

Factores Humanos y Organizacionales en la Gestión de los riesgos psicosociales:

Principales proyectos orientados a fortalecer las estrategias de
seguridad, salud y bienestar de los trabajadores

Ignacio Puebla O.

Especialista en Factores Humanos y Organizacionales

Gerencia de Gestión del Conocimiento

Mutual de Seguridad CChC



Agenda

**Congreso
Internacional**

ARL | **sura** 

La práctica del Cuidado
para la sostenibilidad

2016

01

Contexto nacional

02

Contexto legal

03

Desde un modelo de Cultura de Seguridad y su enfoque en los factores Humanos y Organizacionales

04

La estrategia para la evaluación de riesgos psicosociales

05

Ejemplo de resultado

06

Conclusiones



1

Contexto Nacional

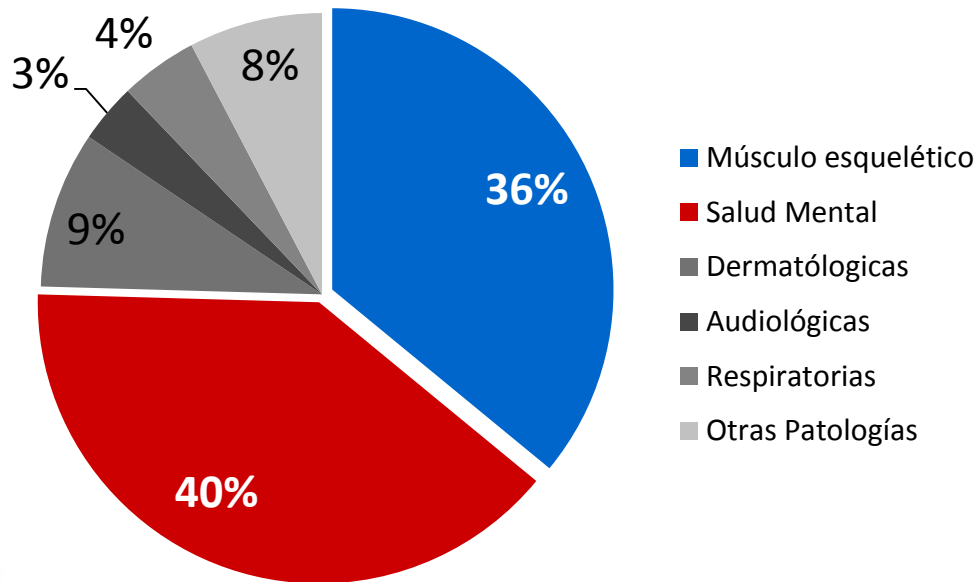
(Aumento de patologías de salud mental laboral)



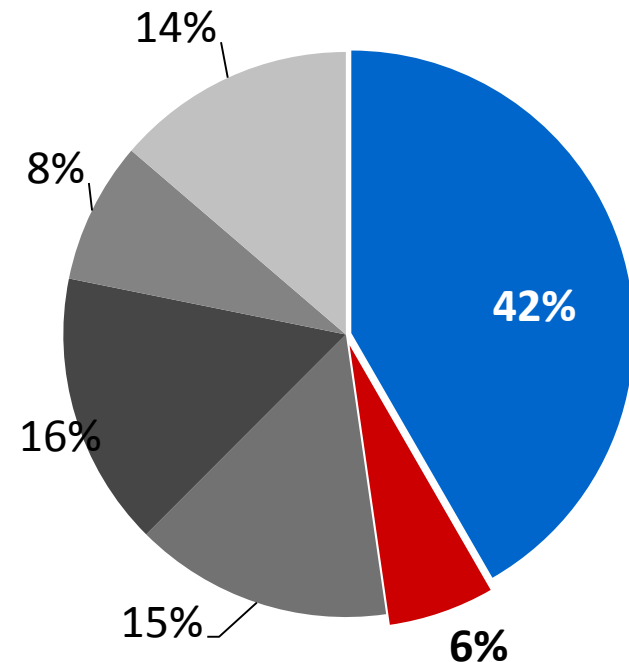
Enfermedades Profesionales

Distribución de los diagnósticos Mutualidades 2015

Enfermedades Profesionales

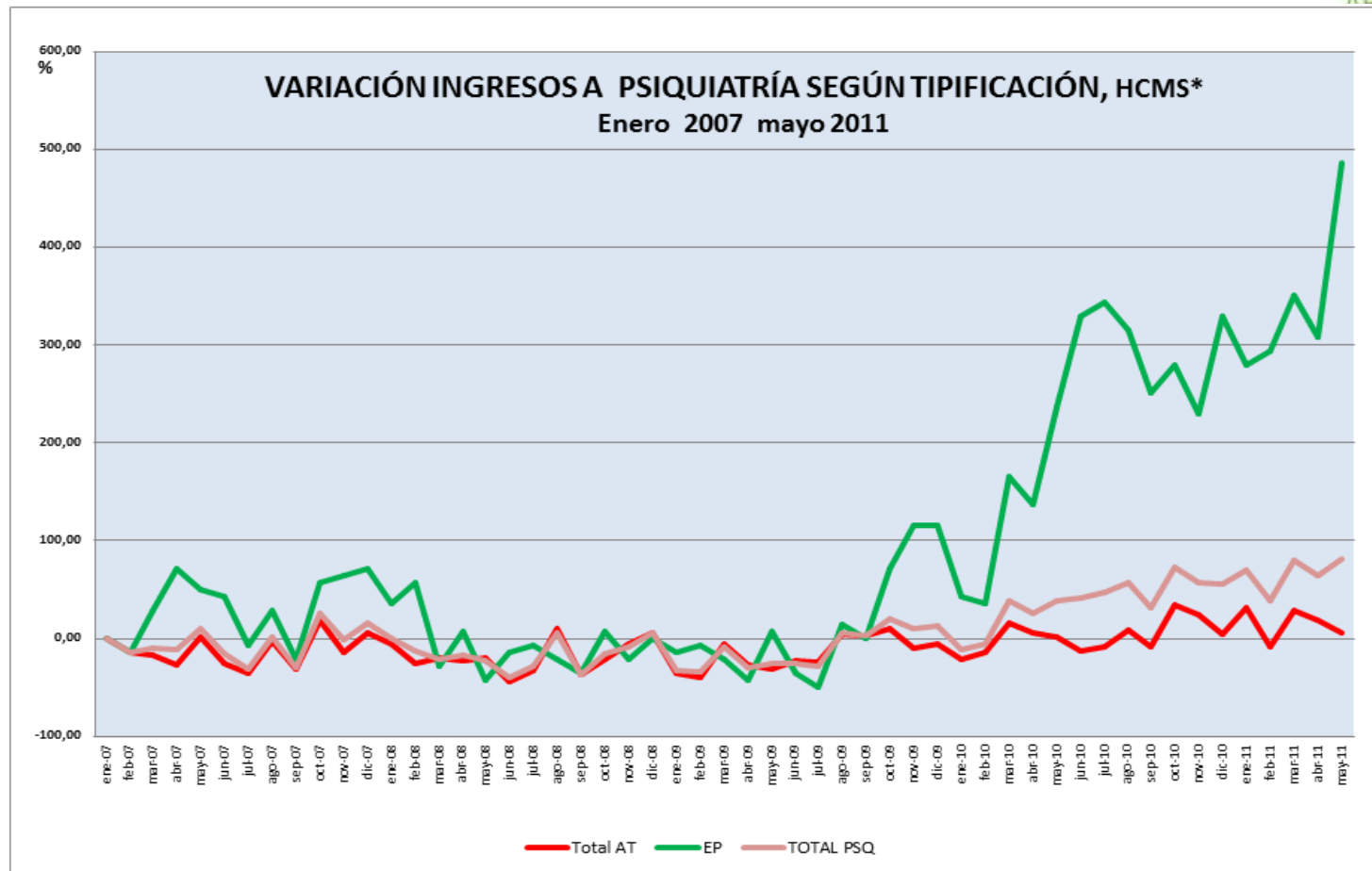


Enfermedades con alta
inmediata



Fuente: SISESAT SUSESO (Abril 2016)

Aumento porcentual



2

Contexto legal **(Normativas asociadas)**



La totalidad de las empresas e instituciones de los diversos sectores económicos del país deberán implementar esta regulación y serán sujetas de fiscalización por parte de la autoridad sanitaria

2015 Implementación en todos los rubros

Fiscalización 2013-2015

En su etapa de implementación, la fiscalización se realice en tres actividades económicas: (a) Transporte; (b) Comercio (Retail); (c) Intermediación Financiera

Protocolo de Vigilancia de Riesgos psicosociales: El 12 de Junio se aprueba la entrada en vigencia de la normative asociado en el protocol de vigilancia de riesgos psicosociales.

2013 Protocolo de Vig. de Riesgos psicosociales

ENETS

Encuesta Nacional Empleo, Trabajo, y Salud: 1 de cada 3 chilenos presenta sintomatología asociada a estos factores a lo largo de su vida laboral

Resultado totales

Congreso
Internacional

ARL | SURA

La práctica del Cuidado
para la sostenibilidad

2016

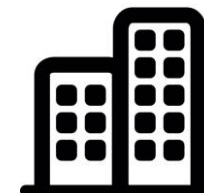
N° ENCUESTAS
REALIZADAS

32.441



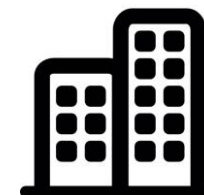
N° EMPRESAS

1.532

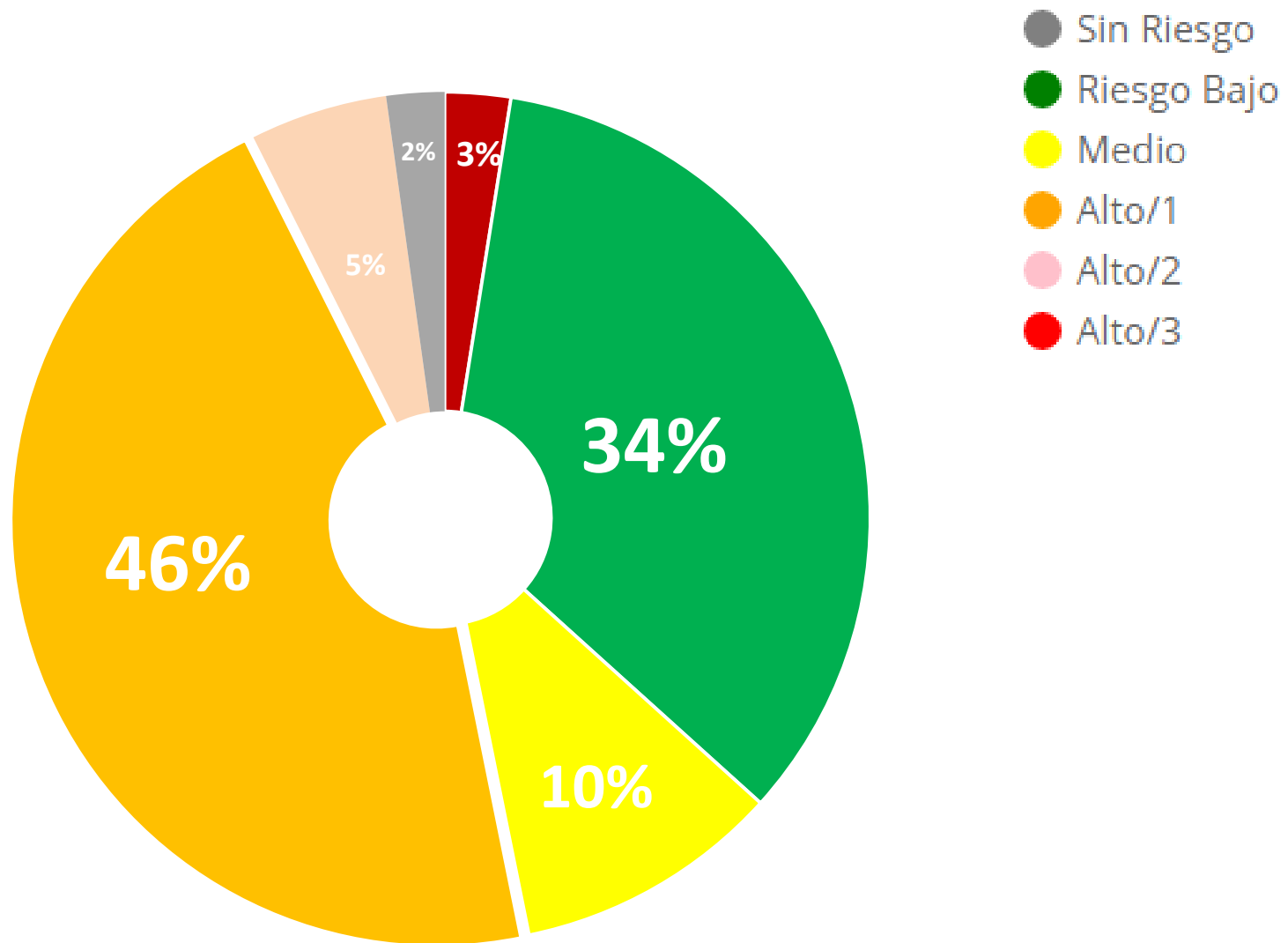


N° CENTROS DE
TRABAJO

5.144







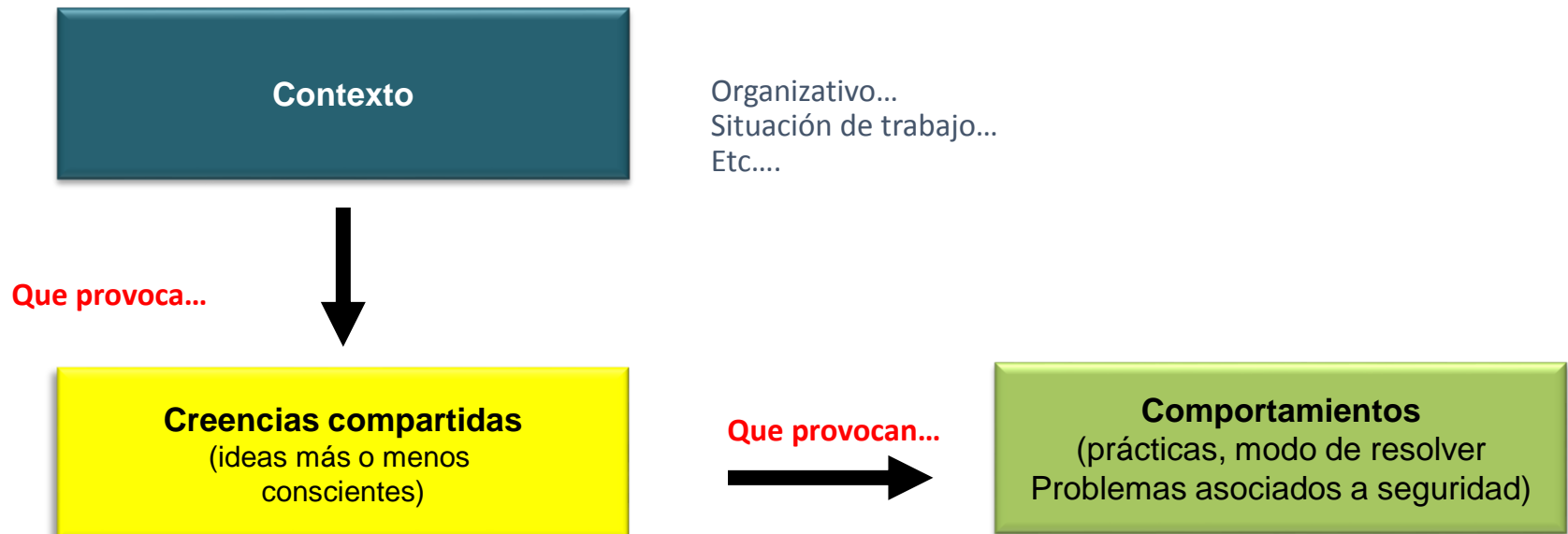
3

Desde un modelo de Cultura de Seguridad



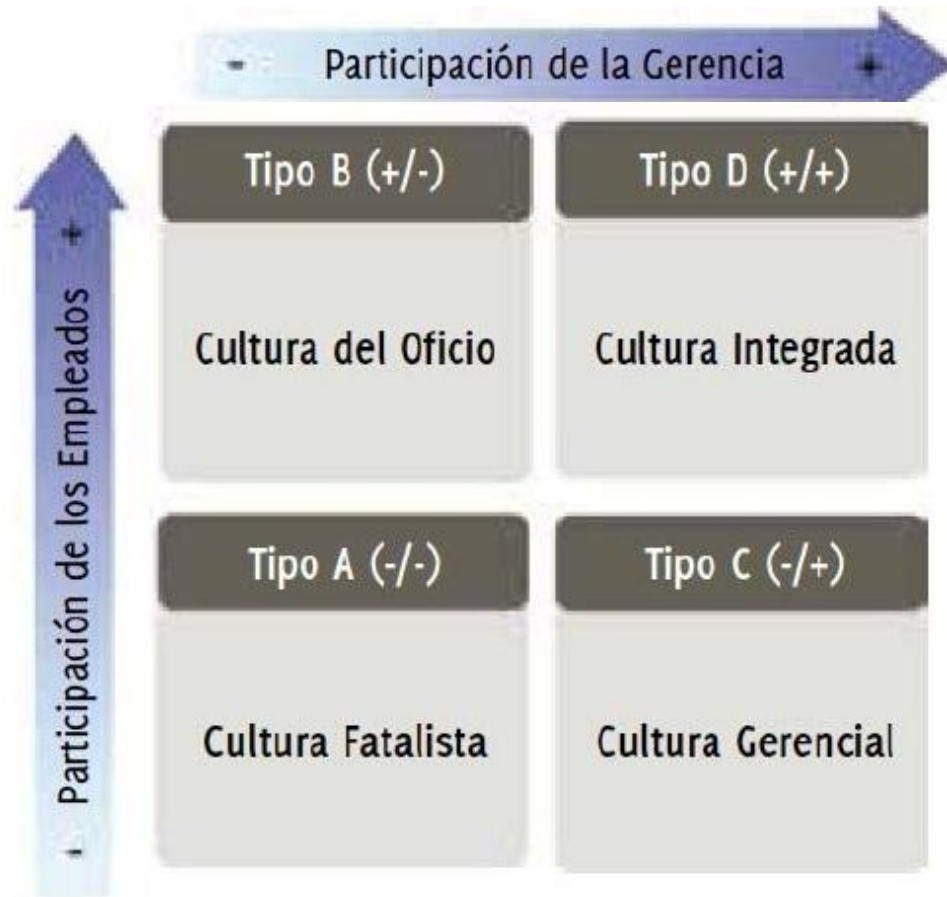
¿De qué hablamos cuando hablamos de **CULTURA DE SEGURIDAD?**





Tipología:

Diversidad de las Culturas de Seguridad



¿Qué tipo de **CULTURA DE SEGURIDAD** predomina en nuestra organización?

Tipo A (-/-)

Cultura Fatalista

Tipo B (+/-)

Cultura del Oficio

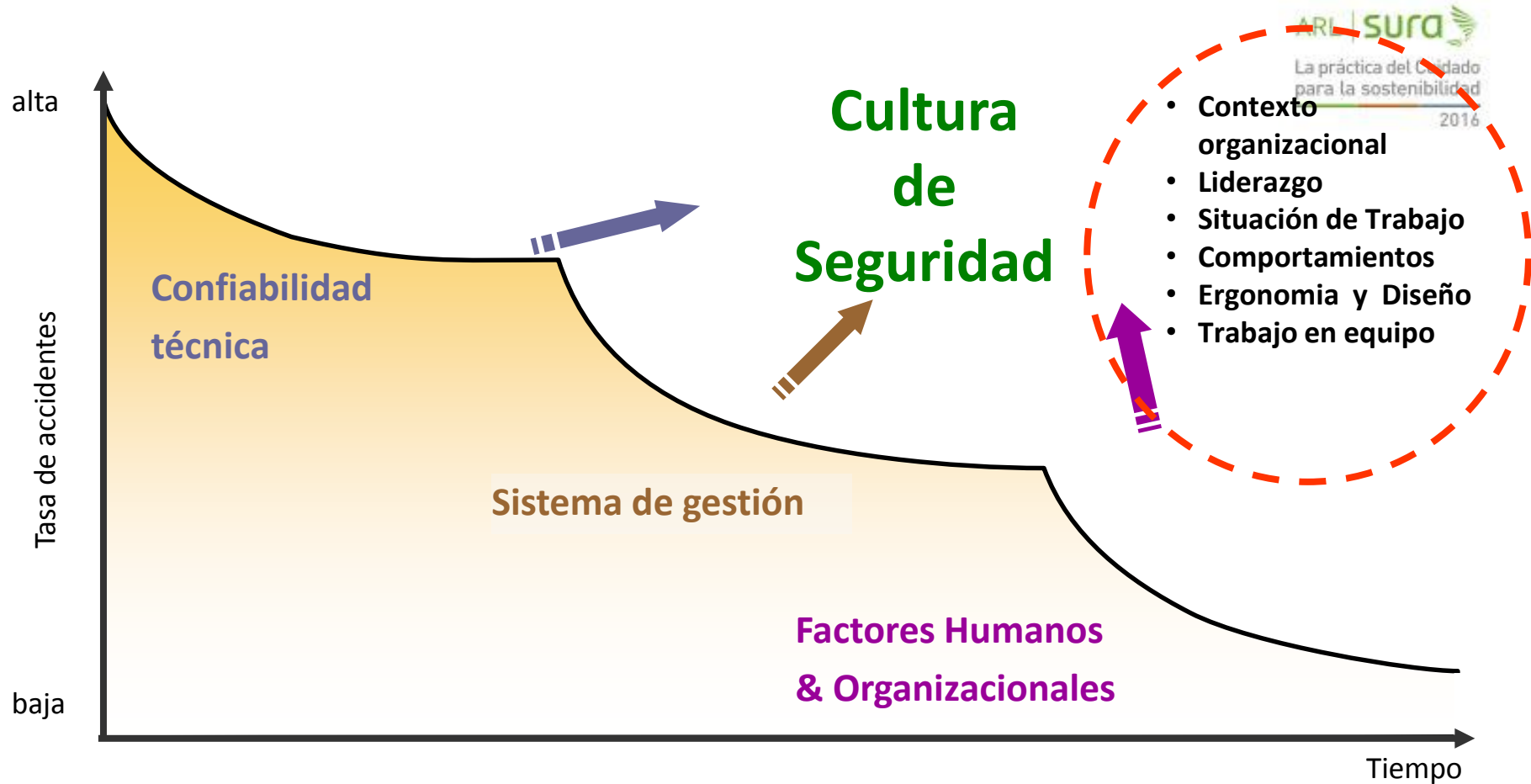
Tipo C (-/+)

Cultura Gerencial

Tipo D (+/+)

Cultura Integrada

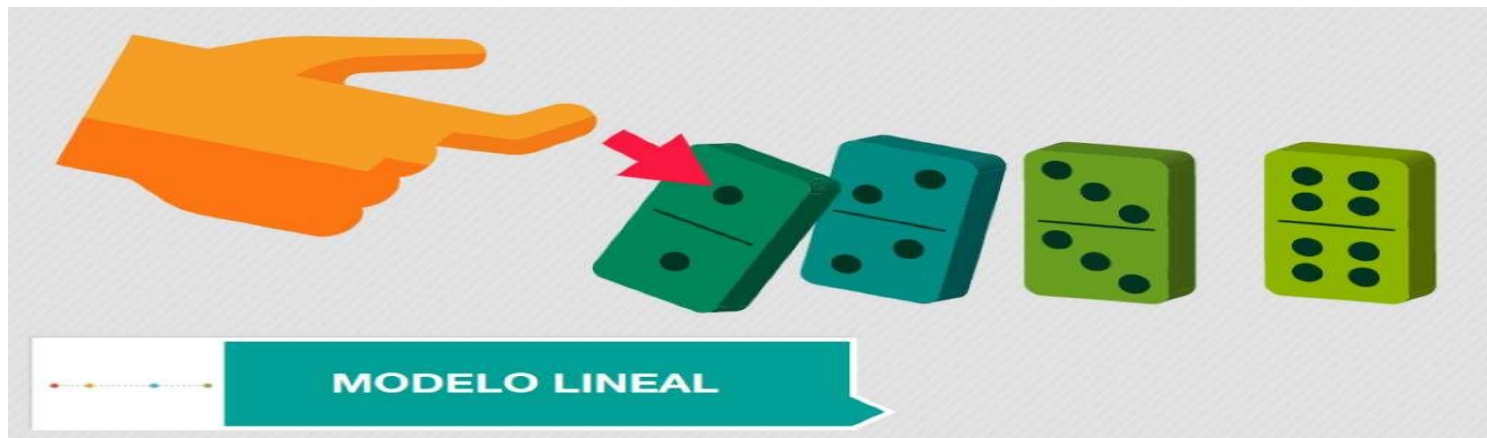
Evolución de la Cultura de Seguridad



Marcel Simard, OIT

Modelo Individual/ Lineal

- Supone que los accidentes le ocurren a las personas
- Los accidentes como caída de las piezas de un dominó, iniciada por las personas
- Los sistemas son seguros, estables y bien diseñados;
- Lo inseguro son las personas
- Para prevenir accidentes debemos “eliminar” la causa raíz: intervenir sobre el operador
- ¿Cómo se gestiona la seguridad desde este modelo?: las personas

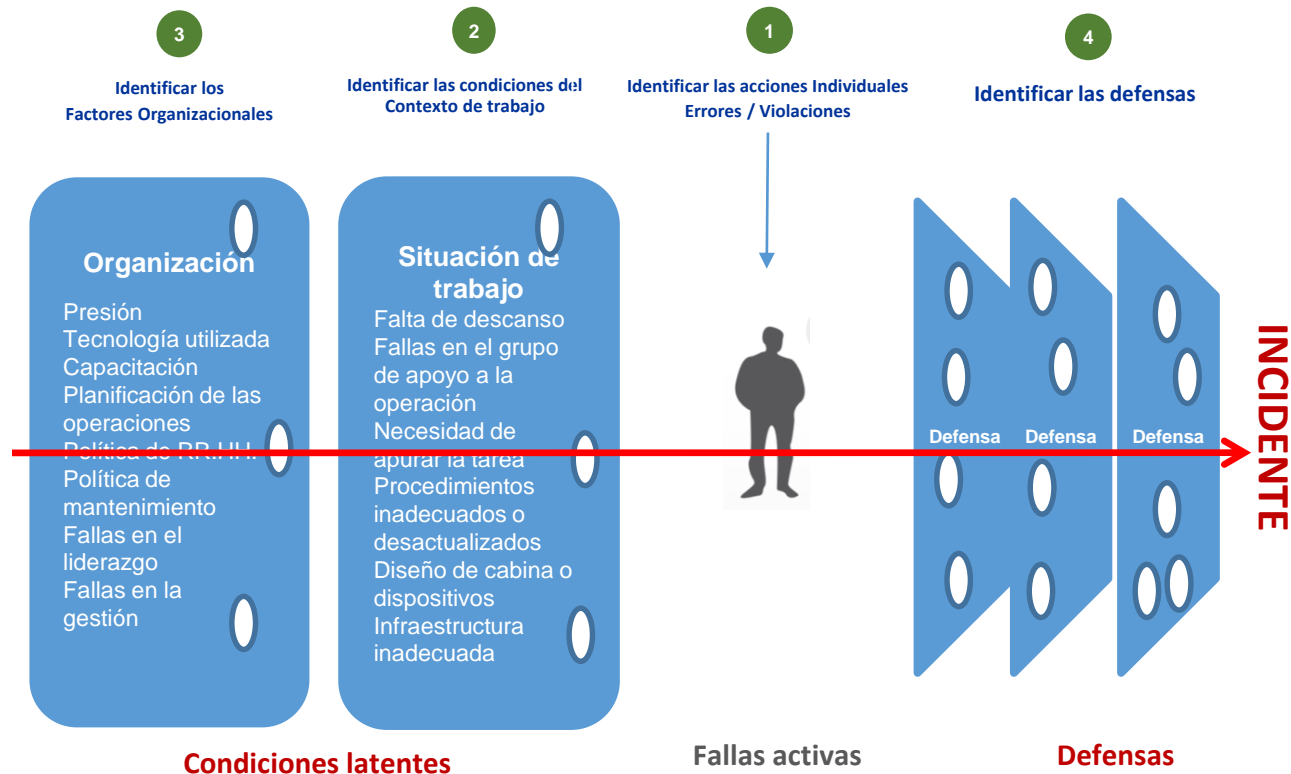


Modelo Organizativo/ Sistémico

- Para este enfoque el acto inseguro del operador es simplemente un síntoma, la punta visible del iceberg.



Modelo sistémico:



Los incidentes se explican por el contexto que provoca errores humanos y por falta de defensas adecuadas

3

Desde un modelo de Cultura de Seguridad: Factores Humanos y Organizacionales (FHO)



¿Por qué trabajar desde este enfoque?



Estrategias desde el modelo sistémico: **cambiar el contexto**

Congreso
Internacional

ARL | sura

La práctica del Cuidado
para la sostenibilidad



¿Qué son los Factores Humanos?

Definición

Es un conjunto de disciplinas (psicología, medicina, ingeniería, ergonomía, etc.) que **estudian las características** (alcances y limitaciones) fisiológicas, psicológicas y sociales de los seres humanos y la **relación que se establece entre estas características y el contexto en el cual las personas deben desempeñarse.**

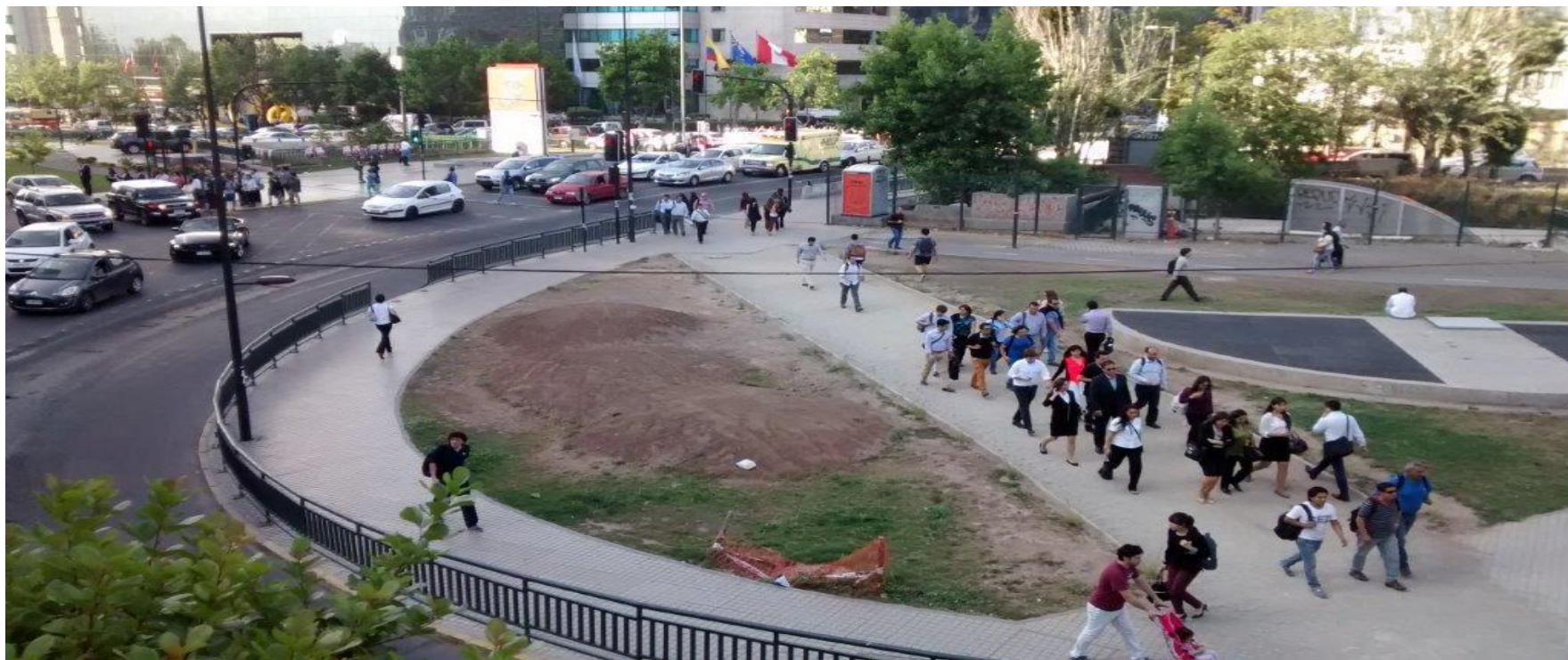
Los Factores Humanos

Definición

Estudian al ser humano, **NO para cambiarlo** o para modificar sus conductas, sino para tratar de **comprender** cómo se comportan las personas y para **hacer el contexto “adaptable” a sus características.**











Do not expose to excessive heat or direct sunlight.

STAPLE
HERE

PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK
SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT
American Airlines
ISSUED IN 07NOV12

ISS. AGENT ID. /MIA FARE BASIS MIAMI INTERNTL US
RRO /MIA FARE BASIS MIAMI INTERNTL

FROM MIAMI INTERNTL AA 1664 Q 07NOV120A
TO ATLANTA

CLASS DATE TIME STATUS NOT VALID BEFORE NOT VALID AFTER

ENDORSEMENT(S) RESTRICTIONS

ORIGINAL ISSUE *
FARE CALCULATION *

ISSUED IN EXCHANGE FOR
BOARDING PASS

PNR CODE MPAI /AA
CONJ. TKT. NO

SAPPHIRE
SEAT 15F
SAPPHIRE

FARE EQUIV. FARE PAID FORM OF PAYMENT
TAX/FEE/CHARGE

STOCK CONTROL NUMBER TX
00117431801586

2 001 2585592964 6

EXIT

American Airlines
BOARDING PASS

ISS. AGENT ID. /MIA FARE BASIS MIAMI INTERNTL US
RRO /MIA FARE BASIS MIAMI INTERNTL

FROM MIAMI INTERNTL AA 1664 Q 07NOV120A
TO ATLANTA

CLASS DATE TIME STATUS NOT VALID BEFORE NOT VALID AFTER

ENDORSEMENT(S) RESTRICTIONS

ORIGINAL ISSUE *
FARE CALCULATION *

ISSUED IN EXCHANGE FOR
BOARDING PASS

PNR CODE MPAI /AA
CONJ. TKT. NO

SAPPHIRE
SEAT 15F
SAPPHIRE

FARE EQUIV. FARE PAID FORM OF PAYMENT
TAX/FEE/CHARGE

STOCK CONTROL NUMBER TX
00117431801586

2 001 2585592964 6

EXIT

KLM	Boarding pass SFO → AMS	Your flight KLM39	Passenger name GLYNN-FINNEGAN / ADAM	KLM	Your flight KLM39
Passenger GLYNN-FINNEGAN / ADAM		Date JANUARY 5, 2013		Passenger GLYNN-FINNEGAN / ADAM	
Flight Number KLM 39	Departure Airport SFO / T2	Boarding 09:10	Gate D10	San Francisco to Amsterdam	
Boarding Priority 1 2 3 4	Where's my seat? A22	Departing 09:40		Economy	
Frequent Flyer 2073621000		Economy		Where's my seat? A22	

Hacia dónde apuntamos

Un nuevo paradigma

Para controlar los riesgos vinculados con los Factores Humanos es necesario **comprender las características** del funcionamiento de los seres humanos, para poder construir **estrategias preventivas adaptadas** a los alcances y las limitaciones estructurales de las personas.

¿Un nuevo abordaje?

Congreso
Internacional

ARL | sura

La práctica del Cuidado
para la sostenibilidad

2016

Cultura de Protección y Bienestar en SST

Involucramiento
de la Alta
Dirección

Factores Humanos y
Organizacionales

Cultura del Cuidado

Involucramiento
de los
trabajadores

Integrando

En resumen

- 1 Participación de la Alta dirección
- 2 Involucramiento de los trabajadores
- 3 Trabajar tanto en los contextos como en las creencias (valores)
- 4 Priorizar las estrategias de intervención

4

La estrategia para la intervención en gestión de los riesgos psicosociales



¿Qué son los Factores Psicosociales?

Congreso
Internacional

ARL | sura

La práctica del Cuidado
para la sostenibilidad

2016

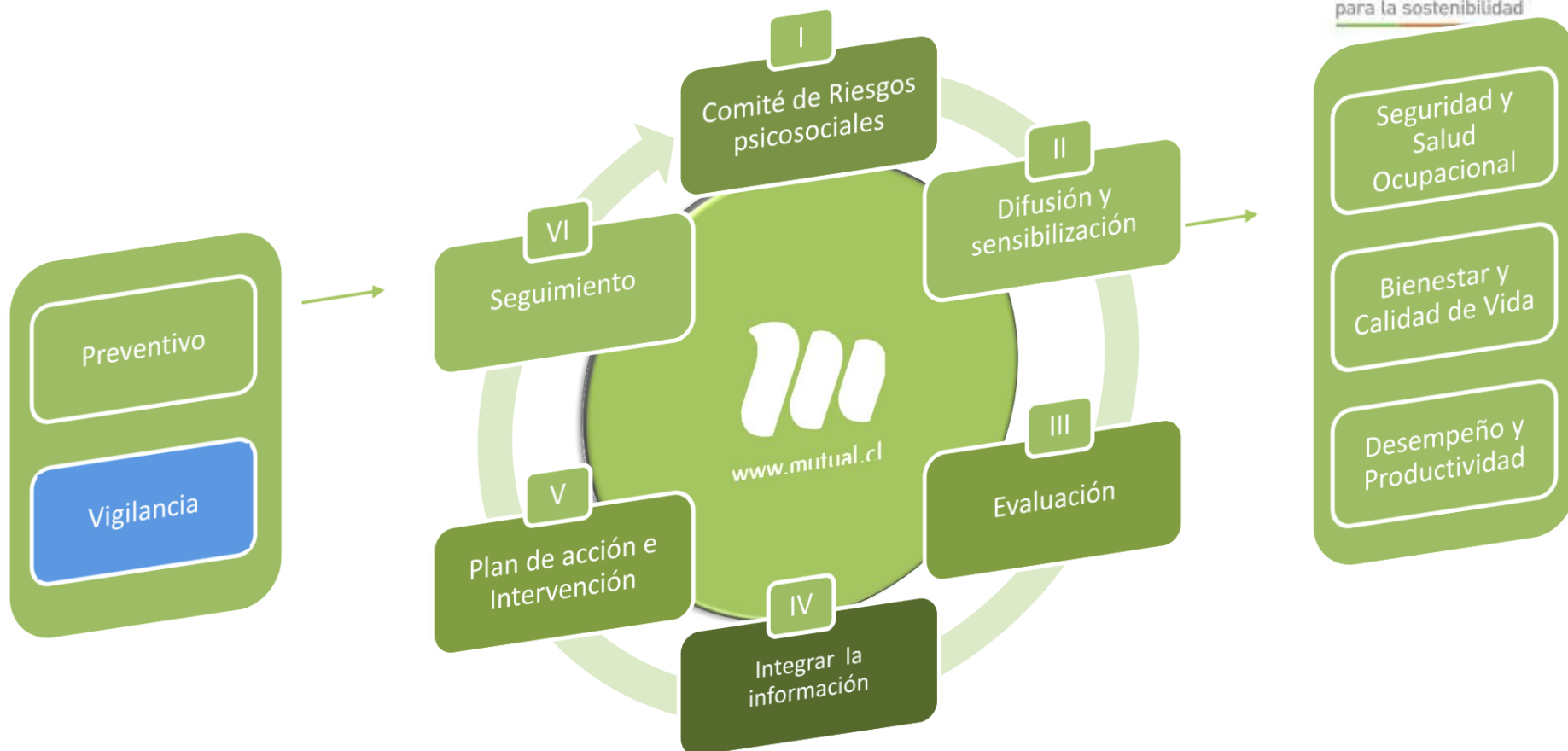
Son aquellas condiciones propias de la ORGANIZACIÓN, que determinan los CONTEXTOS DE TRABAJO y que pueden AFECTAR la SALUD integral de las PERSONAS que ahí se desempeñan.

Modelo de intervención

Congreso
Internacional

ARL | SURA

La práctica del Cuidado
para la sostenibilidad



Facilitar la implementación

Congreso
Internacional

ARL | SURA

La práctica del Cuidado
para la sostenibilidad

2016

Instalar capacidad en la organización

1

Comité de Riesgos Psicosociales



2

Plan de riesgos psicosociales



3

Difusión y sensibilización



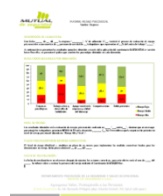
4

Plataforma e-RipSo



5

Informe de resultados



6

Guías Técnicas

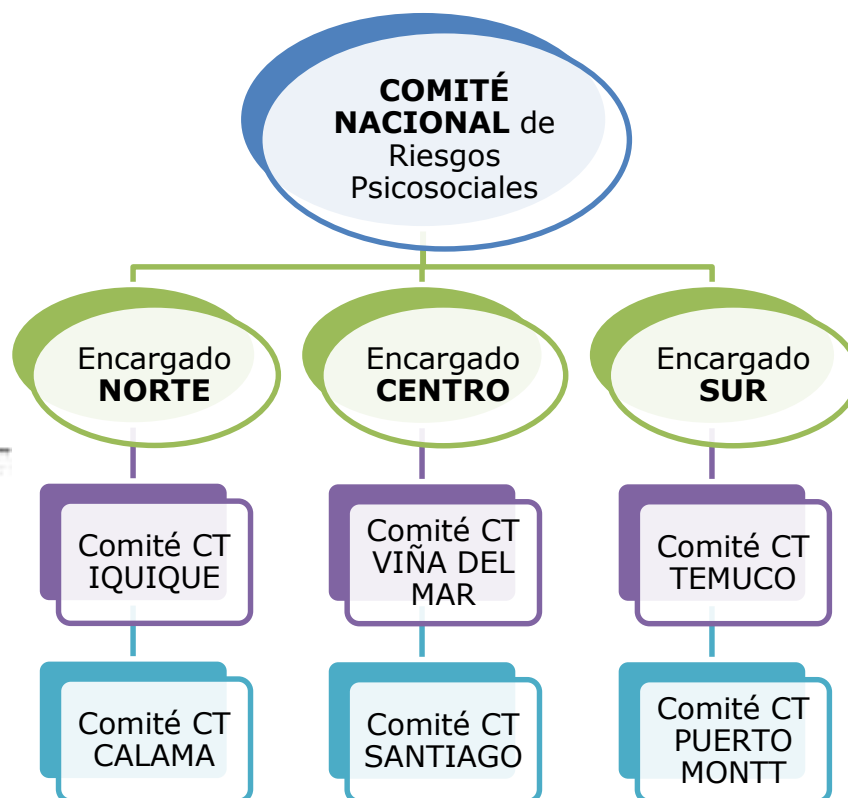


7

Curso Online



PLAN NACIONAL de Riesgos Psicosociales



Comité NACIONAL de riesgo psicosocial:

1. CPHS
2. Gerente General.
3. Jefe PRP
4. Jefe Depto. RR.HH.
5. Actores clave*

Representante Zonal del comité:

Genera la coordinación entre el Comité nacional y los centros de trabajo y/o sucursales. Pueden ser:

1. CPHS.
2. Profesional PRP
3. Profesional RR.HH.
4. Actores clave*

Comité LOCAL de Riesgos Psicosociales:

Generan coordinación con Comité nacional y generan su propia programa. Pueden ser:

1. Representante de la Administración.
2. Representante del CPHS
3. Actor Clave.
4. Experto asignado.

PLAN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



Estimados colaboradores

Las intervenciones en riesgos psicosociales forman parte de la gestión global de la Seguridad y Salud Ocupacional, por lo que su abordaje contribuye a optimizar la gestión de riesgos en la organización. El manejo de los factores de riesgo psicosocial bajo una estrategia de prevención y vigilancia permite integrar aspectos psicosociales al contexto de la salud ocupacional.

Cuando hablamos de factores de riesgo psicosocial nos referimos a:

“Aquellas condiciones que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”

La aplicación de esta intervención es una oportunidad para la organización de evaluar y gestionar el riesgo psicosocial y planificar acciones concretas para su control, dando cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Salud (aprobado por el MINSAL con fecha 12 de junio de 2013) y al mismo tiempo, contribuir con el fortalecimiento de una Cultura de Seguridad que promueva el bienestar de los trabajadores.

Por lo anterior, manteniendo el compromiso adquirido por nuestra empresa de promover la Seguridad y Salud Ocupacional de sus trabajadores, y en alianza con **Mutual de Seguridad**, se realizará durante este mes el levantamiento de riesgos psicosociales, con el objetivo de identificar su presencia, y en caso de ser necesario, elaborar una estrategia de afrontamiento.

El proceso de evaluación del riesgo psicosocial se realiza a través de la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Breve. El cuestionario consta de 20 preguntas y cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta.

Su aplicación es individual, pero no evalúa al individuo, sino a un ambiente de trabajo y a las condiciones organizacionales que pueden, eventualmente, constituir un riesgo psicosocial. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y se garantiza su estricta confidencialidad.

La participación en el proceso de evaluación es fundamental, lo ideal es contar con la colaboración de todos nuestros colaboradores para obtener una muestra representativa.

RIESGOS PSICOSOCIALES

210759142014

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO

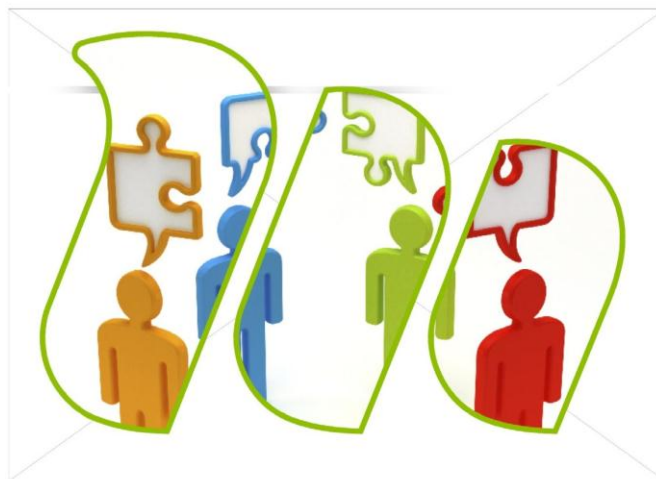


DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

Razón social	
Rut	
Centro de trabajo	
Dirección del CT	
Nº de adherente	



PRIMERA ETAPA “Conformación del Comité de Riesgos Psicosociales”



Fecha de constitución:

Lugar de la reunión:

Designación de los Representantes de la Empresa y trabajadores, o los representantes del "Comité de Riesgos Psicosociales" presentes en el centro de trabajo.

CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

FIRMA
Representante de la administración



Registro de la Gestión del Comité

(Archivar aquí Acta de Reunión y/o
Acuerdos del “Comité de Riesgos
Psicosociales”)



Carta Gantt de la Planificación.

(Archive aquí)



SEGUNDA ETAPA Difusión y Sensibilización



Material Gráfico utilizado Afiches, Tríptico, Cartilla de bolsillo, entre otros. (Archive aquí todo lo entregado a los colaboradores)





“Breves pausas de trabajo
permiten el descanso
psíquico”



“Una comunicación fluída
fomenta el vínculo entre
los equipos de trabajo”

Plan Nacional de Riesgos Psicosociales

Mutual de Seguridad CChC



Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas



Nuevos desafíos para la mayor Seguridad y Salud Ocupacional

Las intervenciones en riesgos psicosociales forman parte de la gestión global de la Seguridad y Salud Ocupacional, por lo que su abordaje contribuye a optimizar la gestión de riesgos en la organización.

Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas

¿Qué son los Factores de Riesgos Psicosociales?

"Aquellas condiciones que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo"



Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas



¿Para qué son estas intervenciones?

Son para evaluar y gestionar el riesgo psicosocial y planificar acciones concretas para su control, dando cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Salud y, al mismo tiempo, contribuir con el fortalecimiento de una Cultura de Seguridad.

Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas

¿Cómo se aplicarán?

Se realizará un levantamiento de riesgos psicosociales, con el objetivo de identificar su presencia y en caso de ser necesario, elaborar una estrategia de afrontamiento.



Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas



¿Qué tendremos que hacer?

Debes responder un cuestionario que consta de 20 preguntas y cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta.

Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas

IMPORTANTE

Su aplicación es individual, pero no evalúa al individuo, sino a un ambiente de trabajo y a las condiciones organizacionales que pueden, eventualmente, constituir un riesgo psicosocial. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y se garantiza su estricta confidencialidad.



Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas

RECUERDA:

"Contar con la participación de todos los Colaboradores es fundamental para obtener una muestra representativa"

El objetivo de esta evaluación es: "Para prevenir y promover una organización del trabajo más saludable"

Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas

Congreso Internacional

ARL | SURA

La práctica del Cuidado para la sostenibilidad

2016

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales



Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas



¿Qué son los Factores de Riesgos Psicosociales?

“Aquellas condiciones que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”



**Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas**



¿Para qué son estas intervenciones?

Son para evaluar y gestionar el riesgo psicosocial y planificar acciones concretas para su control, dando cumplimiento a lo establecido en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Salud, y al mismo tiempo, contribuir con el fortalecimiento de una Cultura de Seguridad.

**Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas**

¿Cómo se aplicarán?

Se realizará un levantamiento de riesgos psicosociales, con el objetivo de identificar su presencia y en caso de ser necesario, elaborar una estrategia de afrontamiento.



Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas



¿Qué tendremos que hacer?

Debes responder un cuestionario que consta de 20 preguntas y cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta.

 Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas

IMPORTANTE

Su aplicación es individual, pero no evalúa al individuo, sino a un ambiente de trabajo y a las condiciones organizacionales que pueden, eventualmente, constituir un riesgo psicosocial. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y se garantiza su estricta confidencialidad.



**Agregamos Valor,
Protegiendo a las Personas**



TERCERA ETAPA Aplicación de Cuestionario SUSESO ISTAS-21



Datos de Aplicación del Cuestionario SUSESO ISTAS-21.

DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO		
Fecha aplicación	Inicio:	Fin:
Número de colaboradores		
Número de encuestas		
Unidades de Análisis		
Formato utilizado	Electrónico/papel	



CUARTA ETAPA Resultados de Cuestionario SUSESO ISTAS-21



Informes y/o Certificado de Organismo Administrador Ley. (Archive aquí)



Discusión de resultados



RESULTADOS CUALITATIVOS

Temas Tratados	
Conclusiones del Grupo	
Acuerdos del Grupo	
Propuestas del Grupo	

FIRMA ENCARGADO



Registro de Medidas de control

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PREVENTIVAS*

Persona encargada:		Firma:		
Objetivos:				
Ámbito de aplicación:				
Medida preventiva o de intervención N°1	Fecha de Inicio	Persona (as) o Unidad responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones
Medida preventiva Planteada por el Grupo Focal				
Medida preventiva Planteada por el Comité de RPS y/o CPHS				
Medida preventiva o de intervención N°2	Fecha de Inicio	Persona (as) o Unidad responsable	Recursos Humanos y materiales	Observaciones
Medida preventiva Planteada por el Grupo Focal				
Medida preventiva Planteada por el Comité de RPS y/o CPHS				

*Tomado de CoPsoQ Ista521, anexo XII: ejemplo de matriz de planificación de la actividad preventiva.



QUINTA ETAPA

Plan de Acción e intervención



Carta Gantt de Plan de Acción o Intervención. (Archive aquí)



SEXTA ETAPA

Plan de Seguimiento de medidas correctivas



([Archive aquí](#))



Técnica RCP

(Reflexivo, Conversacional, Participativo)

“Intervención Acción Participativa en riesgos psicosociales”



¿Conocemos cómo funcionan todos los procesos de la organización?



¿Quién conoce de mejor forma cómo se ejecuta un trabajo en particular?



Reflexiva:

Congreso
Internacional

ARL | SURA

La práctica del Cuidado
para la sostenibilidad

2016

Las capacidades de visualizar, identificar, proponer, verificar se basan en los procesos de pensamiento, individual y colectivo, que los participantes puedan desarrollar.

Toda intervención psicosocial sobre las condiciones del trabajo, por parte de los mismos actores que lo realizan, es necesariamente reflexiva.

Y por tanto la calidad de la intervención, su viabilidad/pertinencia, su impacto de corto, mediano y largo plazo estarán directamente ligadas a la calidad del pensamiento con que son abordados.



Conversacional:

El territorio donde se despliegan los riesgos psicosociales laborales son las conversaciones que tienen los trabajadores sobre su trabajo, aunque sus impactos de mediano y largo plazo se puedan verificar sobre una serie de otros lugares; desde la salud física hasta los accidentes.

En ambos casos será el lenguaje, desplegado como conversación, el que construye el entramado del trabajo en general y de los riesgos psicosociales en particular.

Construye el escenario, como el marco general interpretativo que caracteriza a la organización de que se trate, y sus componentes, por ejemplo las interpretaciones específicamente asociadas a los factores de riesgo, su presencia y especialmente su impacto sobre los trabajadores



Participativa:

Congreso
Internacional

ARL | SURA

La práctica del Cuidado
para la sostenibilidad
2016

La base de información y conocimiento para identificar el lugar y el modo de intervenir en ella está, de un modo privilegiado, es la experiencia que surge desde la práctica habitual.

En tanto son los propios trabajadores, en el marco de un equipo de trabajo (señalado desde sus interacciones recurrentes) los que conocen mejor dicha práctica y son los llamados a reconstruirla y caracterizarla de un modo participativo.

En la medida que cada participante es poseedor de un punto de vista particular sobre la práctica laboral cotidiana, se requiere una composición poli-cromática de la misma y que, necesariamente se obtiene desde la participación y aporte de las múltiples perspectivas que participan, ya sea de su construcción en la práctica laboral habitual o de su reconstrucción en este análisis para su intervención.

4

Resultados



Herramienta de evaluación SUSESO ISTAS 21:

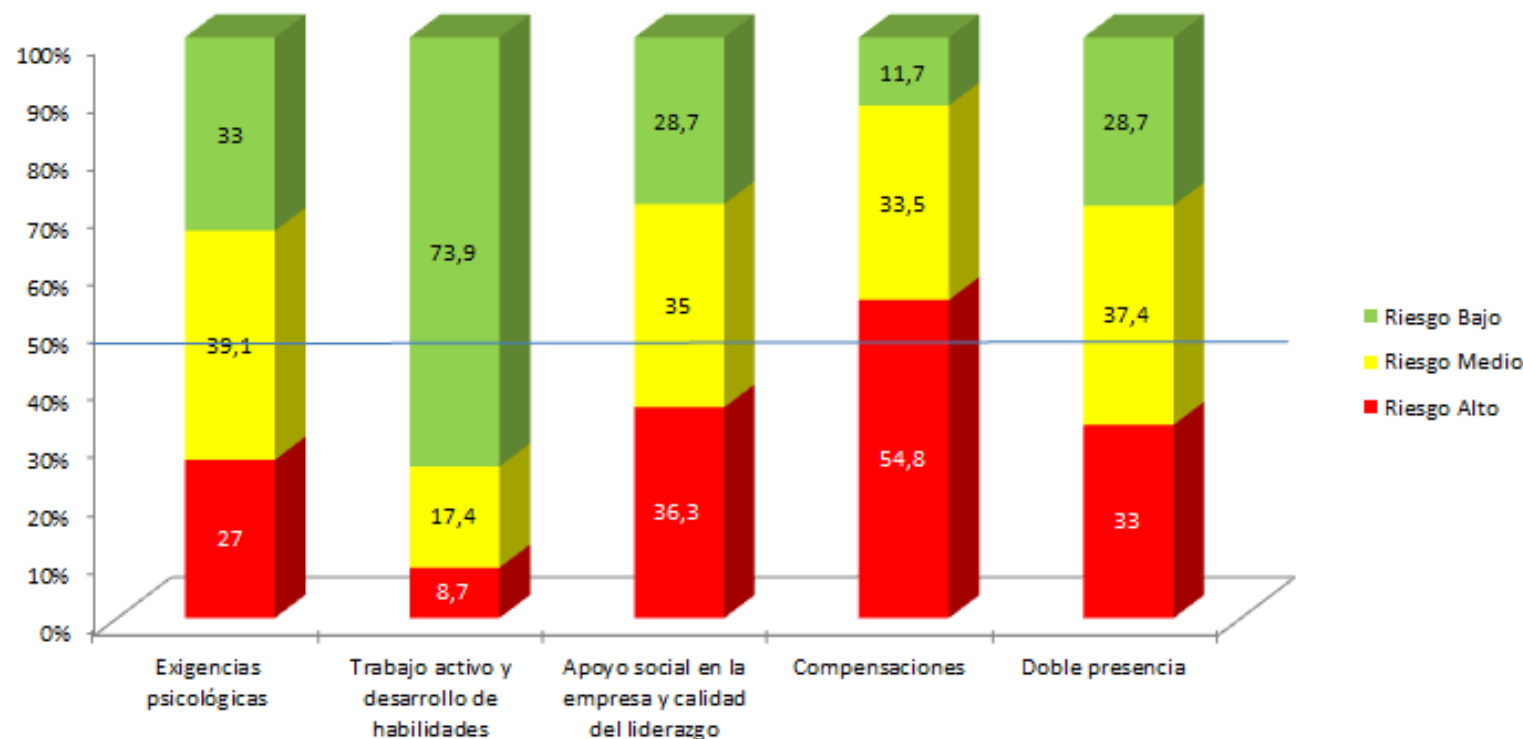
GRUPO DE DIMENSIONES	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Exigencias psicológicas (5)	Exigencias psicológicas cuantitativas
	Exigencias psicológicas cognitivas
	Exigencias psicológicas emocionales
	Exigencias psicológicas de esconder emociones
	Exigencias psicológicas sensoriales
Trabajo activo y desarrollo de habilidades (5)	Influencia
	Control sobre los tiempos de trabajo
	Posibilidades de desarrollo en el trabajo
	Sentido del trabajo
	Integración en la empresa
Apoyo social en la empresa y calidad del Liderazgo (5)	Claridad de rol
	Conflicto de rol
	Calidad de liderazgo
	Calidad de la relación con superiores
	Calidad de relación con compañeros de trabajo
Compensaciones (3)	Estima
	Inseguridad respecto al contrato de trabajo
	Inseguridad respecto a las características del trabajo
Doble presencia (2)	Preocupación por tareas domésticas
	Carga de tareas domésticas

Resultados SUSESO ISTAS 21

Congreso
Internacional

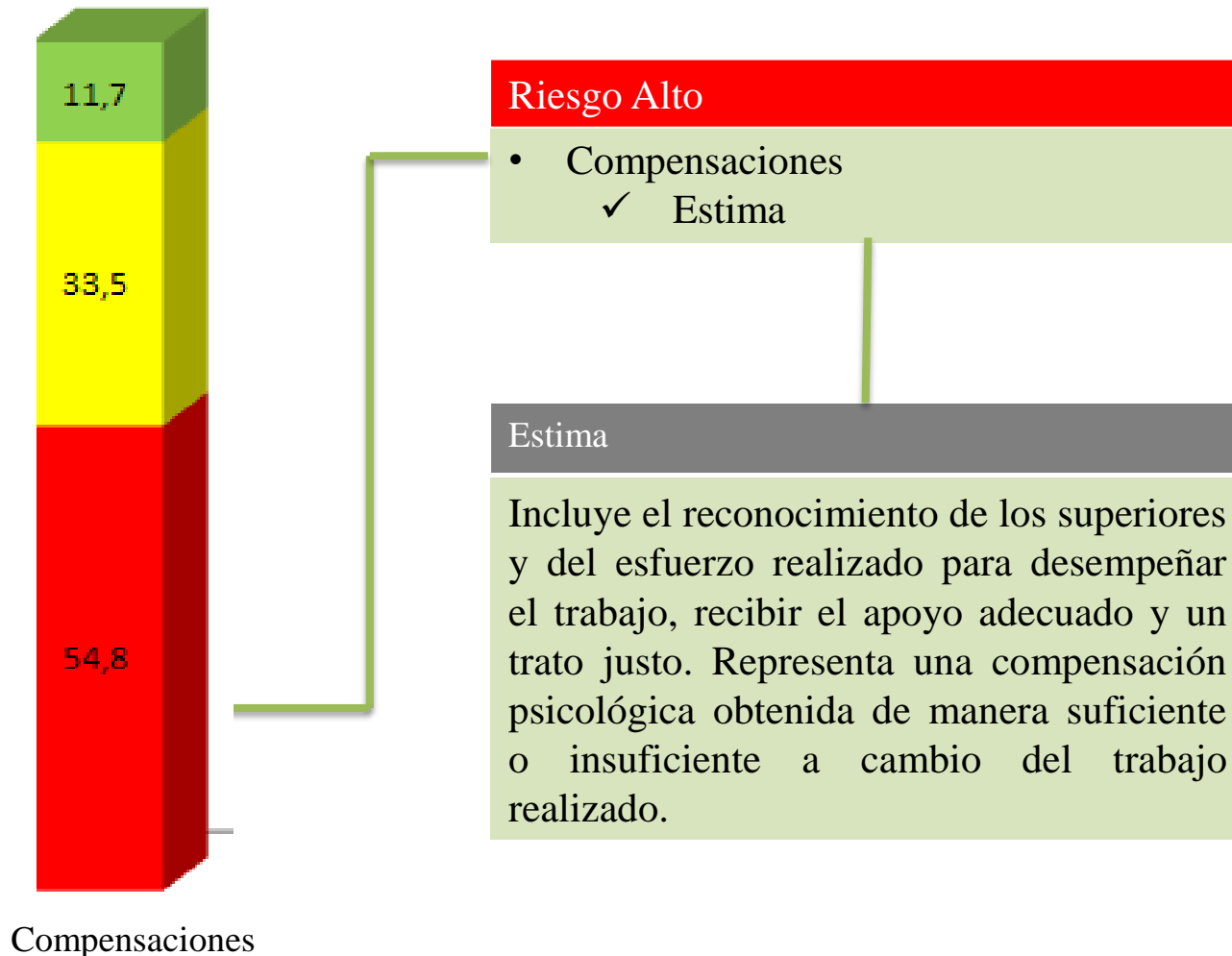
ADI | SURA

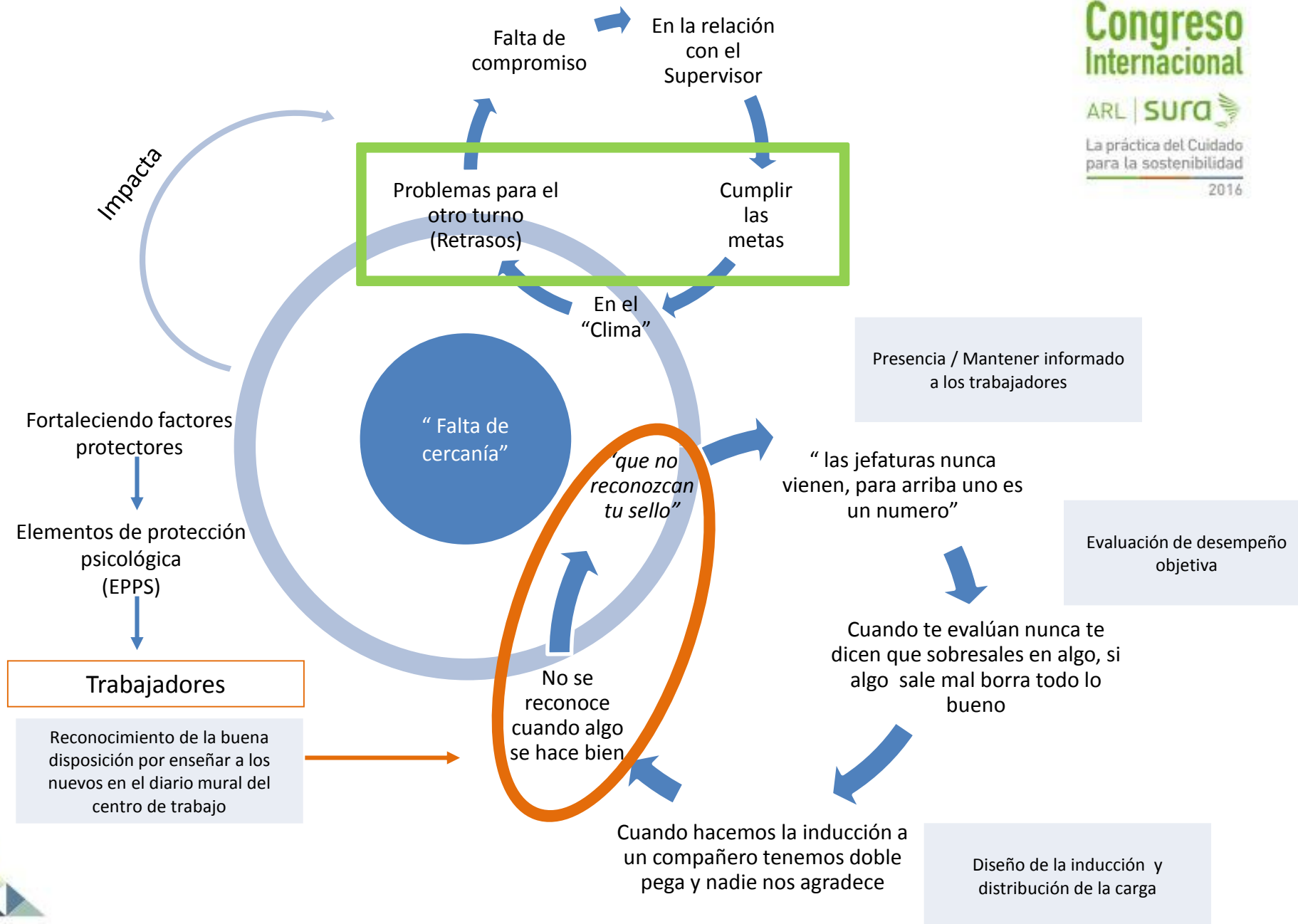
la del Cuidado
ostenibilidad
2016



Si en una dimensión la prevalencia (porcentaje) de Riesgo Alto es **MAYOR DE 50**, debe considerarse que es una dimensión en riesgo.

Análisis por dimensión y pregunta:







Conclusiones



UNA ORGANIZACIÓN QUE:

1 INFORMA Y ES INFORMADA

2 APRENDE

3 ES FLEXIBLE

4 JUSTA

5 NO SE OLVIDA DE TENER MIEDO

Respecto a la gestión de la Salud y Seguridad:

¿CÓMO ESTÁ LA SALUD DE NUESTRA ORGANIZACIÓN?



Factores Humanos y Organizacionales en la Gestión de los riesgos psicosociales:

Principales proyectos orientados a fortalecer las estrategias de
seguridad, salud y bienestar de los trabajadores

Ignacio Puebla O.

Especialista en Factores Humanos y Organizacionales

Gerencia de Gestión del Conocimiento

Mutual de Seguridad CChC

