

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:** 2025-09-11

**Empresa / Institución:** Gobierno Regional Metropolitano de Santiago

**CUV:** 192464

**Responsable centro trabajo (CT):** Ariel Lagos Vasquez

**Unidad evaluada:** Centro de Trabajo

**Organismo Administrador:** MUSEG

**Fecha de aplicación:** 26 de agosto de 2024 al 24 de septiembre de 2024

**Fecha de cierre efectivo del cuestionario:** 24 de septiembre de 2024

**Fecha de generación del informe:** 24 de septiembre de 2024

**RUT:** 61923200-3

**Nombre Centro de Trabajo (CT):** Morandé 93

### 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**

44

**Total cuestionarios contestados**

27

**Tasa de participación de los trabajadores**

61%

### 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 **Morandé 93**, las unidades son las que aparecen en el siguiente cuadro.

Unidades de análisis del CT Morandé 93	Números de cuestionarios
<b>Unidades geográficas</b>	
Morandé 93	27
<b>Ocupaciones</b>	
962   Otras ocupaciones elementales	9
4   Personal de apoyo administrativo	4
2421   Analistas de gestión y organización	9
1112   Personal directivo de la administración pública	5
<b>Departamentos / unidades funcionales</b>	
GABINETE	16
DIPLADER	2
ADM. REGIONAL	9

## 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
<b>Género</b>		
Masculino	12	44.4%
Femenino	15	55.6%
Otro	0	0.0%
Prefiero no responder	0	0.0%
<b>Edad</b>		
Menor de 21 años	0	0.0%
De 21 a 25 años	0	0.0%
De 26 a 35 años	6	22.2%
De 36 a 45 años	12	44.4%
De 46 a 55 años	8	29.6%
Más de 55 años	1	3.7%

## TRABAJO Y EMPLEO ACTUAL

Vairable medida (código de pregunta - pregunta)	n	% sobre total cuestionarios
<b>TEA4. En su trabajo, ¿tiene que hacer teletrabajo? (trabajar desde su hogar utilizando algún dispositivo electrónico, como notebook o computador)</b>		
No	22	81.5%
Sí, pero la mayor parte de la semana hago trabajo presencial	3	11.1%
Sí, media jornada en teletrabajo, media jornada presencial	1	3.7%
Sí, la mayor parte de la semana hago teletrabajo	0	0.0%
Sí, la semana completa en teletrabajo	1	3.7%
<b>TEA5. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual? (lo que usted recibe aplicados los descuentos de salud y pensión)</b>		
Menor o igual a \$140.000	0	0.0%
\$140.001 - \$280.000	0	0.0%
\$280.001- \$550.000	0	0.0%
\$550.001 - \$830.000	4	14.8%
\$830.001 - \$1.100.000	2	7.4%
\$1.100.001 - \$1.400.000	2	7.4%
\$1.400.001 - \$2.000.000	10	37.0%
\$2.000.001 y más	9	33.3%
<b>TEA6. Su sueldo es:</b>		
Fijo	22	81.5%
Sueldo base más comisiones o variable	3	11.1%
Sólo variable	2	7.4%
<b>TEA7. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes(as) o supervisores(as) al mismo tiempo?</b>		
No	16	59.3%
Sí	11	40.7%
<b>TEA8. Su jornada de trabajo es:</b>		
Ordinaria completa	22	81.5%
Ordinaria parcial	1	3.7%
Exceptuado(a) de jornada (artículo 22)	2	7.4%
Otra	2	7.4%
<b>TEA9. Su horario de trabajo es:</b>		

Horario diurno (mañana y/o tarde)	25	92.6%
Turno fijo de noche	0	0.0%
Turnos rotatorios	2	7.4%
<b>TEA10. La distribución de su jornada de trabajo es:</b>		
De lunes a viernes	16	59.3%
De lunes a sábado	1	3.7%
Sólo fines de semana o festivos	0	0.0%
De lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos.	10	37.0%
Otra	0	0.0%
<b>TEA11. Indique cuántas horas trabajó para la empresa o institución la semana pasada:</b>		
Mediana de horas trabajadas en el centro de trabajo	45	
<b>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.</b>		
La semana pasada trabajé 45 (44) horas o más	22	81.5%
Trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución	1	3.7%
Tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)	3	11.1%
Mi jornada es excepcional (ciclo 42 horas)	0	0.0%
He estado de vacaciones, enfermo o con permiso	1	3.7%
Otros motivos	0	0.0%
<b>TEA13. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con su empresa o institución?</b>		
contrato indefinido o cargo de planta	2	7.4%
contrato temporal o cargo a contrata	17	63.0%
contrato por faenas o proyectos	0	0.0%
contrato por institución o empresa externa	1	3.7%
contrato a honorarios	7	25.9%
estudiante en práctica	0	0.0%
<b>TEA14. Tomando todo en consideración, ¿cuán satisfecho(a) se siente con su trabajo actual?</b>		
muy satisfecho(a)	12	44.4%
satisfecho(a)	10	37.0%
neutro	3	11.1%
insatisfecho(a)	1	3.7%

muy insatisfecho(a)

1 3.7%

## 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	8	29.6%
Muy poco	3	11.1%
Leve	4	14.8%
Moderado	7	25.9%
Severo	5	18.5%
Muy severo	0	0.0%

### 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	10	37.0%
Un poco	7	25.9%
Moderadamente	9	33.3%
Bastante	1	3.7%
Mucho	0	0.0%

### 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	25	92.6%
Sí	2	7.4%

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

No	19	70.4%
Sí	8	29.6%

## PARTE 2

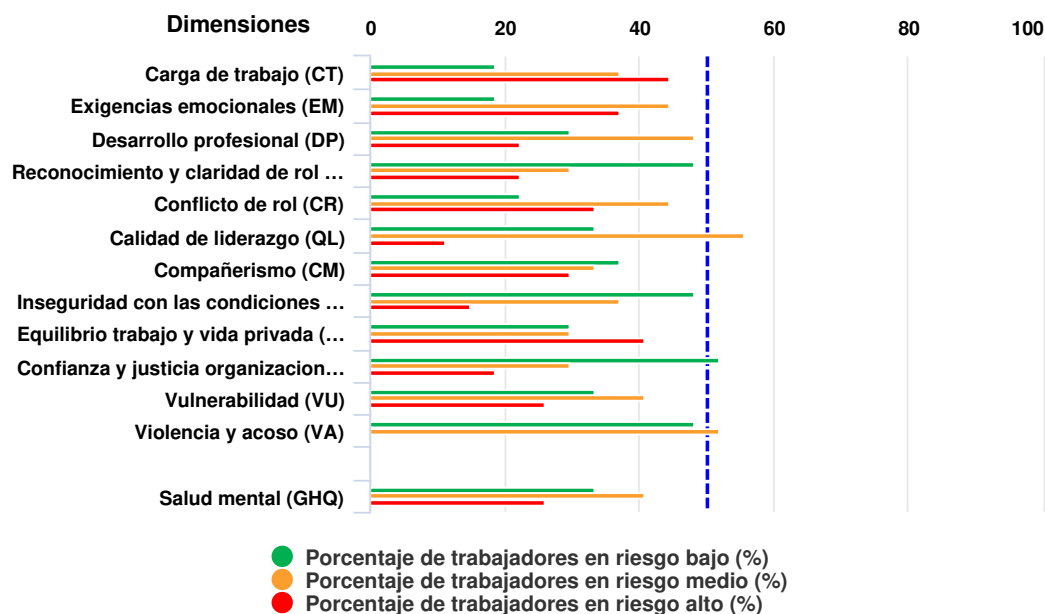
### Preguntas de riesgo psicosocial y salud mental

#### 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	18.50%	37.00%	44.40%	81.40%
EM. Exigencias emocionales	18.50%	44.40%	37.00%	81.40%
DP. Desarrollo profesional	29.60%	48.10%	22.20%	70.30%
RC. Reconocimiento y claridad de rol	48.10%	29.60%	22.20%	51.80%
CR. Conflicto de rol	22.20%	44.40%	33.30%	77.70%
QL. Calidad de liderazgo	33.30%	55.60%	11.10%	66.70%
CM. Compañerismo	37.00%	33.30%	29.60%	62.90%
IT. Inseguridad con las condiciones de trabajo	48.10%	37.00%	14.80%	51.80%
TV. Equilibrio trabajo y vida privada	29.60%	29.60%	40.70%	70.30%
CJ. Confianza y justicia organizacional	51.90%	29.60%	18.50%	48.10%
VU. Vulnerabilidad	33.30%	40.70%	25.90%	66.60%
VA. Violencia y acoso	48.10%	51.90%	0.00%	51.90%
GHQ. Salud mental	33.30%	40.70%	25.90%	66.60%

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: **Confianza y justicia organizacional**. 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) 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) **Calidad de liderazgo, Violencia y acoso**, 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 / SUSESO 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).

<b>Carga de trabajo</b>	44.4% en riesgo alto
<b>Definición dimensión</b>	
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.	
<b>Posible origen del riesgo (analizar en conjunto con la columna siguiente)</b>	
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.	
<b>Preguntas con puntajes de mayor riesgo para la dimensión (es útil para precisar el posible origen del riesgo)</b>	
¿Su carga de trabajo se distribuye de manera desigual de modo que se le acumula el trabajo?  ¿Con qué frecuencia le falta tiempo para completar sus tareas?	
<b>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</b>	
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.	
<b>Equilibrio trabajo y vida privada</b>	40.7% en riesgo alto
<b>Definición dimensión</b>	
El equilibrio entre el trabajo y la vida privada es la manera en que estos dos ámbitos de nuestra vida nos permiten un desarrollo adecuado como personas, sin que una exigencia desmedida del trabajo interfiera con la vida privada.	
<b>Posible origen del riesgo (analizar en conjunto con la columna siguiente)</b>	
Jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), turnos nocturnos, horarios rígidos, normas rígidas para permisos o vacaciones.	
<b>Preguntas con puntajes de mayor riesgo para la dimensión (es útil para precisar el posible origen del riesgo)</b>	



¿Siente que su trabajo le consume demasiada ENERGÍA teniendo un efecto negativo en su vida privada?

Las exigencias de su trabajo, ¿interfieren con su vida privada y familiar?

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

Cuando sea posible, tener un “banco de horas” adicionales trabajadas que se devuelvan en horas libres para resolver temas domésticos o personales.  
Apoyo a tareas domésticas (si la empresa tiene casino, posibilidad de llevar al domicilio raciones a precio de costo).  
Implementar horarios de entrada y salida flexibles.  
Respetar horarios, días de descanso y periodo de vacaciones.  
Respetar 12 horas continuas de desconexión telemática (celular, computador).  
Implementar guarderías infantiles de emergencia con voluntarios del propio trabajo para resolver casos especiales urgentes.  
Entrenar a jefaturas y supervisores para otorgar permisos especiales a los trabajadores/as cuando tenga un asunto urgente y repentino de atender.  
Disponer de políticas de permisos (distinto de los días de feriado legal) para eventos como mudanza, matrimonio, fallecimiento de familiar, cumpleaños de hijo/a, chequeo médico anual, u otro que se acuerde con la organización sindical o con trabajadores organizados.

### Exigencias emocionales

44.4% en riesgo medio

#### 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.

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

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.

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

Su trabajo, ¿le coloca en situaciones emocionalmente perturbadoras?

Su trabajo, ¿le exige esconder sus emociones?

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

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.  
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 críticas 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.

## Desarrollo profesional

48.1% 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)

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

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

### 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.

## Conflicto de rol

44.4% en riesgo medio

### Definición dimensión

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.

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

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.

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

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

¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?

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 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.

### Calidad de liderazgo

55.6% en riesgo medio

#### Definición dimensión

Es la forma en que se expresa el mando de una jefatura sobre nosotros. Incluye la capacidad de la jefatura de planificar el trabajo, resolver conflictos y colaborar para que los trabajadores/as subordinados puedan llegar a completar su tarea.

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

Jefes con escaso liderazgo (no motivan al personal), liderazgos extremadamente autoritarios o desapegados ("dejar hacer"), escasa planificación del trabajo (se trabaja "al día"), favoritismo, mala comunicación de los jefes con sus equipos.  
Trato irrespetuoso hacia los subordinados, hacer exigencias perentorias sin considerar aspectos personales de los subordinados.  
Dar órdenes complejas con escasa jerarquización de los objetivos.

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

Su superior inmediato, ¿planifica bien el trabajo?

Si usted lo necesita, ¿con qué frecuencia su superior inmediato está dispuesto a escuchar sus problemas en 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

Jefes y autoridades están presentes en la actividad cotidiana del centro de trabajo. Ejemplo: política de "puertas abiertas" de la jefatura, visitas periódicas a los trabajadores/as en sus áreas de trabajo.  
La empresa / institución (a través de la más alta autoridad) expone públicamente su compromiso con el bienestar de quienes son parte de la organización.  
Implementar indicadores de evaluación para jefaturas no sólo de nivel cuantitativo y enfocado a metas de cumplimiento administrativo/productivo sino también incluir indicadores orientados a habilidades de liderazgo, resolución de conflictos, ausentismo, accidentabilidad, etc.

### Vulnerabilidad

40.7% en riesgo medio

#### 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 de que lo(la) despidan si no hace lo que le piden?

¿Tiene miedo a pedir mejores condiciones de trabajo?

¿Se siente indefenso(a) ante el trato injusto de sus superiores?

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.

## Violencia y acoso

51.9% 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 los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a acoso relacionado al trabajo por correo electrónico, mensajes de texto y/o en las redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter)?

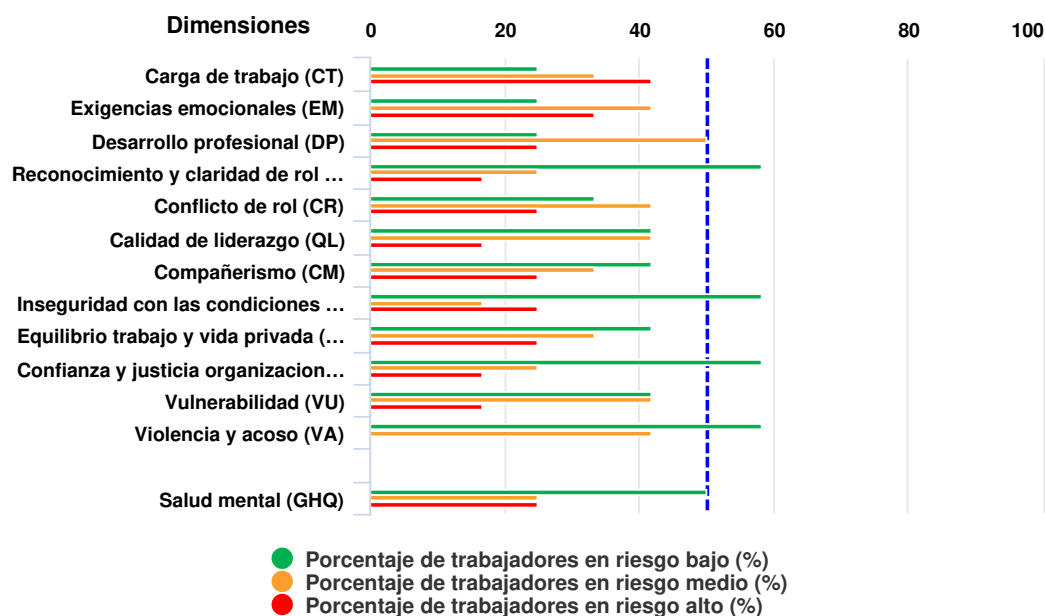
El bullying o acoso significa que una persona está expuesta a un trato desagradable o denigrante, del cual le resulta difícil defenderse. En su trabajo, en los últimos 12 meses, ¿ha estado expuesto(a) a bullying o acoso?

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 de este tipo de comportamientos, que no deben ser tolerados.

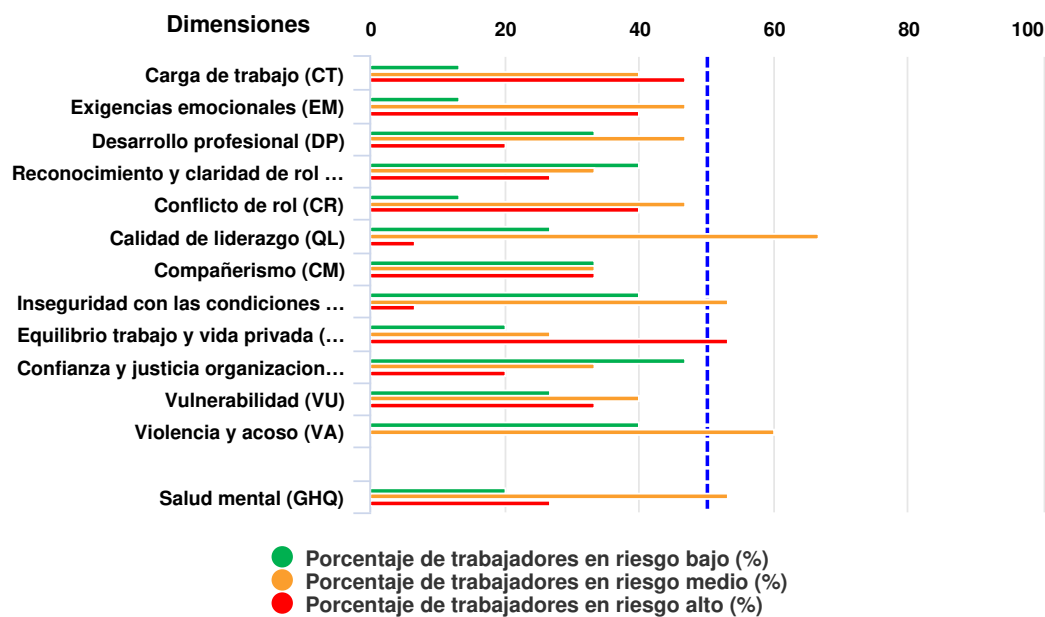
## II. Resultados por género

### Resultados para género Masculino - Nivel de Riesgo Bajo



Highcharts.com

### Resultados para género Femenino - Nivel de Riesgo Medio



Highcharts.com