el método.
- Monitorear el proceso de aplicación.
- Analizar y discutir los resultados.
- Informar los resultados a todos los trabajadores/as.
- Informar los resultados al respectivo Organismo Administrador.
- Asegurar que exista participación de los trabajadores/as en las propuestas de las medidas de intervención.
- Definir la urgencia y el orden de las medidas de intervención.
- Informar las medidas de intervención a los trabajadores/as.
- Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de intervención definidas.
- Informar a los trabajadores/as sobre las medidas cumplidas y la razón de su aplicación.

UNIDADES DE ANÁLISIS

- Una unidad de análisis es una agrupación de trabajadores/as con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo para luego intervenir.
- Una vez segmentado se podrán obtener los resultados por área de trabajo, por ocupación y por departamento o unidad, lo que permitirá diseñar medidas específicas para cada uno de estos segmentos si fuese necesario.

TEA1. ¿En qué unidad geográfica (edificio, piso, etc.) trabaja usted?

1. Área A 2. Área B 3. Área C

Respuestas editables de acuerdo con la realidad del centro de trabajo.

TEA2. ¿Cuál es su ocupación?

1. Directores, gerentes 3. Técnicos 4. Administrativos 9. Sin calificación

Respuestas editables de acuerdo con CIUO- 08 y con la realidad del centro de trabajo.

TEA3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1 Gerencia 3 Bodegas 5 Ventas
2 Finanzas 4 Marketing 6 Informática

Respuestas editables de acuerdo con la realidad del centro de trabajo.

GRUPOS DE DISCUSIÓN



- En esta etapa, los miembros del centro de trabajo discuten y ponen en el contexto adecuado los resultados y generan medidas de cambio o mitigación de los factores que se haya descubierto que son los más importantes
- La composición del grupo debe ser lo más heterogénea posible en las variables de género, edad y ocupaciones específicas dentro de cada unidad. Aunque es ideal que en los análisis grupales participen todos los trabajadores y trabajadoras de una unidad, estos pueden realizarse con grupos de entre 6 y 12.
- En los grupos más pequeños las personas que menos hablan se sienten menos constreñidas a participar y el análisis y las propuestas son mucho más ricas.
- El Comité de Aplicación debe asegurarse que el grupo sea lo más representativo posible de la unidad que se está analizando, incluso debe considerarse la posibilidad de formar más de un grupo de discusión si las unidades de análisis son muy grandes.
- En los casos de centros de trabajo o empresas pequeñas (menos de 26 trabajadores) se debe promover la participación de la totalidad de los trabajadores y trabajadoras.

DISEÑO DE MEDIDAS DE INTERVENCIÓN



- Identificar los puestos de trabajo o departamentos con exposiciones o resultados de riesgo alto que afecten al mayor número de personas.
- Identificar posibles acciones que eliminen o reduzcan la exposición a más de un riesgo detectado (que impacten en más de una dimensión de riesgo). Identificar acciones que eliminen o reduzcan desigualdades y discriminaciones al interior de la organización. Este tipo de riesgo, si bien se puede identificar gracias al resultado cuantitativo de la evaluación, suele evidenciarse con mayor claridad durante la fase cualitativa del proceso, cuando se realiza el análisis grupal de los resultados.
- Formular las medidas preventivas de forma precisa, es decir, el qué se va a hacer y el cómo se va a hacer o ejecutar esa medida, además de identificar las áreas responsables de llevar a cabo esta medida y los plazos para su implementación y seguimiento

ASPECTOS CLAVE DE LOS BUENOS MODELOS DE GESTIÓN RPSL



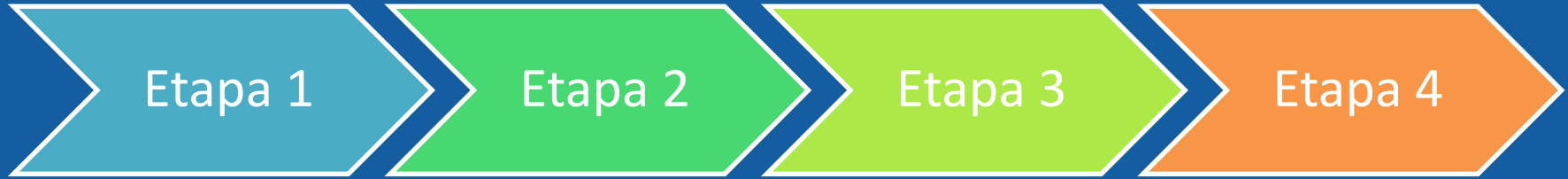
- La gestión RPSL es parte del corazón de la organización; está dentro de sus **metas estratégicas**
- Hay **compromiso** completo de la alta dirección o gerencia
- Se considera parte de la **ética** y la responsabilidad social
- Se basa en la **participación** y el **diálogo social**
- Se basa en **evidencia** (medir con instrumento de calidad)
- Las intervenciones tienen **diseño a medida**
- Un ambiente laboral seguro y saludable es un **derecho fundamental** de las personas trabajadoras

CONSECUENCIAS DE UNA BUENA GESTIÓN DE RPSL



- ◆ Aumenta el **bienestar** y el **compromiso** de las personas
- ◆ Aumenta la **productividad** y la **calidad** del servicio
- ◆ Mejora la **imagen** de la organización (ante usuarios, clientes, otras organizaciones)
- ◆ Contribuye a satisfacer el **derecho fundamental** de las personas trabajadoras a un ambiente de trabajo seguro y saludable

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES



- Gobernanza: Encargado Sistema; identificar centros de trabajo y/o agrupaciones, definir alcance gradual, constituir Comités de Aplicación.

- Sistematizar y analizar información utilizando el cuestionario CEAL- SM/SUSESO.

- Generar un diagnóstico participativo de los riesgos psicosociales laborales, basado en el análisis de los resultados de la evaluación.

- Definir o actualizar una política de gestión de riesgos psicosociales laborales.

- Elaborar un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo de forma participativa.

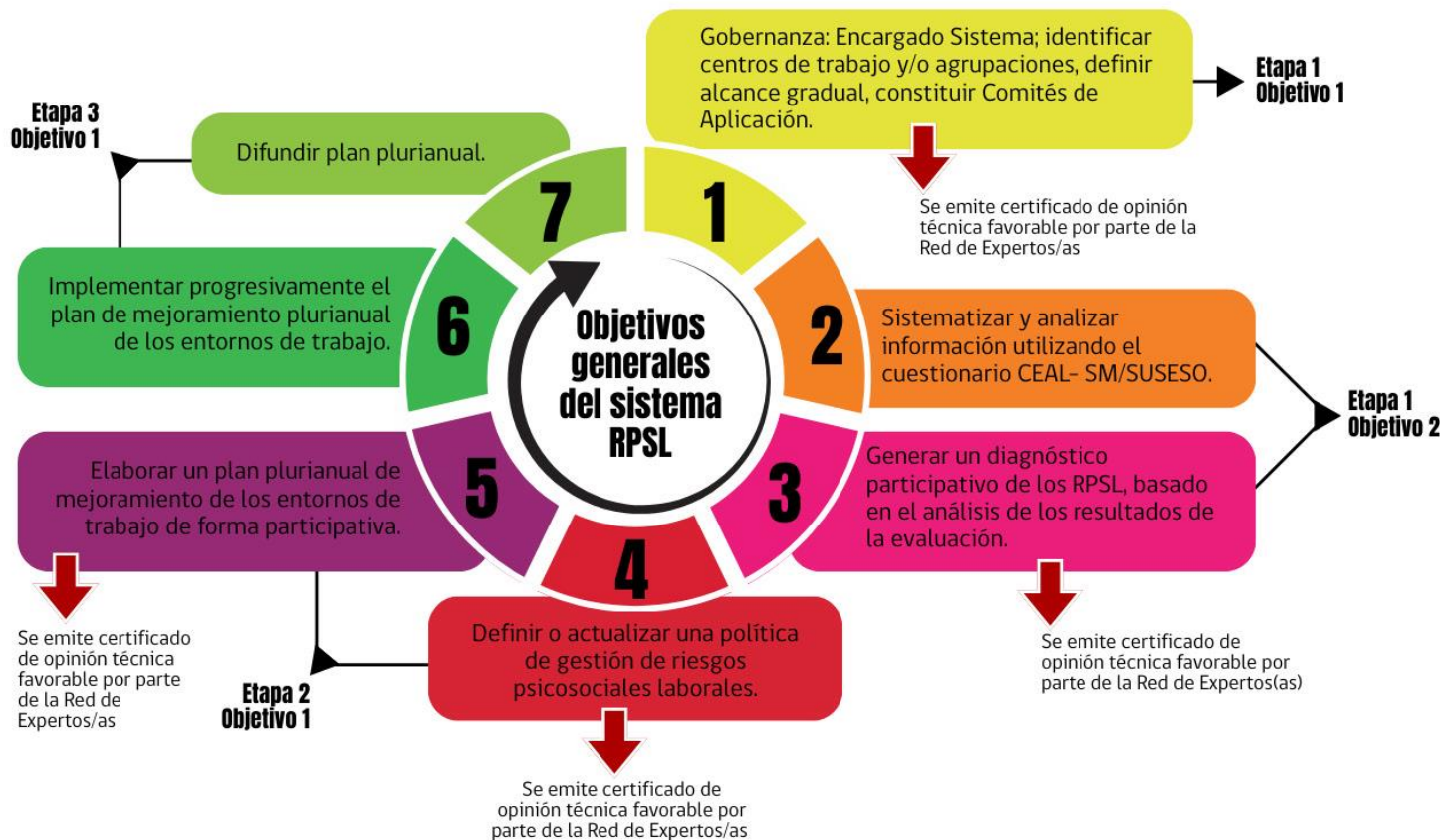
- Implementar progresivamente el plan de mejoramiento plurianual de los entornos de trabajo.

- Difundir plan plurianual.

- Evaluar y mejorar la gestión de riesgos psicosociales mediante los resultados del plan plurianual.

- Difundir

SECUENCIA CRONOLÓGICA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA RPSL



193 Servicios Públicos Centralizados

172 servicios comprometen (Se exceptúa SENAME)

No entran al sistema:

- Colegios, jardines infantiles
- Servicios de salud (hospitales, CESFAM, SAR, etc)



Entran al sistema de gestión RPSL para la medición con CEAL-SM/SUSESO el año 2025 centros de trabajo del **alcance del año “t”**

- Evaluaciones centros de trabajo año 2023
- Centros de trabajo no evaluados
- Se recomienda una evaluación con fecha de termino hasta agosto de 2025
- Servicios que midieron todos sus centros de trabajo en el año 2024, deben reportar los requisitos técnicos en base a la información obtenida en dicha medición.

Problemáticas detectadas en AT con servicios públicos.

- Identificación incorrecta de centros de trabajo, agrupaciones de trabajo y unidades de análisis.
- Procesos ISTAS abiertos
- Confusión acerca de entrega de prescripciones / matriz de intervención
- No realización de todas las etapas de la metodología, evidente retraso en cada etapa.
- Mediciones de unidades de vigilancia con CEAL-SM/SUSESO
- Entrega de prórrogas por parte de los OA
- Rol de asistencia técnica
- Curso de Comités de Aplicación (Plan prevención 2024)
- Multirut

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN

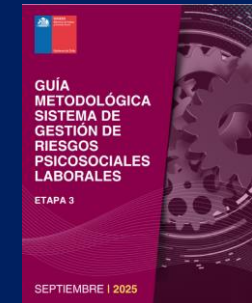
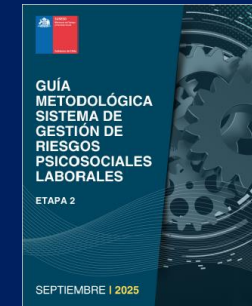
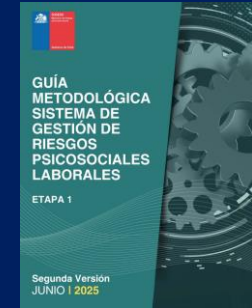
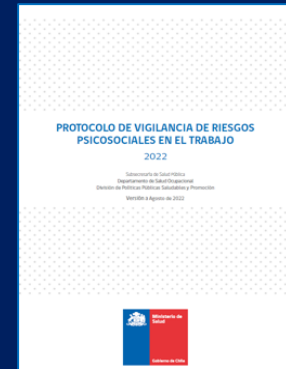
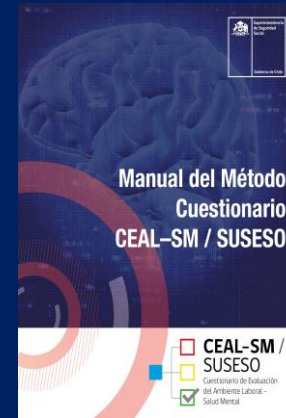
Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Ministerio de Salud).

Manual del Método del Cuestionario CEAL-SM/SUSESO.

Guía metodológica del sistema.

Oficio O-02-S-00417-2025.

Material de ayuda disponible en:
<https://www.suseso.cl/606/w3-article-778.html>



Muchas gracias

