

**SUSESO-ISTAS 21**



# Manual del Método del Cuestionario **SUSESO/ISTAS21**

Versiones completa y breve

Septiembre 2016

Superintendencia de Seguridad Social  
Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Unidad de Medicina del Trabajo

Este Manual fue preparado por:  
Macarena Candía T.  
Juan Manuel Pérez-Franco.  
David González G.  
Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo  
©Superintendencia de Seguridad Social  
Septiembre de 2016

## 1. Introducción

Las últimas décadas han sido testigo de cambios económicos, políticos, tecnológicos y sociales, que a su vez han impactado el mundo del trabajo. Las condiciones del trabajo y del empleo han sido profundamente modificadas. Si se los compara con los de hace 50 años, los trabajadores de hoy trabajan más en oficinas que en industrias o en el campo, y trabajan más con información o con personas que con objetos tangibles. El trabajo pasó de ser fundamentalmente físico a ser fundamentalmente mental. La carga mental de los trabajadores se ha incrementado a la par que la intensificación sistemática del trabajo. Estos cambios implican que las habilidades interpersonales (comunicación) y cognitivas (por ejemplo, tomar decisiones) se vuelven progresivamente relevantes. Al mismo tiempo, la seguridad del empleo y del trabajo se ha reducido y se valora la flexibilidad funcional de cada trabajador. Se espera que el trabajador esté dispuesto a afrontar todo tipo de cambios y exigencias, que sea creativo y proactivo, que se comprometa con su trabajo, aún a costa de la vida personal y familiar. En muchos lugares existe un incremento constante de la intensidad y las demandas del trabajo, que se acompaña de una disminución de niveles de autonomía, con recompensas no siempre acordes al esfuerzo realizado. El trabajo se mide en relación a las metas cumplidas y no en relación al esfuerzo invertido.

Estos cambios en el mundo laboral traen como consecuencia un cambio en el tipo de riesgos para la salud que enfrentan los trabajadores en su lugar de trabajo. Si hace 50 años los riesgos más relevantes eran de tipo físico, químico, biológico o ergonómico, hoy, sin que estos riesgos hayan desaparecido, cobran cada vez mayor importancia los riesgos de tipo psicosocial laboral (RPSL). El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud –OMS– y la Organización Internacional del Trabajo –OIT– como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores en todo el mundo, y se le considera un desafío mayor en la salud ocupacional.

Para la OIT (1,2) los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. Se puede diferenciar entre: a) las condiciones y el medio ambiente de trabajo, que incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración; b) los factores individuales o personales del trabajador incluyen sus capacidades y limitaciones en relación con las exigencias de su trabajo; y finalmente, c) los factores externos al lugar de trabajo que derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda.

Este manual describe la metodología para medir y modificar los factores de RPSL presentes en el lugar de trabajo que poseen el potencial para provocar un daño somático o psíquico en el trabajador y van de la mano con la experiencia del estrés laboral (3). El estrés es la respuesta ante las exigencias y presiones laborales que son inadecuadas para el trabajador, lo que puede traducirse en enfermedades cardiovasculares, depresión, trastornos musculoesqueléticos y muchas otras. En este sentido, el estrés es un mediador entre los RPSL y la patología. Existe evidencia consistente de que las exigencias laborales excesivas, el bajo nivel de control de la tarea por el trabajador, las altas exigencias emocionales y el desbalance esfuerzo/recompensa son factores de riesgo para problemas de salud tanto somática como mental, lo que lleva a gastos mayores de los presupuestos de salud dedicados al tratamiento médico de estas condiciones. Existe, además, una creciente evidencia científica que indica que el ambiente psicosocial en el trabajo tiene un rol tanto directo como indirecto sobre los índices de salud organizacional, tales como el ausentismo y las licencias médicas, la accidentabilidad, la productividad, y la satisfacción con el trabajo. De ahí que la mayor preocupación en los organismos internacionales y los temas de investigación en las instituciones académicas no sea el estrés mismo, sino que los factores de riesgo psicosocial que le dan origen. Lo mismo en cuanto a las políticas de intervención, que debieran diseñarse no solo hacia la forma de abordar el estrés laboral (lo que también es razonable), sino que a disminuir los riesgos psicosociales en el trabajo. Enfocarse solo en el estrés, obliga a diseños de carácter más bien individual, centrados en el trabajador.

## División Difusión y Comunicaciones

En cambio, al poner el foco sobre el RPSL, es posible diseñar intervenciones globales dirigidas hacia el origen del riesgo en la organización laboral.

## 2. El Cuestionario SUSESOS/ISTAS21

La manera de detectar y medir los factores, características o dimensiones de RPSL es a través de instrumentos que adoptan la forma de cuestionarios -generalmente autoaplicados- que responden los propios trabajadores que experimentan los factores de riesgo que se desea detectar y controlar. Esta forma de detectar y medir el riesgo tiene como fundamento considerar que los trabajadores son verdaderos “expertos” en lo que les ocurre, se trata de “su trabajo” y de “su salud”, por lo que “deben ser tomados en serio” (4).

Un cuestionario que está bien construido posee ciertas características. Por ejemplo, las preguntas adoptan un estilo neutral, ha sido previamente probado y validado en sujetos similares a los que se les aplica, mide lo que tiene que medir y sus resultados son replicables, en suma, ha soportado con éxito un proceso de validación y estandarización metodológica. En particular, un cuestionario mide de manera válida y confiable las diferentes dimensiones de un fenómeno. Cada dimensión es medida a través de una escala y expresa un constructo, es decir, un elemento hipotético subyacente que se considera que es una explicación de ciertas características observables. Por ejemplo, “exigencias psicológicas cuantitativas” es un constructo, un elemento hipotético que en sí mismo no es observable, pero posee ciertas características que sí se pueden apreciar a través de una pregunta (“¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”) que se realiza a una persona que experimenta el constructo, y esto sí es observable. El proceso de validación consiste en determinar con una metodología rigurosa si acaso el instrumento que se está validando es capaz de medir las características (las dimensiones) que se desea medir (es válido), entrega valores similares aplicado en circunstancias similares (es confiable), y además es posible determinar los valores normales para una población contra los que se puede comparar las mediciones que se obtengan (está estandarizado). Un instrumento que cumpla con todo el proceso de validación y estandarización para un país es sin duda una valiosa ayuda en el trabajo de prevención de riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores. El cuestionario SUSESOS/ISTAS21 cumple ampliamente con estas exigencias (5).

Entre los años 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social, en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo, validaron el Cuestionario SUSESOS/ISTAS21. Este es un instrumento que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo. El Cuestionario es la adaptación y validación en Chile del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que ha desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ como los propios usuarios chilenos y el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social encargado de su mantención.

El trabajo de validación y estandarización del cuestionario en Chile permite que se tengan valores de comparación normales contra los que se puede contrastar los resultados en los diferente sitios de trabajo y de esa manera calificar el nivel de riesgo presente en cada uno.

### 2.1 Modelos de riesgo psicosocial laboral y el Cuestionario SUSESOS/ISTAS21

Existen varios modelos que permiten examinar el RPSL. Entre esos modelos, los de mayor aceptación y los que han sido sometidos a mayor validación científica son el modelo Demanda/Control/Apoyo social (DCAS) (6,7) y el modelo Desbalance Esfuerzo Recompensa (DER) (8). El modelo DCAS originalmente consideró solo dos dimensiones. La primera es la dimensión demanda, que refleja las exigencias psicológicas que se le hacen al

## División Difusión y Comunicaciones

trabajador, principalmente el volumen y la presión de trabajo, el ritmo de la tarea, y los tiempos para realizarla. La segunda es la dimensión control, que refleja la posibilidad que tiene el trabajador de tomar decisiones en torno a su trabajo, por ejemplo, en cuanto al volumen, ritmo, método de trabajo, y posibilidad de hacer pausas. Una alta demanda con un alto grado de control es un tipo de trabajo activo que genera aprendizaje y generalmente satisfacción para el trabajador. Por el contrario, alta demanda y bajo control es la peor condición para la salud de los trabajadores y está vinculado a enfermedades como las de tipo cardiovascular. La dimensión demanda está recogida en la dimensión Exigencias psicológicas del cuestionario y la dimensión control se recoge en la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo. A estas dimensiones de demanda y control se agregó posteriormente la dimensión de apoyo social.

Como complemento al modelo DCAS, el modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa (8) se focaliza en la reciprocidad del intercambio en la actividad laboral. Un trabajo de gran esfuerzo con bajas compensaciones viola el supuesto social básico de la reciprocidad. Esta dimensión se recoge en parte en la dimensión Compensaciones del cuestionario, en cuya escala se mide el reconocimiento que se recibe por la labor realizada, tanto por superiores como por pares, y se valora la estabilidad del contrato y del trabajo, y también se recoge en preguntas acerca del esfuerzo y de la carga de trabajo que se encuentran en la escala de Exigencias.

Sin embargo, y a pesar de la amplia validación experimental que han tenido, los creadores del cuestionario COPSOQ tuvieron desde el comienzo la certeza que estos dos modelos “no dibujaban todo el cuadro” (9) de los factores psicosociales laborales, lo que podía traer consecuencias negativas tanto en la medición de los riesgos como en las políticas de prevención y en el diseño de las intervenciones en el lugar de trabajo. Por ejemplo, las exigencias emocionales son predictores independientes de ausentismo y de bienestar, lo mismo que la integración en la empresa, el sentido del trabajo, la previsibilidad, y la claridad y el conflicto de rol (9). En la experiencia acumulada, las exigencias emocionales, el conflicto de rol, el sentido del trabajo y la estabilidad de las características del trabajo y del contrato son factores que han sido sistemáticamente asociados con “burn out”, ausentismo, salud mental, tasa de retorno al trabajo (9) y no están incluidos en los modelos más clásicos. Por todos estos motivos, el cuestionario original (10,11) fue fundamentado sobre una sólida base teórica pero sin comprometerse solo con uno o dos modelos, sino que sus autores decidieron recoger escalas de varios cuestionarios utilizados ampliamente en el campo e incluso crear algunas (por ejemplo, la escala de esconder emociones fue creada para el COPSOQ). Las dimensiones que se le agregaron fueron: exigencias emocionales y de esconder emociones, sentido del trabajo e integración en la empresa, calidad del liderazgo, claridad y conflicto de rol, y predictibilidad e inseguridad laboral. La versión española agregó también la dimensión “doble presencia”, que proviene de la sociología, y evalúa la interferencia entre el trabajo y la vida familiar.

El cuestionario también contiene dimensiones que se consideran consecuencias del riesgo. Las dimensiones son medidas por las escalas de salud general, salud mental y vitalidad que están contenidas en el cuestionario SF-36 (36-Item Short Form Survey), cuestionario que también fue validado y estandarizado en Chile (12). La versión completa (VC) del cuestionario SUSESO/ISTAS21, contiene estas tres escalas.

El proceso de validación y estandarización del Cuestionario significó un largo y riguroso proceso, que finalmente dio como resultado un instrumento válido, confiable y estandarizado para Chile (5). Es decir, no se trató solamente de traducir o adaptar al lenguaje el instrumento español, sino que se demostró que sus propiedades psicométricas eran adecuadas al objeto de medición que se necesitaba. También debe hacerse notar que el Cuestionario y el método de aplicación están orientados a la prevención de los riesgos y no a la determinación del origen, laboral o común, de una patología. No es tampoco una medición de “clima laboral”, sino que de factores de riesgo que pueden impactar la salud de los trabajadores. Su aplicación permite medir dichos riesgos en diversas áreas o dimensiones y comparar los niveles encontrados con los valores normales para Chile, para luego desarrollar programas de intervención, si es que se detectan riesgos elevados, y así controlarlos o disminuirlos. El instrumento facilita la identificación y focalización de los problemas en el trabajo y el posterior diseño de las mejores estrategias para abordarlos.

A nivel internacional, el COPSOQ ha tenido una amplia difusión y se ha validado en varios países, lo que

## División Difusión y Comunicaciones

permite comparación de resultados. Su uso es respaldado por múltiples publicaciones científicas que lo han acogido como un buen instrumento de medida al basarse en una **teoría científica y en el diálogo social**. También se constituyó una red internacional que, en forma cooperativa, vela por la actualidad y rigurosidad del instrumento.

La aplicación del Cuestionario implica una metodología participativa en todas sus etapas. La medición misma, es decir, contestar el Cuestionario, es solo una parte del proceso total. Aplicar el Cuestionario significa comprometerse a que esta metodología se cumpla. La metodología participativa, cuyos detalles se especifican más adelante, hace una diferencia entre el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 y otros instrumentos de medición.

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 es **MUCHO MÁS QUE UN CUESTIONARIO**, es un método para medir y modificar los riesgos psicosociales del trabajo a través de una **METODOLOGÍA PARTICIPATIVA** que incluya a todos los interesados (trabajadores operativos, supervisores, gerentes, expertos).

## 2.2 Dimensiones y subdimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

El Cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 19 subdimensiones. Las grandes dimensiones son:

### a. Exigencias psicológicas en el trabajo

Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). Contiene la dimensión “demanda” del modelo DCAS y la dimensión “esfuerzo” del modelo DER, aunque las rebasa.

### b. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión “control” del modelo DCAS.

### c. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.

Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” en el modelo DCAS. Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de liderazgo.

### d. Compensaciones.

Se puede hacer equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo DER de Siegrist, permitiendo medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados).

### e. Doble presencia.

Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”.

## División Difusión y Comunicaciones

**2.2.1 Definición de las subdimensiones**

A continuación se define cada una de las 19 subdimensiones agrupadas en las 5 dimensiones mayores. Cada subdimensión posee un código de dos letras que facilita su identificación durante el proceso de cálculo. Dicho código va entre paréntesis.

**a. Dimensión: Exigencias psicológicas (D1)**1. Exigencias psicológicas cuantitativas (CU).

Cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, en que las exigencias sean limitadas o escasas. Las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con falta de personal, inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología.

2. Exigencias psicológicas cognitivas (CO).

Exigencias sobre diferentes procesos mentales (atención, memoria, decisiones) y responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace.

3. Exigencias psicológicas emocionales (EM).

Mantenerse emocionalmente distante de la tarea, sobre todo cuando hay que relacionarse a nivel personal con los usuarios (usuarios) que también se expresan emocionalmente, y ante lo que el trabajador puede reaccionar con agobio o “desgaste emocional”.

4. Exigencias psicológicas de esconder emociones (EE).

Demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de personas. En especial se refiere al control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también se refiere a otras emociones. Esta subdimensión y la anterior suelen ser elevadas en ocupaciones que atienden personas directamente (usuarios, pacientes, alumnos, reos) o por teléfono.

5. Exigencias psicológicas sensoriales (ES).

Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

**b. Dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades (D2)**1. Influencia (IN).

Margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros).

2. Posibilidades de desarrollo en el trabajo (PD).

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

3. Control sobre los tiempos de trabajo (CT)

Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.

4. Sentido del trabajo (ST).

Más allá de los fines simplemente instrumentales que puede tener el trabajo (estar ocupado y obtener a

División Difusión y Comunicaciones

**Tabla 1. Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESOS/ISTAS21 versión completa.**

	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorias	2
	II. Salud y bienestar personal	Salud General	Obligatorias	5
		Salud Mental	Obligatorias	5
		Vitalidad	Obligatorias	4
		Escala de estrés de Setterlind	Obligatorias	12
	III. Trabajo actual, salario y elementos vinculados	Segmentación por funciones, oficios y lugares	Editables y Optativas	3
		Condición general de trabajo	Obligatorias	5
		Jornada de trabajo	Obligatorias	6
		Contrato de trabajo y Salario	Obligatorias	3
		Endeudamiento	Obligatorias	2
Licencias Médicas		Obligatorias	2	
Accidentes laborales		Obligatorias	1	
Enfermedades profesionales		Obligatorias	1	
Carga de trabajo doméstico		Obligatorias	2	
TOTAL				53
Sección Específica de riesgo psicosocial	Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	7
		Exigencias cognitivas	Obligatorias	8
		Exigencias sensoriales	Obligatorias	4
		Exigencias emocionales	Obligatorias	2
		Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	2
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia	Obligatorias	7
		Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	4
		Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	7
		Sentido del trabajo	Obligatorias	3
		Integración en la empresa	Obligatorias	4
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Obligatorias	4
		Conflicto de rol	Obligatorias	5
		Calidad de liderazgo	Obligatorias	6
		Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	5
		Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	6
	Compensaciones	Estima	Obligatorias	5
Inseguridad respecto del contrato de trabajo		Obligatorias	5	
Inseguridad respecto de las características del trabajo		Obligatorias	3	
Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2	
TOTAL				89
TOTAL DEL CUESTIONARIO				142

cambio unos ingresos económicos), el sentido del trabajo consiste en relacionarlo con otros valores o fines trascendentes.

5. Integración en la empresa (IE)

Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.

c. **Dimensión: Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (D3)**

1. Claridad de rol (RL)

Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

## División Difusión y Comunicaciones

### 2. Conflicto de rol (CR).

Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.

### 3. Calidad de liderazgo (CL).

Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.

### 4. Calidad de la relación con superiores (RS).

Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.

### 5. Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo (RC).

Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

## d. Dimensión: Compensaciones (D4)

### 1. Estima (ET)

Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo. Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo “esfuerzo – compensaciones” y de la “justicia organizacional”.

### 2. Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato (IC).

Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.

### 3. Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo (IT).

Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional (cambios de tareas) y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo.

## e. Dimensión: Doble presencia (D5)

### 1. Preocupación por tareas domésticas (DP).

Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género.

## 3. Versiones del Cuestionario

Existen dos versiones. La versión completa contiene 142 preguntas divididas en una sección general con 53 preguntas y una sección específica con 89 preguntas de riesgo psicosocial agrupadas en 19 subdimensiones y 5 dimensiones. La versión breve solo contiene 20 preguntas agrupadas en las mismas dimensiones del Cuestionario completo, más edad, sexo y las que permiten identificar las unidades de análisis. El Cuestionario, en cualquiera de sus versiones, debe aplicarse a todos los trabajadores que prestan servicios en un mismo **lugar de trabajo** (empresa, faena, sucursal o agencia), que será considerado equivalente a **centro de trabajo**, incluyendo a los trabajadores temporales. Una tasa de respuesta se considera representativa cuando logra 60% o más de participación de los trabajadores y será mejor cuanto esté más cercana al 100%.

### 3.1 Características de la versión completa del Cuestionario

El Cuestionario SUSES/ISTAS21 versión completa (Anexo N°1), está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional. Consta de 142 preguntas, de las cuales 53 son preguntas generales sobre salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo y 89 preguntas específicas de riesgo psicosocial, agrupadas en 5 dimensiones.

Consta de dos secciones separadas, pero que integran el mismo instrumento. Estas son:

#### a. Sección General

Contiene preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad), sobre salud y bienestar personal (28 preguntas); accidentes y enfermedades profesionales (2 preguntas); carga de trabajo doméstico (2 preguntas); unidades de análisis (3 preguntas); condiciones de trabajo y empleo (14 preguntas), ausentismo por licencias médicas (2 preguntas) y nivel de endeudamiento personal (2 preguntas).

De todas estas preguntas, aquellas relacionadas con las segmentaciones para el análisis están diseñadas para que cada lugar de trabajo las pueda editar definiendo las unidades geográficas o espaciales (TE1), labor del trabajador (TE2), o unidades funcionales (TE3), necesarias para el análisis y diseño de intervenciones en el lugar de trabajo. Las alternativas propuestas deben ser definidas por el Comité de Aplicación.

Por otra parte, el Comité de Aplicación deberá tomar las medidas necesarias para **que ninguna pregunta pueda ser utilizada para identificar a los trabajadores y vulnerar el principio de anonimato.**

#### b. Sección específica de riesgo psicosocial

Esta es la parte del Cuestionario que mide riesgo psicosocial. Contiene 89 preguntas que abarcan 5 dimensiones las que a su vez están integradas por 19 subdimensiones, cada una de las cuales tiene asociada 1 o más preguntas.

Salvo las tres preguntas que permiten segmentar el lugar de trabajo **ninguna pregunta puede ser suprimida ni modificada.**

### 3.2 Características de la versión breve del Cuestionario

La versión breve del Cuestionario (Anexo N°2) fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística (explicaban la mayor proporción de la varianza) de cada una de las subdimensiones. Se usa como filtro inicial o tamizaje, permitiendo establecer una visión general de los niveles de RPSL y facilitar su seguimiento en el tiempo. Por esta misma razón, en caso de detectar niveles de riesgo alto, se debe complementar con la aplicación de la versión completa, la que posee una especificidad mayor para caracterizar los RPSL. La versión breve también es posible utilizarla como instrumento de capacitación, para mostrar la estructura general del Cuestionario y el tipo de preguntas. Consta de dos partes: una **sección general** que contiene 5 preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad) y caracterización del trabajo actual, que, tal como en la versión completa permiten que cada lugar de trabajo segmente según unidad geográfica o espacial, labor del trabajador o unidad funcional; y la **sección específica de riesgo psicosocial** que contiene 20 preguntas.

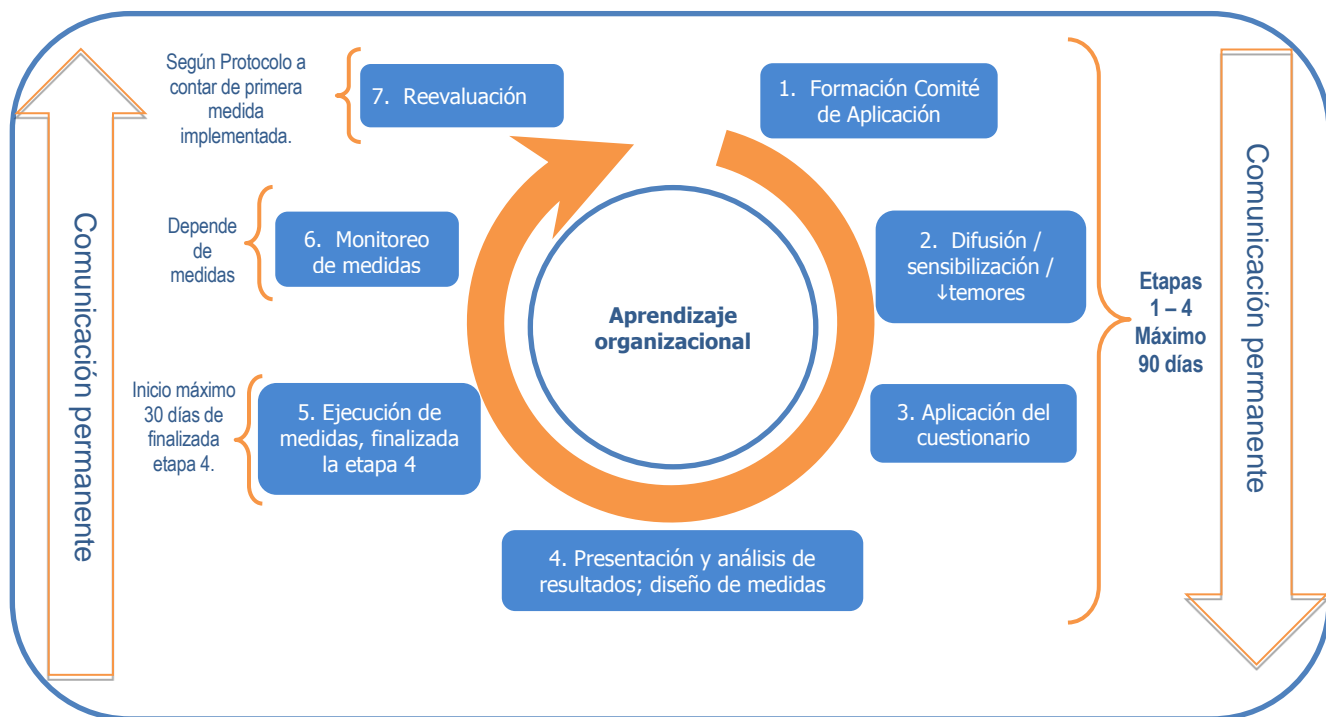
**Tabla 2. Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve.**

Sección General		Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
		I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorio salvo excepciones	2
		II. Unidades de análisis	Segmentación para análisis (lugar geográfico, ocupación y lugar funcional).	Editables y Optativas	3
		TOTAL SECCIÓN GENERAL			5
III. Sección Específica de riesgo psicosocial		Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
		Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	1
			Exigencias cognitivas	Obligatorias	1
			Exigencias sensoriales	Obligatorias	1
			Exigencias emocionales	Obligatorias	1
			Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	1
		Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia	Obligatorias	1
			Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	1
			Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	1
			Sentido del trabajo	Obligatorias	1
			Integración en la empresa	Obligatorias	1
		Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Obligatorias	1
			Conflicto de rol	Obligatorias	1
			Calidad de liderazgo	Obligatorias	1
			Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	1
			Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	1
		Compensaciones	Estima	Obligatorias	1
			Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	1
			Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	1
		Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2
		TOTAL SECCIÓN ESPECÍFICA			20
		TOTAL DEL CUESTIONARIO			25

## 4. Metodología de aplicación del Cuestionario

Para aplicar el Cuestionario se deben conocer y cumplir con las condiciones de uso que están especificadas en el capítulo 8 de este manual. Estas se refieren a una serie de aspectos legales, pero en esencia exigen la participación, el respeto por los derechos de quienes responden, la confidencialidad de los datos y la garantía de anonimato. Estas condiciones son necesarias, entre otros motivos, porque las personas que responderán el Cuestionario tendrán así garantía de que sus respuestas serán bien utilizadas y podrán participar con mayor confianza. Debe recordarse que la participación de los trabajadores es voluntaria, por lo que estas garantías pueden ser críticas para asegurar una adecuada participación.

La metodología de aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta. En el siguiente esquema se pueden observar las etapas de la aplicación.



**Figura 1.** En el esquema aparecen los siete pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario –versión breve y/o completa– y sus plazos máximos. Cumplir con cada una de estas etapas permite una óptima tasa de respuesta y, en consecuencia, resultados representativos que permiten conocer los riesgos psicosociales en un lugar de trabajo.

#### 4.1 ¿Por qué una metodología participativa?

La principal característica del método SUSES/ISTAS21 es que garantiza el protagonismo de los agentes sociales. No se trata solo de hacer valer un derecho, sino que, desde el punto de vista de la prevención en salud ocupacional, la participación garantiza que el proceso de medición y posterior intervención se fundamente en forma sólida y tenga resultados observables. Es la interacción entre el conocimiento científico-técnico y el que surge de la experiencia de los agentes la que finalmente permitirá utilizar los antecedentes recogidos durante el proceso en forma óptima, diseñando medidas que se encuentren adecuadas a la realidad de la empresa o institución, facilitando la toma de decisiones y la ejecución de las medidas propuestas. Cualquier medida que, por una parte, derive de una medición rigurosa y por otra, sea expresión de la experiencia de los actores involucrados, sean estos trabajadores operativos, supervisores, gerentes o directivos, tendrá muchas más probabilidades de proyectar y ejecutar los cambios que se requiera. Sin participación se corre el riesgo de que la información utilizada no sea finalmente ejecutada, deslegitimando el proceso porque los diferentes agentes pueden sentir que las medidas propuestas están alejadas de su realidad.

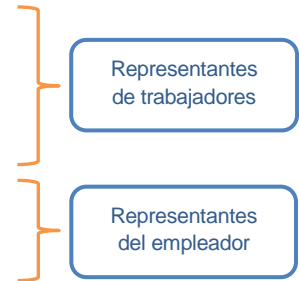
La **PARTICIPACIÓN** paritaria de trabajadores y empleadores garantiza la interacción entre conocimiento técnico-científico y conocimiento de la experiencia, lo que facilitará el diseño y la ejecución de medidas preventivas adecuadas a la realidad de la empresa o institución.

División Difusión y Comunicaciones

**4.2 Constitución del Comité de Aplicación**

Este es el paso inicial y fundamental para la metodología. Se deberá constituir un Comité de Aplicación (CdA) que tendrá la mayor parte de la responsabilidad en que el Cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para la empresa o institución y sus trabajadores. Las tareas y responsabilidades del CdA están resumidas en el **Recuadro 1**. El/los Comité/s debe/n ser paritario/s en cuanto a la representación de los trabajadores y de la parte empleadora. Este CdA debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo un número de diez, debiendo siempre estar compuesto por las siguientes personas:

- 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



Para la toma de decisiones el CdA requerirá que asistan a las reuniones más del 50% de los representantes. Se deberá elegir a uno de los miembros que sea Secretario Ejecutivo de este Comité. Se sugiere que este sea un representante de RR.HH. que tendrá como funciones:

- Convocar a reuniones.
- Llevar actas y registro de acuerdos tomados en reuniones.
- Llevar un control interno de las medidas de intervención que el Comité haya propuesto.

Asimismo, se recomienda que se sume a este Comité, como apoyo, al encargado/a de Comunicaciones en aquellas organizaciones que cuenten con este tipo de profesionales y con el asesoramiento de los organismos expertos en prevención de riesgos. Así mismo, la presencia de directivos o de sus representantes y de los sindicatos de trabajadores, hace que el proceso sea participativo, transparente, riguroso y se legitime.

El cronograma se debe fijar de acuerdo a los pasos de la metodología y cada una de las acciones debe quedar registrada en la bitácora del proceso. Se debe confeccionar un acta de constitución del CdA que contenga la fecha, nombre, cargos y firmas de quienes constituyen el CdA, y la firma del

**Recuadro 1. Funciones del Comité de Aplicación**

- Definir cronograma o carta Gantt. (7 etapas).
- Elegir la versión del Cuestionario que se aplicará (breve o completa) cuando no sea obligatoria la aplicación de la versión completa del instrumento.
- 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 la metodología.
- 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.

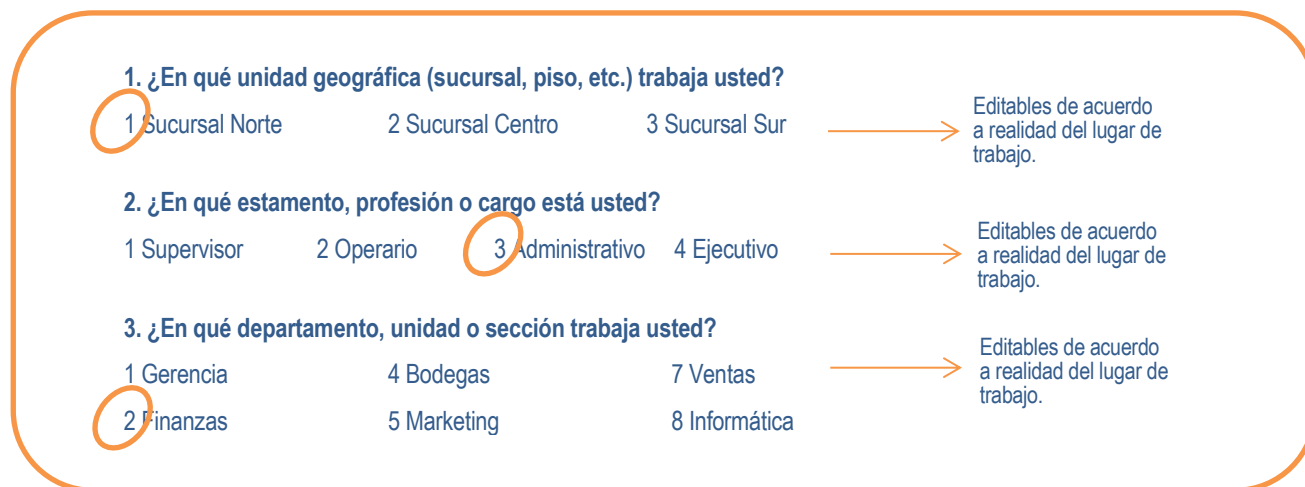
## División Difusión y Comunicaciones

representante legal de la empresa. En esta bitácora deberá registrarse: fecha de la constitución del CdA, integrantes del Comité, actas de cada una de las sesiones firmadas por los integrantes del Comité, las fechas propuestas para cada paso, la fecha probable de aplicación, archivo del material usado en la campaña de difusión, fecha y registro de la presentación de los resultados, fechas en que se constituyeron los distintos grupos de trabajo para el análisis de resultados, las medidas de intervención o mitigación que se hayan acordado y, los responsables de verificar la aplicación de las medidas, y cualquier situación que el Comité estime importante (Anexo N°3).

Para elegir la versión del Cuestionario, el Comité debe tener en cuenta que la metodología de aplicación es la misma para ambas versiones. En cuanto al formato –electrónico o en papel– el Comité debe evaluar el soporte que asegure la mayor participación de trabajadores. Esto último también es un criterio relevante para definir el periodo de aplicación para contestar el Cuestionario.

Otra tarea extremadamente importante del Comité es la de resguardar el anonimato de los trabajadores sobre todo si se trata de lugares de trabajo pequeños. El Comité de Aplicación deberá buscar la mejor manera de resolver el tema de la confidencialidad y el anonimato para no perjudicar la recopilación y el análisis de antecedentes.

El Comité es también el responsable de definir las preguntas editables sobre “Caracterización de su lugar de trabajo actual” de la sección general del Cuestionario, que tienen relación con la definición de las unidades de análisis. (Tabla 1 y 2).



**Figura 2.** En el ejemplo, se podrán obtener los resultados por sucursal, por cargo y por departamento o unidad, lo que permitirá diseñar medidas específicas para cada una de estos segmentos si fuese necesario.

### 4.3 Unidades de análisis

Una unidad de análisis es una agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se desea intervenir posteriormente.

La exposición a factores de riesgo psicosocial no es igual para todos los trabajadores, y hay desigualdades principalmente en torno a la función (en general el riesgo es mayor en trabajadores operativos que tienen menor poder de decisión sobre su tarea) y al género (el riesgo suele ser mayor para las mujeres). Además, el riesgo puede ser muy diferente en lugares de trabajo distintos aún dentro de una

## División Difusión y Comunicaciones

misma empresa (por ejemplo, en sucursales, o en diferentes departamentos). Esto obliga a distinguir unidades que permita una intervención focalizada en funciones o lugares de trabajo con mayor riesgo.

Para definir las unidades de análisis se debe considerar básicamente dos criterios generales. El primero es la **focalización** en grupos específicos que permita la **operatividad** para la intervención posterior, es decir, no pueden ser tantas unidades que impidan una gestión adecuada. Deben ser unidades **excluyentes** (el trabajador puede marcar sólo una opción), **exhaustivas** (las alternativas deben representar la realidad total del lugar de trabajo) y **precisas** (deben permitir la mejor evaluación y análisis posible). La definición de las unidades de análisis es responsabilidad del Comité de Aplicación.

El segundo criterio general es la **mantención del anonimato**. Las unidades no pueden ser tan pequeñas o estar constituidas de manera que permita la identificación de quienes responden. Se recomienda que las unidades de análisis no tengan menos de 26 personas. Es aconsejable que las unidades menores se agrupen con otras unidades similares para cumplir con este requisito. Si existiera la necesidad de mantener una unidad menor de 26 personas, deben tomarse medidas para garantizar la confidencialidad y el anonimato, y siempre que los integrantes de dicha unidad accedan a ser medidos por separado. Hay que considerar que en estos casos los resultados tienden hacia los extremos (por ejemplo: gran proporción de “rojos” o “verdes”) lo que hace aún más imprescindible complementar el análisis con las discusiones grupales.

### 4.4 Criterios específicos para la definición de las unidades de análisis

**a. En base a departamentos y unidades.** Puede considerarse el tipo de organización jerárquica que posean los departamentos o secciones, por ejemplo, que compartan una misma jefatura, o bien la función específica de cada departamento o sección, por ejemplo producción v/s administración, unidades que atienden público v/s las que no.

**b. Agrupar en torno a funciones, tareas, cargos u ocupaciones.** Aunque la función, tarea, cargo u ocupación es una unidad básica de agrupamiento, no es necesario considerar todas las funciones por separado porque podría ser inoperante, o porque podría transgredir el principio de anonimato (por ejemplo, identificar a los jefes). Los riesgos a los que están expuestos los trabajadores tienen relación con las tareas que desempeñan, el nivel de responsabilidad, el espacio físico en el que trabajan y el horario de trabajo. Por lo tanto, en la decisión de qué grupos se reunirán para conformar una unidad de análisis, estas características se deben tener presentes para que las unidades de análisis queden integradas por trabajadores con similares condiciones de trabajo. Los criterios para agrupar las funciones normalmente son: *a) por gestión de personas* (no debe agruparse funciones con mando sobre personas con funciones sin mando; sí se pueden agrupar los jefes intermedios); *b) por margen de autonomía de la tarea* (por ejemplo, trabajadores operativos, cajeros, administrativos, atención de público, habitualmente tienen poco margen de

#### Recuadro 2. Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO).

La CIUO es un instrumento internacional para la clasificación de las ocupaciones. Se recomienda su uso para agrupar las funciones en el trabajo.

- 1 Directores y gerentes
- 2 Profesionales, científicos e intelectuales
- 3 Técnicos y profesionales de nivel medio
- 4 Personal de apoyo administrativo
- 5 Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados
- 6 Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros
- 7 Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios
- 8 Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores
- 9 Ocupaciones elementales
- 10 Ocupaciones militares

## División Difusión y Comunicaciones

autonomía; en cambio profesionales y técnicos suelen tener mayor autonomía); c) *naturaleza del trabajo* (por ejemplo, el trabajo mecánico es diferente del administrativo). Una división útil es la propuesta por la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO), que se recomienda utilizar (ver Recuadro 2); se pueden utilizar nombres alternativos para cada ocupación mientras se conserve la definición de cada uno.

### Situaciones especiales

**c. Empresas con sucursales.** Las sucursales de las empresas deben medirse por separado (cada sucursal se considera un “lugar de trabajo”). Las empresas de gran tamaño suelen tener sucursales con pocos trabajadores que en algunos casos se encuentran geográficamente muy alejadas unas de otras. En estos casos el riesgo puede medirse por unidades regionales o zonales, o de acuerdo al propio organigrama de la empresa.

**d. Empresas en régimen de subcontratación.** Las empresas subcontratistas que tengan lugares con menos de 26 trabajadores deben agrupar a trabajadores de distintas faenas de la misma región para alcanzar este número. Tratándose de una empresa que en una misma faena disponga de 26 y más trabajadores, debe medir sólo para esa faena. Por su parte, la empresa principal debe informar a sus empresas contratistas de la obligatoriedad de medir los RPSL así como de la metodología de aplicación y supervigilar que esta medición se realice, se ejecuten las medidas preventivas en la forma y plazo que estipula el Protocolo de MINSAL y el presente Manual.

**e. Empresas de Servicios Transitorios (ETS).** Las empresas usuarias deberán incorporar en la evaluación de los riesgos psicosociales a los trabajadores de servicios transitorios que se encuentran a su disposición al momento de su aplicación.

### Recuadro 3: Temores, resistencias y dudas frecuentes ante la aplicación del Cuestionario.

#### Gerentes, directivos.

- ¿Cuál es el costo?
- ¿Cuánto tiempo se perderá?
- ¿Qué beneficios reales podría traer?
- ¿Habrá demandas excesivas o que no se puedan satisfacer?

#### Supervisores, jefes intermedios.

- ¿Me están cuestionando a mí?
- ¿Cómo participo yo si las decisiones se toman en grupo?
- ¿Está mi puesto en riesgo?
- ¿Participo en los grupos de discusión?

#### Trabajadores operativos.

- ¿No será otra mala ocurrencia del Departamento de Personal?
- ¿Otra encuesta más? ¿Para qué?
- ¿Y qué pasará después?
- ¿Está en riesgo mi trabajo?
- ¿Y si participo y me despiden?
- ¿Quiénes conocerán mis respuestas?

Todas estas son dudas legítimas de cada nivel, y deben ser abordadas por el Comité de Aplicación. La experiencia acumulada ha demostrado que la mejor manera de abordarlas es la instancia de diálogo social a través del Comité de Aplicación que exige la metodología.

El Comité de Aplicación debe asegurarse que los trabajadores tengan claridad sobre cuál es la unidad a la que pertenecen, o cuál es su función, oficio o estamento al que se adscribirán para efectos de las medición –hay que informarlos adecuadamente en la campaña de sensibilización– y la que deben seleccionar al responder el Cuestionario, sobre todo en el caso en que se deban establecer unidades especiales para la medición (agrupación de varias unidades con pocos trabajadores) y que no son las habituales en la empresa o institución.

La plataforma electrónica SUSESO/ISTAS21 admite definir hasta tres tipos de agrupaciones diferentes (por sucursal o lugar geográfico, por ocupación, tarea o función del trabajador, y por departamento o unidad funcional), lo que permite realizar un análisis por separado de cada una de ellas. No es obligatorio realizar las tres divisiones, porque hay lugares de trabajo que no lo requieren.

## 4.5 Difusión y sensibilización

El Comité de Aplicación es el responsable de diseñar y ejecutar la campaña de difusión y

## División Difusión y Comunicaciones

sensibilización para la aplicación del Cuestionario. Esta etapa es fundamental considerando que la aplicación del Cuestionario es censal (total de los trabajadores) pero su carácter es voluntario (el trabajador no puede ser obligado a contestar). Por esta razón, es relevante realizar una buena campaña de sensibilización ya que puede hacer la diferencia entre lograr resultados representativos o no.

Una efectiva campaña de sensibilización supone un proceso de información y motivación sobre las características del Cuestionario y sus objetivos. Una alta participación de los trabajadores en el proceso (lograr el 60% y más de participación) depende en gran medida de una buena campaña. La experiencia ha demostrado que esta etapa es crítica para que tanto el Cuestionario como la metodología de intervención tengan resultados, por lo que debe realizarse el mayor esfuerzo en lograr un alto nivel de consenso, motivación y participación. Cada estamento de trabajo tiene sus propios temores y motivaciones legítimos al enfrentar el Cuestionario (Recuadro 3). El objetivo de la campaña es, justamente, resolver dudas o temores, fijar expectativas y explicar que se trata de un instrumento de medición para conocer y prevenir los riesgos psicosociales laborales con el objetivo de procurar lugares de trabajo más saludables en forma participativa.

Este proceso de difusión y sensibilización debe incluir capacitación sobre la Metodología SUSESO/ISTAS21 a los integrantes del CdA, reuniones con los trabajadores de las diferentes secciones del lugar de trabajo y en las que los propios integrantes del CdA expliquen el objetivo y la metodología del Cuestionario. También se debe realizar difusiones por redes sociales internas (intranet), carteles en lugares de reunión, volantes impresos, volantes adjuntos a la liquidación de sueldo y cualquier otro formato informativo que al CdA le parezca razonable, además de los canales de comunicación habituales. Es importante la participación activa de todas las partes interesadas: de los directivos o gerentes, de la directiva del o los sindicatos o agrupaciones de funcionarios, del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, del departamento o unidad de Recursos Humanos y del área de Prevención. Una campaña coordinada de todos estos actores promoverá la participación de los trabajadores y se obtendrán resultados representativos, es decir, 60% o más del total de los trabajadores.

Dado que la motivación, sensibilización y respuesta a las dudas será responsabilidad del Comité de Aplicación, cada miembro debe conocer el detalle de los objetivos de todo el proceso, la metodología, el contenido del Cuestionario y las posibles dificultades que se enfrentará. Por lo mismo, cada integrante debe haber sido capacitado en la metodología, además de poseer y estudiar un ejemplar del presente Manual, lo que les permitirá ser monitores o referentes durante el proceso de aplicación, pudiendo responder dudas, explicando los objetivos y animando a la participación. La intervención de profesionales externos como apoyo del proceso debe considerarse como un factor importante, pudiendo ser esta solicitada a su respectiva mutualidad u organismo administrador, quienes cuentan con profesionales calificados, cursos sobre riesgos psicosociales *on line* y material informativo que puede ser útil para la campaña de difusión.

Los miembros del Comité de Aplicación **deben estudiar el Manual** con detenimiento para ser capaces de responder todas las dudas que se les planteen y ser los referentes durante el proceso de aplicación.

### 4.6 Aplicación del Cuestionario

El Comité de Aplicación decidirá si la aplicación del Cuestionario se realizará en formato electrónico o impreso. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el Cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad (por ejemplo, usando sobres sin ningún tipo de identificación para la entrega y retiro del Cuestionario, depositar los Cuestionarios en urnas o cajas selladas con las firmas de los miembros del Comité ubicadas en lugares de alta concurrencia de trabajadores). Asimismo, es el

## División Difusión y Comunicaciones

Comité quien define el tiempo durante el que se estará aplicando el Cuestionario, el que debe ser suficiente para alcanzar una buena tasa de respuesta. No se recomienda sobrepasar los 30 días. Lugares de trabajo complejos con muchos funcionarios (ejemplo, hospital), es preferible realizar evaluaciones diferidas por sectores. Por ejemplo, dividir el hospital en dos o tres zonas mayores y medir cada una de estas por separado con un tiempo no mayor a 30 días en cada una. Se recomienda esta división cuando el número total de trabajadores del lugar de trabajo sobrepase los 1000. En este caso la medición total debe completarse dentro de los 6 meses desde iniciada la medición de la primera zona. Deben tomarse medidas para que el esfuerzo de la campaña de información y sensibilización no se diluya con el tiempo.

Si la aplicación se realiza en papel, debe considerarse que luego los resultados tendrán que traspasarse a una planilla electrónica para su cálculo. Dicha información deberá encontrarse disponible para la Superintendencia de Seguridad Social y para los organismos fiscalizadores regionales que así lo requieran.

El formato electrónico de la versión completa del Cuestionario está disponible a través de Internet en la Superintendencia de Seguridad Social, lo que facilita el proceso al permitir llevar un control de la aplicación misma (número de Cuestionarios contestados) y entregar los resultados de manera inmediata, así como una planilla con los puntajes para uso de la empresa o institución. La aplicación se mantiene operativa durante todo el tiempo que el CdA haya decidido (por ejemplo, durante un día, o una semana, o más). Cada trabajador recibe un código que autentifica su ingreso y las respuestas al Cuestionario. El uso de esta aplicación la debe solicitar la empresa o institución a su respectivo organismo administrador o mutualidad, organización que será la encargada de gestionar la habilitación de dicha plataforma con la Superintendencia de Seguridad Social.

La aplicación electrónica de la versión breve del Cuestionario la tienen a disposición de sus adherentes las mutualidades de empleadores.

Independiente del formato del Cuestionario que el Comité seleccione, éste siempre deberá presentarse a los trabajadores SIN las puntuaciones para evitar así cualquier tipo de inducción en las respuestas. El Cuestionario con puntuación solo debe manejarlo el equipo encargado del análisis de los resultados.

Responder el Cuestionario versión breve demanda entre 5 y 10 minutos, mientras que responder la versión completa requerirá entre 30 y 45 minutos. En cualquier caso, el tiempo dependerá del nivel de escolaridad de la persona. A menor nivel de escolaridad, necesitará más tiempo para responder. Finalmente, como ya se ha mencionado, el periodo de aplicación del Cuestionario lo definirá el CdA considerando las características propias de cada lugar de trabajo y procurando que el plazo definido permita la mayor participación posible de los trabajadores.

### 4.7 Empresas con 25 y menos personas

Independiente del número de trabajadores de un lugar de trabajo, la prevención de riesgos laborales es indispensable. En las pequeñas y micro empresas la identificación de los riesgos suele ser menos compleja que en las medianas y grandes. En el caso de los riesgos psicosociales, la evaluación se debe llevar a cabo simplificando la metodología SUSESO/ISTAS21 de acuerdo a las características de la dotación que se describen a continuación.

- **Lugares de trabajo entre 10 y 25 trabajadores**

En este tipo de organizaciones el Comité de Aplicación debe ajustarse, quedando conformado por el representante de la dirección de la empresa y el o la representante de los trabajadores (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores), quienes deberían contar con el asesoramiento del prevencionista de riesgos o la asistencia de su organismo administrador. La campaña de difusión y sensibilización puede limitarse al envío de una carta informativa una semana antes de aplicar el Cuestionario a la totalidad de los trabajadores, en la que se explique qué son los riesgos psicosociales y cuál es el objetivo de la

## División Difusión y Comunicaciones

evaluación (Anexo N°4). En el mismo informativo puede citarse a una reunión, oportunidad en el que el asesor en prevención o el organismo administrador ofrecerá una charla sobre el tema, explicando las preguntas y disponiendo de tiempo para que los trabajadores contesten el Cuestionario versión breve.

- **Lugares de trabajo con 9 y menos trabajadores**

En estos casos no es necesario que se constituya un Comité de Aplicación y el proceso lo deberá llevar el representante de la dirección de la microempresa y el asesor en prevención de riesgos o contar con la asistencia de su organismo administrador. En el caso de microempresas que presten servicios de subcontratación, la empresa principal debe prestar asistencia para medir este tipo de riesgos laborales.

La metodología de aplicación se debe simplificar citando a todos los trabajadores a una actividad de prevención de riesgos psicosociales. En la oportunidad el asesor técnico (del OA) debe explicar cuál es el objetivo de la intervención, porqué es importante medir los factores de riesgos psicosocial y cómo se lleva a cabo este proceso. Como en el caso anterior, en esa misma ocasión se debe disponer de tiempo para que los trabajadores contesten el Cuestionario versión breve.

En ambos casos la totalidad de los trabajadores deben contestar el Cuestionario.

Aunque en este tipo de organizaciones puede resultar más difícil, se debe respetar las condiciones de confidencialidad y anonimato. En este tipo de empresas la unidad de análisis siempre será la totalidad de los trabajadores, el Cuestionario versión breve a utilizar debe prescindir de las preguntas de sexo y edad y se debe disponer de urnas cerradas para depositar los cuestionarios. De esta manera se garantiza la confidencialidad y el anonimato y se genera mayor confianza para que la respuesta de los trabajadores sea válida.

## 5. Análisis y presentación de los resultados

El Comité de Aplicación es el responsable del análisis de los datos, aunque puede ser asesorado por su respectiva mutualidad u organismo administrador o al asesor en prevención de riesgos con el que cuenta la organización. En esta etapa del proceso se debe velar en todo momento por la confidencialidad en el manejo de los datos.

Una vez obtenidos los puntajes y la prevalencia de riesgo (el “semáforo”), estos resultados deben ser puestos en conocimiento de los trabajadores de la empresa o institución (semáforo general del lugar de trabajo) y por las unidades de análisis previamente definidas. Durante el análisis de los resultados en ningún caso se podrán realizar acciones (análisis multivariado) que puedan llevar a deducir la identificación de los participantes.

La forma material y el tipo de datos que se pondrán a disposición de los trabajadores serán definidos por el Comité de Aplicación. Por ejemplo, cada unidad analizada debe tener acceso a sus propios resultados y a los de la empresa/institución en general, pero no necesariamente a los resultados del resto de las unidades.

### 5.1 Cálculo e interpretación de las puntuaciones Cuestionario versión completa

Los puntajes del Cuestionario deben calcularse para cada trabajador por separado. Una vez hecho esto, ya es posible calcular los puntajes por unidad de trabajo (puntajes están en Anexo N°5)

El Cuestionario tiene una parte general y otra parte específica.

## División Difusión y Comunicaciones

### • Sección general

El apartado Datos demográficos contiene los datos de sexo y edad; permite calcular la frecuencia de cada uno y establecer algunas correlaciones con los indicadores que aparecen después. Es posible establecer riesgos diferenciados para hombres y mujeres o por grupos de edad.

En el apartado Salud y bienestar personal, las preguntas SG, SM y VT pertenecen al Cuestionario SF-36, que fue validado previamente en Chile. Cada pregunta tiene opciones de respuesta en una escala de tipo Likert con una puntuación que va de 0 a 4 puntos, donde un mayor puntaje significa mayor *bienestar*.

Las preguntas SG1 a SG5 miden la dimensión “salud general” (SG) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera:

$$\text{Puntaje SG: } ((\sum \text{Item} / 20) \times 100)$$

Las preguntas SM1 a SM5 miden la dimensión “salud mental” (SM) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera

$$\text{Puntaje SM: } ((\sum \text{Item} / 20) \times 100)$$

Las preguntas VT1 a VT4 miden la dimensión “vitalidad” (VT) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera

$$\text{Puntaje VT: } ((\sum \text{Item} / 16) \times 100)$$

Las preguntas SR1 a SR12 miden síntomas de estrés. En este caso el mayor puntaje indica mayor estrés. El cálculo, sin embargo, es el mismo. Son 12 preguntas con un total de 48 puntos. El cálculo de puntaje en este ítem, llevado a escala de 0 a 100 puntos es, por lo tanto:

$$\text{Puntaje estrés (SR): } ((\sum \text{Item} / 48) \times 100)$$

En el apartado Trabajo y empleo actual se registran los datos que permiten analizar el riesgo por unidades funcionales o geográficas dentro del lugar de trabajo, o por funciones de los trabajadores (TE1, TE2 y TE3).

En este mismo apartado hay 23 preguntas que registran las condiciones de empleo y trabajo (jornada, sueldo, licencias, etc.) y proporcionan una especie de radiografía de la empresa o institución. Deben registrarse y medirse como cualquier otra característica que se quiera medir, por ejemplo, como frecuencias categoriales (p.ej.: cantidad de trabajadores con jornada parcial, o en turnos de noche, o que ganen hasta \$ 500.001). Todo dependerá de las necesidades de la institución o empresa. Existen dos preguntas que miden en conjunto la cantidad de trabajo doméstico que tiene el(la) trabajador(a).

Las preguntas sobre licencias (LM) (ausentismo) son un poco más complejas de medir. Una alternativa es que se establezca el total de días anuales posibles de trabajar (365), multiplicado por la cantidad de trabajadores de la empresa (se puede tomar a todos los vigentes en una fecha, como el 30 de junio). Esto da una cantidad para el denominador que se considera “días-persona-año”. La sumatoria de los días totales de licencia en un año dividido por los “días-persona-año” da un valor aproximado del ausentismo en una unidad laboral. Hay otras formas de medirlo, como cantidad de licencias/cantidad de trabajadores; o días de licencia/cantidad de trabajadores. Dado que las licencias no siguen una distribución normal, también se puede medir la frecuencia de cada día. (Ejemplo: cuántas licencias hay de 1 día, de 5 días, de 15 días, etc. Debe considerarse cuántas personas tienen 0 días). Todo depende de lo que se quiera evaluar. El promedio no es un buen indicador cuando la distribución de resultados de recuento no es normal (no sigue una distribución normal) y tan asimétrica como suelen ser los días de licencia.

**Tabla 3. Puntajes máximos posibles por cada subdimensión.**

Dimensiones y subdimensiones	Nº de preguntas	Ptje. máximo posible
<b>Exigencias psicológicas</b>		
Exigencias psicológicas cuantitativas	7	28
Exigencias psicológicas cognitivas	8	32
Exigencias psicológicas emocionales	2	8
Exigencias psicológicas de esconder emociones	2	8
Exigencias psicológicas sensoriales	4	16
<b>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</b>		
Influencia	7	28
Control sobre el tiempo de trabajo	4	16
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	7	28
Sentido del trabajo	3	12
Integración en la empresa	4	16
<b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</b>		
Claridad de rol	4	16
Conflicto de rol	5	20
Calidad de liderazgo	6	24
Calidad de la relación con superiores	5	20
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	6	24
<b>Compensaciones</b>		
Estima	5	20
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	5	20
Inseguridad respecto a las características del trabajo	3	12
<b>Doble presencia</b>		
Preocupación por tareas domésticas	2	8

- **Sección específica de riesgo psicosocial**

En la Sección específica de riesgo psicosocial, todas las preguntas tienen respuestas en una escala de tipo Likert con puntuación de 0 a 4, donde el mayor puntaje indica mayor riesgo. Cada subdimensión debe calcularse por separado porque así proporciona una mejor visión del estado de riesgo de la institución o empresa.

Este puntaje finalmente se transforma a porcentajes o puntajes de 0 a 100. En el Anexo N° 5 se encuentra el Cuestionario versión completa con los puntajes por pregunta para revisar resultados.

Los puntajes brutos deben llevarse a puntajes porcentuales con el objeto de poder comparar las escalas (cada subdimensión) que tiene diferentes puntajes, en base a una misma puntuación estandarizada.

Cada subdimensión tiene diferente número de preguntas y de puntos. Para la transformación, se suman los puntajes *obtenidos* (puntajes crudos) de las preguntas de cada subdimensión, se divide por el máximo puntaje *posible* que se puede obtener en dicha subdimensión, y luego se multiplica el resultado por 100 conservando 2 decimales.

División Difusión y Comunicaciones

Tabla 4. Límite de los terciles bajo, medio y alto en población trabajadora general (Chile).

Dimensiones y sub dimensiones	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
<b>Exigencias psicológicas</b>			
Exigencias psicológicas cuantitativas	0 – 28,56	28,57 – 42,85	42,86 – 100
Exigencias psicológicas cognitivas	0 – 59,37	59,38 – 78,12	78,13 – 100
Exigencias psicológicas emocionales	0 – 24,99	25,00 – 49,99	50,00 – 100
Exigencias Psicológicas de esconder emociones	0 – 12,50	12,51 – 49,99	50,00 – 100
Exigencias psicológicas sensoriales	0 – 74,99	75,00 – 93,74	93,75 – 100
<b>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</b>			
Influencia	0 – 39,28	39,29 – 57,13	57,14 – 100
Control sobre el tiempo de trabajo	0 – 24,99	25,00 – 56,24	56,25 – 100
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	0 – 17,85	17,86 – 35,70	35,71 – 100
Sentido del trabajo	0 – 0,01	0,02 – 16,66	16,67 – 100
Integración en la empresa	0 – 24,99	25,00 – 56,24	56,25 – 100
<b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</b>			
Claridad de rol	0 – 6,24	6,25 – 18,74	18,75 – 100
Conflicto de rol	0 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 100
Calidad de liderazgo	0 – 20,82	20,83 – 45,82	45,83 – 100
Calidad de la relación con superiores	0 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 100
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	0 – 12,49	12,50 – 33,32	33,33 – 100
<b>Compensaciones</b>			
Estima	0 – 19,99	20,00 – 39,99	40,00 – 100
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	0 – 19,99	20,00 – 49,99	50,00 – 100
Inseguridad respecto a las características del trabajo	0 – 8,32	8,33 – 41,66	41,67 – 100
<b>Doble presencia</b>			
Preocupación por tareas domésticas	0 – 12,49	12,50 – 49,99	50,00 – 100

$$\frac{\sum \text{puntos obtenidos en la subdimensión}}{\text{Puntaje máximo posible en la subdimensión}} \times 100$$

El número de preguntas y los puntajes brutos máximos de cada subdimensión se encuentran en la Tabla 3.

Una vez obtenido el puntaje de cada trabajador por cada subdimensión, hay que compararlo con la escala estandarizada para Chile (Tabla 4), y ver en qué nivel de riesgo se encuentra cada trabajador por cada subdimensión. Esto es: nivel de riesgo alto (rojo), nivel de riesgo medio (amarillo), o nivel de riesgo bajo (verde). Para eso se utiliza la Tabla 4 que contiene los niveles de riesgo (terciles) válida para Chile.

## 5.2 Interpretación de las puntuaciones

### a. Prevalencia de riesgo

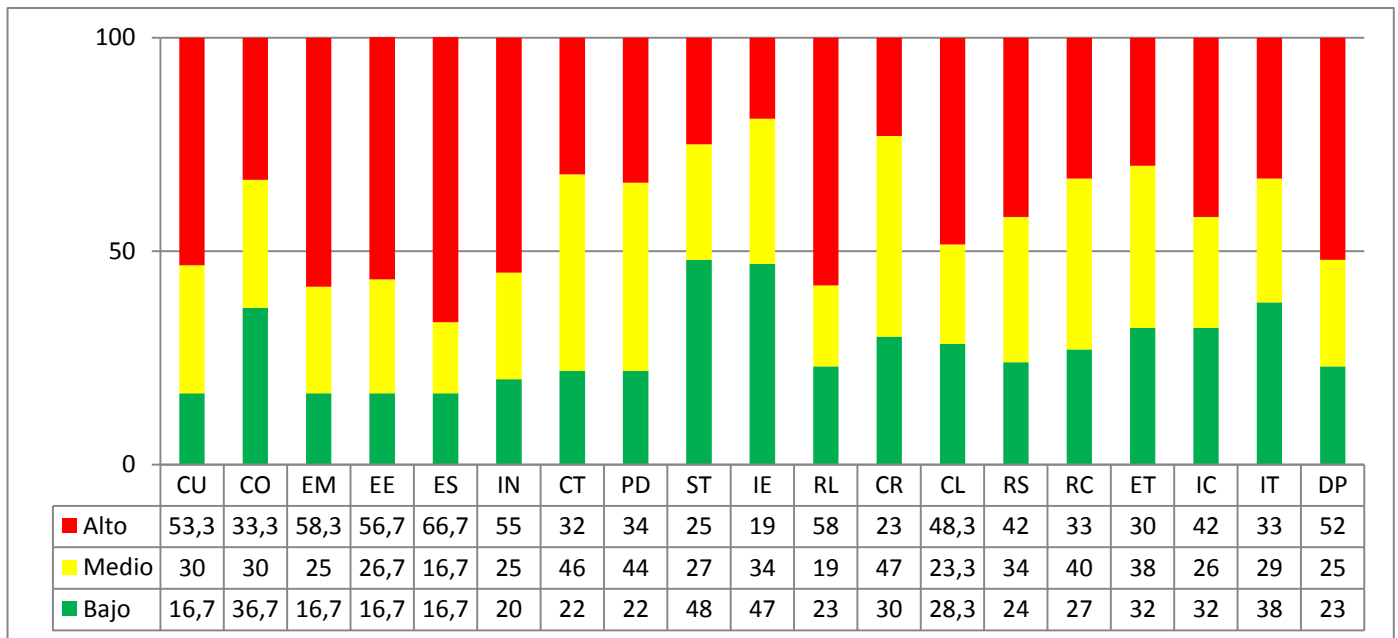
Una vez obtenidos los puntajes para cada trabajador y sabiendo en qué nivel de riesgo se encuentra, una primera aproximación al estado de la institución o empresa es con el cálculo de *prevalencia* de riesgo en ese lugar de trabajo. Esto significa que se debe calcular qué porcentaje de los trabajadores se encuentra en cada uno de los niveles de riesgo.

División Difusión y Comunicaciones

**Tabla 5. Resumen de los niveles de riesgo psicosocial en cada dimensión (solo se muestran las subdimensiones de la dimensión Exigencias psicológicas).**

Subdimensiones	Número de cuestionarios en cada nivel de riesgo		
	Verde	Amarillo	Rojo
Ex. psicológicas cuantitativas (CU)	10	18	32
Ex. psicológicas cognitivas (CO)	22	18	20
Ex. psicológicas emocionales (EM)	10	15	35
Ex. psicológicas de esconder emociones (EE)	10	16	34
Ex. psicológicas sensoriales (ES)	10	10	40

La cantidad de cuestionarios se muestra como porcentaje en las barras de colores (“semáforo”). 32 cuestionarios representan el 53,3% de los trabajadores, 18 cuestionarios representan el 30% de los trabajadores y 10 trabajadores son el 16,7% (1ª barra a la izquierda). Lo mismo ocurre con el resto de las subdimensiones.



**Figura 3. Resultados del “Departamento de Ventas” (prevalencia de niveles de riesgo).**

Para este cálculo se pueden resumir los resultados en una matriz (Tabla 5) que permite analizar con mayor facilidad la cantidad de trabajadores en cada nivel de riesgo. En cada una de las dimensiones debe anotarse la cantidad de cuestionarios (que representan a los trabajadores) por nivel de riesgo. Un método similar puede usarse para el cálculo en la versión completa (es automático en el caso de utilizar la plataforma SUSES0).

Por ejemplo, una unidad de análisis puede ser el “Departamento de Ventas” que tiene 60 trabajadores. Si de los 60 trabajadores hay 10 que tienen un puntaje inferior a 28,56 puntos en la dimensión “exigencias psicológicas cuantitativas” (ver Tabla 4), esto significa que hay un 16,7% de los trabajadores en situación de riesgo “bajo”; igualmente, si hay otros 18 trabajadores entre los puntajes 28,57 y 42,85, esto es un 30% del Departamento en categoría riesgo “medio”, y el resto (32 trabajadores) se encuentran sobre el límite de 42,86 puntos (53,3%), es decir, están en riesgo “alto” (ver ejemplo en Tabla 5). Transformado este recuento en porcentaje se puede construir el “semáforo” de riesgo como el de la Figura 3.

## División Difusión y Comunicaciones

Esta presentación tiene la ventaja de mostrar de una manera visual y sencilla dónde se encuentran los mayores problemas en la unidad considerada. En el ejemplo anterior, es fácil ver que los mayores problemas (prevalencia de riesgo alto por sobre el 50% de trabajadores) se concentran en las subdimensiones exigencias cuantitativas, emocionales, esconder emociones, sensoriales, influencia, claridad de rol y doble presencia. Por el contrario, donde existe una mayor prevalencia de nivel de riesgo bajo es en las dimensiones exigencias psicológicas cognitivas, sentido del trabajo, integración con la empresa, e inseguridad en las características del trabajo. Estas podrían considerarse recursos o ventajas que posee esta unidad (factores protectores), lo que puede estar en la base del diseño de intervención. Es importante recordar que la prevalencia es la cantidad de personas que presentan un cierto nivel de riesgo en la unidad analizada.

### b. Frecuencia de respuestas por cada pregunta

El análisis de la frecuencia de respuestas en cada pregunta puede ser una gran ayuda para interpretar el sentido que tiene la medición de factores de riesgo y para diseñar las medidas de intervención. **Recomendamos hacer este análisis por cada subdimensión** (sobre todo las que están con mayor riesgo) y anotar la frecuencia de respuestas en riesgo (puntajes 3 y 4). **Ejemplo** (Tabla 6): Se ha aplicado el **cuestionario breve** a un lugar de trabajo con 60 trabajadores, y la dimensión “Exigencias psicológicas” (5 preguntas) ha mostrado una prevalencia de nivel Alto de riesgo (color rojo) en 36 trabajadores (60%). Al examinar las preguntas, puede verse que la pregunta “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?” muestra que 48 trabajadores (80%) han dado como respuestas “sólo unas pocas veces” (3 puntos) o “nunca” (4 puntos), y la pregunta “En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?” muestra 36 trabajadores (60%) que respondieron “siempre” (4 puntos) y “la mayoría de las veces” (3 puntos). En cambio la pregunta “En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?” solo 18 trabajadores (30%) respondieron “siempre” (4 puntos) o “la mayoría de las veces” (3 puntos). En la Tabla 6 se presenta un resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión en el cuestionario breve (en el Anexo 7 hay una plantilla completa para la versión breve). Es posible realizar un análisis similar en la versión completa.

Tabla 6. Ejemplo de registro de respuestas.

Dimensiones y preguntas	Número de cuestionarios en cada nivel	
	“Siempre” / “La mayoría de las veces”	“Solo unas pocas veces” / “Nunca”
<b>Exigencias psicológicas</b>		
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		48
En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	18	
En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	36	
En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	26	
¿Su trabajo requiere atención constante?	30	

### 5.3 Cálculo del nivel de riesgo versión completa para fines del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Los puntajes obtenidos aplicando la versión completa del Cuestionario permiten el análisis por subdimensiones, focalizando las intervenciones o medidas de prevención. Sin embargo, también es posible

**Tabla 7. Límites de las dimensiones en el Cuestionario completo.**

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0 – 46,33	46,34 – 59,64	59,65 – 100
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0 – 28,09	28,10 – 42,14	42,15 – 100
Apoyo social en la empresa	0 – 19,25	19,26 – 32,58	32,59 – 100
Compensaciones	0 – 21,66	21,67 – 42,78	42,79 – 100
Doble presencia	0 – 18,75	18,76 – 37,50	37,51 – 100

obtener el nivel de riesgo por dimensión, resultados que son necesarios para establecer el nivel de riesgo global de acuerdo a lo que se indica en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud. El método para calcular este nivel de riesgo es el siguiente:

**a. Obtener el puntaje porcentual por subdimensión**

Los puntajes obtenidos por cada trabajador se suman por subdimensión. El resultado se divide por el máximo de puntos de esa subdimensión y se multiplica por 100. Ejemplo: La Dimensión Exigencias Psicológicas tiene 5 subdimensiones, una de ellas, la subdimensión “exigencias cuantitativas” tiene 7 preguntas y un máximo posible de 28 puntos. Si el resultado obtenido por un trabajador es de 21 puntos, entonces 21 se divide por 28, lo que da como resultado 0,75 que al multiplicarlo por 100 da 75. En este caso el puntaje porcentual para ese trabajador es de 75. Para obtener el puntaje porcentual para cada trabajador se debe proceder de la misma manera para cada una de las subdimensiones que conforman una dimensión de la versión completa del Cuestionario.

$$Ptje\ porcentual\ subdimension\ del\ trabajador = \frac{\sum Ptje\ preguntas\ subdimension}{Máximo\ de\ ptje\ subdimension} \times 100$$

**b. Calcular puntaje porcentual de la Dimensión**

El puntaje porcentual de una Dimensión para un trabajador se calcula promediando los puntajes porcentuales de cada una de las subdimensiones que conforman esa Dimensión. Ejemplo: Un trabajador obtuvo para la Dimensión Exigencias Psicológicas los siguientes puntajes porcentuales: Exigencias Cuantitativas (CU) 75, Exigencias Cognitivas (CO) 60, Exigencias Emocionales (EM) 50, Exigencias de Esconder Emociones (EE) 65 y Exigencias Sensoriales (ES) 35. El promedio de la Dimensión es la suma de estos puntajes dividido por el número de subdimensiones, es decir, 75+60+50+65+35 = 285 dividido por 5 = 57. Este trabajador obtuvo para la Dimensión Exigencias Psicológicas 57 puntos porcentuales. De esta forma, se le otorga un peso similar a las diferentes subdimensiones dentro de cada dimensión independiente del número de preguntas que la componen.

$$Ptje\ porcentual\ dimensión\ del\ trabajador = \frac{\sum Ptje\ porcentuales\ subdimensiones}{Número\ de\ subdimensiones}$$

## División Difusión y Comunicaciones

**c. Determinar el nivel de riesgo del trabajador en una Dimensión**

Para conocer el nivel de riesgo del trabajador en una Dimensión, se debe comparar el puntaje porcentual obtenido en la Dimensión con los puntajes porcentuales de la tabla de terciles del Cuestionario versión completa (Tabla 7). Ejemplo: La Dimensión Exigencias Psicológicas dio un puntaje porcentual de 57; la tabla indica que el límite medio de esta dimensión va de 46,34 a 59,64 puntos, por lo que 57 corresponde a “riesgo medio”. De esta forma, dicho trabajador presenta riesgo medio en la dimensión evaluada.

**d. Calcular la prevalencia del riesgo para la Dimensión**

Una vez establecidos el nivel de riesgo por dimensión para cada trabajador, se calcula la **prevalencia de riesgo** en el lugar de trabajo sumando el número de trabajadores por cada nivel de riesgo y calculando su porcentaje.

Los resultados se pueden mostrar como un gráfico de barras apiladas (Figura 4) con los colores rojo (alto riesgo), amarillo (riesgo moderado) y verde (riesgo bajo), en una figura que se ha denominado “semáforo”.

**Ejemplo:** En la figura 4 se muestran los resultados que obtuvo una organización para cada una de las dimensiones. Por ejemplo, para la Dimensión Exigencias Psicológicas, de los 120 trabajadores de un lugar de trabajo, 62 se ubicaron en riesgo alto, 20 en riesgo medio y 38 en riesgo bajo. Esto significa que un 51,7% del total de los trabajadores de ese lugar de trabajo se encuentran en riesgo alto, 16,3% en riesgo medio y 32,0% en riesgo bajo. Esta organización se encuentra en riesgo alto para esta Dimensión, dado que más del 50% de los trabajadores se perciben en nivel de riesgo alto (color rojo). En este sentido el riesgo también es alto para las dimensiones Apoyo Social en la Empresa (51% en rojo) y Doble Presencia (62,1%). En cambio para la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades la organización presenta un bajo nivel de riesgo ya que el 53,9% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo bajo (color verde). Para este lugar de trabajo esta Dimensión puede ser vista como un “factor protector”.

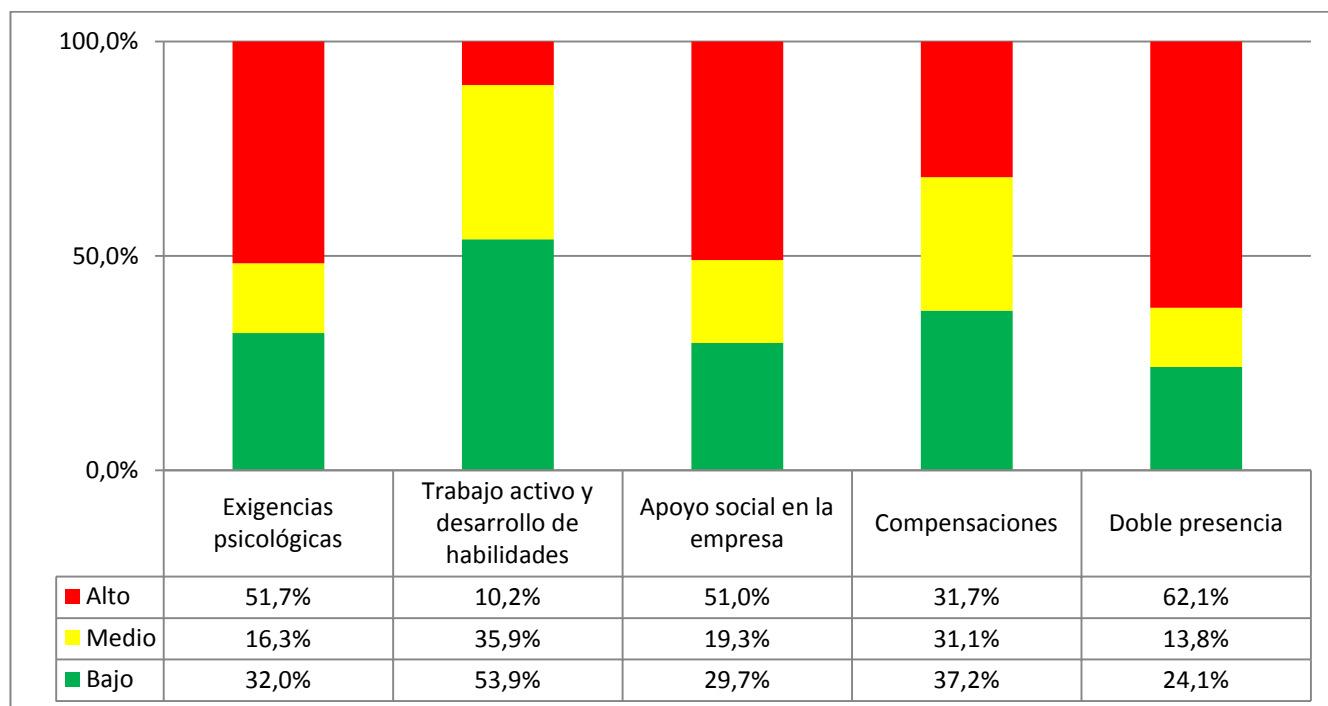


Figura 4. Prevalencia de niveles de riesgo por Dimensión.

División Difusión y Comunicaciones

**5.4 Cálculo e interpretación de las puntuaciones Cuestionario versión breve**

En el caso de la versión breve, el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos, sin transformarlo a porcentajes (puntuación “cruda”). La sumatoria simple de los puntos totales obtenidos entrega el puntaje de cada dimensión mayor (y no por subdimensión). Revise en Anexo N°6 los puntajes para cada pregunta del Cuestionario versión breve.

Con este puntaje es posible realizar un cálculo de cantidad de trabajadores que se encuentran en niveles de riesgo bajo, medio o alto, (es decir, medir la prevalencia, tal como en el caso del Cuestionario completo) utilizando los límites de acuerdo a la Tabla 8.

**Tabla 8. Puntajes de la versión breve del Cuestionario.**

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0—8	9—11	12—20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0—5	6—8	9—20
Apoyo social en la empresa	0—3	4—6	7—20
Compensaciones	0—2	3—5	6—12
Doble presencia	0—1	2—3	4—8

**5.5 ¿Qué hacer cuando hay respuestas en blanco?**

Las respuestas en blanco o la falta de respuestas en los cuestionarios es un problema habitual en todo tipo de procedimientos de registro de encuestas, sobre todo cuando son de tipo de autollenado. Hay muchas formas de abordar este problema. Cuando se trata del cuestionario breve, dado que los puntajes se suman directamente para estimar el nivel de riesgo, no es posible tomar en cuenta una escala en la que falta una pregunta, porque altera el riesgo de la persona que contesta. Pero habitualmente las respuestas en blanco son pocas y tienden a concentrarse en algunas personas (una persona que no contesta una pregunta tiende a no contestar otras preguntas). Si este es el caso, y hay más de una pregunta en blanco que corresponde a más de una escala, es mejor eliminar el cuestionario y dejar un registro del motivo por el que se eliminó del procedimiento. Si, en cambio, la respuesta o respuestas en blanco son aisladas y no comprometen a más de una escala, puede eliminarse solo la escala (la dimensión) donde están la o las preguntas en blanco para ese cuestionario específico, pero el cuestionario en este caso NO se elimina. Al eliminar un cuestionario, debe tenerse en cuenta que la cantidad de cuestionarios eliminados no puede afectar la validez del procedimiento, y en general la eliminación no debiera superar el 10% de los cuestionarios. Si la cantidad de cuestionarios incompletos que obligan a su eliminación supera el 10% del total, se presume que el procedimiento ha tenido alguna falla durante el proceso porque, por ejemplo, hubo información insuficiente, o no se entregaron garantías de confidencialidad a los trabajadores, o no se abordaron temas que generan temor a responder, o no se informó bien de la necesidad de responder la totalidad del cuestionario o de evaluar estos riesgos en el trabajo, etc. En ese caso el procedimiento debe repetirse. De aquí se desprende que la etapa de sensibilización, información y disminución de temores asociados es crítica para el buen desarrollo del procedimiento.

En el caso del cuestionario **versión completa**, la plataforma electrónica habilitada por SUSESO no permite que queden respuestas en blanco. Si es cuestionario impreso, puede aceptarse hasta aproximadamente un tercio de respuestas en blanco en cada escala, y calcular con las que queden un total porcentual. Ejemplo: si la escala contiene 5 preguntas, la tolerancia puede ser de hasta 2 preguntas en blanco, y el porcentaje se calcula sobre las

## División Difusión y Comunicaciones

3 que sí tienen respuesta. Las escalas con más de un tercio de respuestas en blanco, o las escalas con solo dos preguntas y que tienen una en blanco no admiten este proceso y deben eliminarse tomando en cuenta las instrucciones del párrafo anterior para el cuestionario breve.

## 6. ¿Qué significan las dimensiones?

Como se vio en el capítulo 2.2 precedente, el Cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 19 subdimensiones. El Cuestionario en su versión breve solo mide las 5 grandes dimensiones. En algunos casos la prevalencia de personas en riesgo (color rojo del semáforo) en el lugar de trabajo será elevada. ¿Cómo se puede interpretar una dimensión con alta prevalencia de riesgo alto?

### 6.1 El significado de las dimensiones del Cuestionario SUSES/ISTAS21

#### a. Exigencias psicológicas en el trabajo (Dimensión 1).

Representa esencialmente el concepto de “demanda” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” significa que las exigencias sobre los trabajadores son elevadas, o que el esfuerzo que realizan es alto, pero también que las exigencias emocionales son elevadas. De manera parecida que en el Cuestionario versión completa, otra manera de examinarlo es a través del análisis de las respuestas. Por ejemplo, se puede calcular cuántas personas tienen 3 y 4 puntos en la pregunta “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”, o bien 3 y 4 puntos en la pregunta “En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?”, y así se puede tener una idea más precisa de lo que está ocurriendo en el lugar de trabajo.

#### b. Trabajo activo y desarrollo de habilidades (Dimensión 2).

“Trabajo activo” es un trabajo donde es posible desarrollarse como persona, principalmente a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que tienen los trabajadores, es decir, el concepto de “control” del modelo demanda-control. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los trabajadores tienen escaso control sobre sus tareas, o que estas son irrelevantes, y por lo mismo son escasas las posibilidades de aprendizaje. Se puede precisar a través del análisis de las respuestas. Por ejemplo, cuántas personas tienen 3 y 4 puntos en la pregunta “¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?”, o en la pregunta “¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?”.

#### c. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (Dimensión 3).

Esta dimensión evalúa principalmente el liderazgo, y es más o menos equivalente al concepto de “apoyo social en la empresa” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los estilos de liderazgo son inapropiados. Se puede analizar con mayor precisión a través de las respuestas con 3 y 4 puntos a la pregunta “¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?” o a la pregunta “¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?”, o “Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?”.

#### d. Compensaciones (Dimensión 4).

Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, y es más o menos equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo desbalance esfuerzo-recompensa, pero también mide la estabilidad del trabajo. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable. De la misma manera que en

División Difusión y Comunicaciones

las otras dimensiones, se puede analizar la frecuencia de respuestas “en riesgo” en las preguntas que la constituyen.

**e. Doble presencia (Dimensión 5).**

Representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador/a. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede indicar que los/las trabajadores/as tienen exigencias incompatibles en los dos ámbitos (por ejemplo, por horarios de trabajo extensos o incompatibles).

**6.2 Origen de los riesgos en las dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21**

Prevenir el riesgo psicosocial laboral (RPSL) significa actuar sobre las condiciones del trabajo que se encuentran en el **origen** de dichos riesgos. Esas condiciones tiene que ver con la forma de organizar el trabajo, por ejemplo, con los horarios, carga de trabajo, métodos, contratación, estructura salarial, jornadas, horarios, sistemas de turnos, otorgamiento de permisos y vacaciones, estilos de liderazgo (autoritario, no involucrado, permisivo, participativo), procedimientos de asignación de tareas, de resolución de conflictos cotidianos, entre otros aspectos. El análisis de los resultados del cuestionario realizado por los propios involucrados es el que genera mejores medidas para modificar los riesgos, mejorar el ambiente de trabajo, disminuir las enfermedades laborales y también aumentar la productividad.

En las siguientes matrices se proponen algunos orígenes de los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo, lo que puede servir como guía para interpretar y discutir los resultados.

Exigencias psicológicas cuantitativas		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Son las exigencias de realizar una cantidad o carga de trabajo. Una carga excesiva se percibe como trabajo que no se puede realizar dentro del tiempo asignado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?</li> <li>• ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?</li> <li>• ¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?</li> <li>• ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?</li> <li>• ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?</li> <li>• ¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?</li> <li>• ¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?</li> </ul>	<p>Falta de personal, mala estimación de los tiempos de cada proceso de trabajo, mala planificación.</p> <p>Remuneración por metas (sueldo variable mayor que el fijo).</p> <p>Herramientas deficientes, viejas, inadecuadas, materiales inadecuados.</p> <p>Métodos o procesos de trabajo ineficientes que obligan a realizar tareas extras.</p>

## División Difusión y Comunicaciones

**Exigencias psicológicas cognitivas**

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Exigencias sobre diferentes procesos mentales (atención, memoria, decisiones) y responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?</li> <li>• En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?</li> <li>• ¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?</li> <li>• En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?</li> <li>• En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?</li> <li>• ¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?</li> <li>• El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?</li> <li>• En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?</li> </ul>	<p>Riesgos que surgen cuando las exigencias cognitivas son elevadas y no hay capacitación igualmente elevada.</p> <p>No son exigencias que en sí mismas sean negativas o positivas, sino que dependerá de la capacitación que haya recibido el trabajador y de la posibilidad de control del trabajo por parte del trabajador.</p>

**Exigencias psicológicas emocionales**

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Exigencia de mantenerse emocionalmente distante en situaciones de trabajo en las que hay obligación de relacionarse a nivel personal con los usuarios, por ejemplo, cuando se espera de estos que algún cambio conductual (pacientes, alumnos, clientes), o cuando estos realizan exigencias personales o de ayuda al trabajador (usuarios de servicios sociales, internos en cárceles, usuarios de servicios médicos, sobre todo en urgencia), o cuando la vida de otro depende de las acciones del trabajador (rescatistas, funcionarios de urgencia), o incluso cuando los usuarios pueden agredir al trabajador (conductores de buses urbanos, gendarmes, personal de hospitales psiquiátricos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?</li> <li>• En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?</li> </ul>	<p>Principalmente en ocupaciones de atención de público o de cuidado o instrucción de personas.</p> <p>No son riesgos que se puedan eliminar dado que es parte del tipo de trabajo, pero sí es posible capacitar a los trabajadores, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera estas situaciones cotidianas.</p> <p>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 por parte del trabajador.</p>

División Difusión y Comunicaciones

**Exigencia de esconder emociones**

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Mantener una apariencia neutral o fría ante todo comportamiento de los usuarios o clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?</li> <li>• En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?</li> </ul>	<p>Puestos de trabajo en contacto directo con personas. Son exigencias que forman parte de la tarea y no pueden ser eliminadas.</p> <p>La prevención fundamental es el desarrollo de habilidades y estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición.</p> <p>En ocasiones se asocia a la relación con superiores o incluso con compañeros de trabajo, con proveedores o con clientes internos de las empresas (otros departamentos), o ante políticas de mala gestión de personal, liderazgos autoritarios, o condiciones de trabajo abusivas.</p>

**Exigencias psicológicas sensoriales**

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Exigencia de utilizar los sentidos, en especial la vista, con una alta atención y alerta a los detalles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Su trabajo requiere mucha concentración?</li> <li>• ¿Su trabajo requiere mirar con detalle?</li> <li>• ¿Su trabajo requiere atención constante?</li> <li>• ¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?</li> </ul>	La mayoría de los trabajos tienen altas exigencias sensoriales, que se pueden agravar si las condiciones ambientales no son las adecuadas (por ejemplo, mala iluminación).

**Influencia**

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Margen de decisión o autonomía respecto al contenido (lo que se hace) y las condiciones de trabajo (cómo se hace), incluye secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?</li> <li>• ¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?</li> <li>• ¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?</li> <li>• ¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?</li> <li>• ¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?</li> <li>• ¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?</li> <li>• ¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?</li> </ul>	<p>Grado de participación del trabajador(a) en las decisiones críticas de su tarea cotidiana, en particular sobre la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos más adecuados, el ritmo al que trabaja, los compañeros de labor.</p> <p>El grado de autonomía está muy relacionado con la forma en que se afronta la carga de trabajo y con las posibilidades de desarrollo (por ejemplo, una alta carga de trabajo acompañada de alta autonomía en la ejecución no se vivencia como agobio sino que más bien como desafío y aprendizaje).</p>

## División Difusión y Comunicaciones

**Control sobre el tiempo de trabajo**

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
<p>Posibilidad de interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Puede decidir cuándo hace un descanso?</li> <li>• ¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?</li> <li>• ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?</li> <li>• Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?</li> </ul>	<p>Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la inflexibilidad de los horarios, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente.</p> <p>A veces, tiene que ver con el alargamiento de jornada o con el incumplimiento o la inexistencia de un calendario anual.</p>

**Posibilidades de desarrollo en el trabajo**

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
<p>Oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica y desarrollar los conocimientos y habilidades que tiene la persona, y el grado de monotonía de la tarea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?</li> <li>• ¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (conocimientos específicos, experiencia)?</li> <li>• ¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?</li> <li>• ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?</li> <li>• ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?</li> <li>• ¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?</li> <li>• ¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?</li> </ul>	<p>Mayor riesgo asociado a trabajos monótonos, repetitivos, sin variedad.</p> <p>Se asocia a la influencia, es decir, a la posibilidad de controlar la tarea por parte del trabajador. Menor influencia, menores posibilidades de desarrollo.</p> <p>Trabajos complejos, de mayor exigencia, permiten desarrollo personal siempre que vayan asociados a capacitación y mayor influencia.</p>

**Sentido del trabajo**

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
<p>Relación que establece el trabajo con valores o fines que trascienden el fin más inmediato (ingreso económico).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?</li> <li>• Las tareas que hace ¿le parecen importantes?</li> <li>• ¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?</li> </ul>	<p>Trabajos en los que no se percibe un sentido trascendente, tareas en las que no se aprecia un objetivo, o que tienen valor solo para una determinada persona y no para otras.</p> <p>Suele estar asociado al valor social del trabajo ("mi trabajo sirve a otros").</p> <p>El sentido facilita afrontar las exigencias.</p>

Integración en la empresa		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?</li> <li>• ¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?</li> <li>• ¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?</li> <li>• ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?</li> </ul>	Percepción de la empresa / institución como ajena a los intereses del (la) trabajador(a); percepción de que la actividad de la empresa / institución está fuera de los intereses del propio trabajador(a); se trabaja obligado en un sitio que no tiene interés para el (la) trabajador(a).

Claridad de rol		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Grado de definición de las acciones, responsabilidades y recursos disponibles en la tarea asignada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?</li> <li>• ¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?</li> <li>• ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?</li> <li>• ¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?</li> </ul>	Falta de definición de las tareas y responsabilidades de un(a) trabajador(a), tanto del trabajo propio como del de los compañeros y superiores.

Conflicto de rol		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?</li> <li>• ¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?</li> <li>• ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?</li> <li>• ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?</li> <li>• ¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?</li> </ul>	Afrontar tareas con las que se está en desacuerdo, realizar dos tareas contrapuestas, recibir órdenes contradictorias, estar obligado a tareas que se perciben en contradicción con la ética o la moral.

## División Difusión y Comunicaciones

## Calidad del liderazgo

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
<p>Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.</p> <p>Dimensión vinculada al apoyo social de superiores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)</li> <li>Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?</li> <li>Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?</li> <li>Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores/as?</li> <li>Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?</li> <li>Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?</li> </ul>	<p>Jefes con escaso liderazgo, liderazgos autoritarios o desapegados ("dejar hacer"), escasa planificación del trabajo, favoritismo, mala comunicación de los jefes con los trabajadores.</p>

## Calidad de relación con superiores

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
<p>Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.</p> <p>Significa disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, nuevas tecnologías, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?</li> <li>¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?</li> <li>¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?</li> <li>Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?</li> <li>¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?</li> </ul>	<p>Falta de información, comunicaciones centradas en cuestiones superfluas, comunicación de temas irrelevantes para el trabajo cotidiano. Falta de apoyo y de direcciones claras sobre el trabajo que se realiza. Falta de apoyo y de preparación para afrontar cambios.</p>

## Calidad de la relación con compañeros de trabajo

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
<p>Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros/as sobre cómo lleva a cabo su trabajo?</li> <li>¿Con qué frecuencia sus compañeros/as están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?</li> <li>¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras/os?</li> <li>¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros/as de trabajo?</li> <li>Entre compañero/as ¿se ayudan en el trabajo?</li> <li>En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?</li> </ul>	<p>Relaciones competitivas entre compañeros, prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros, arbitrariedad o falta de transparencia en la asignación de permisos, premios, bonos, que favorecen a algunos trabajadores en desmedro de otros.</p>

Estima		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco</li> <li>Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco</li> <li>En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario</li> <li>En mi trabajo me tratan injustamente</li> <li>Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.</li> </ul>	Gestión de personal, arbitrariedad e inequidad en las promociones, en la asignación de tareas, horarios, falta de política de reconocimientos, de claridad en la asignación de premios o bonos.

Inseguridad respecto al contrato de trabajo		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?</li> <li>¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?</li> <li>¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?</li> <li>¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?</li> <li>¿Está preocupado por si no le ascienden?</li> </ul>	<p>Amenazas de despido, contratos a plazo fijo, cargos a contrata de la administración pública, trabajos a honorarios.</p> <p>El riesgo es diferente según las condiciones del mercado laboral (es menor si hay altas probabilidades de obtener un nuevo trabajo), y también según las responsabilidades familiares que tenga el(la) trabajador(a) (es menor si el(la) trabajador(a) tiene menos responsabilidades familiares).</p>

Inseguridad respecto de las características del trabajo		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Inseguridad sobre las condiciones en que se realiza el trabajo, incluye la definición de funciones (cambios de tareas), los cambios geográficos (cambios de lugar de trabajo, de sucursal, región), cambios de jornada y horario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?</li> <li>¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?</li> <li>¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?</li> </ul>	Amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo, asignación arbitraria de tareas (por ejemplo, porque no estaban en el contrato original), exigencia arbitraria de cambios de horas, de turnos.

## Doble presencia

Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres, por lo que se produce una inequidad de género.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?</li> <li>• ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (Para cuidar un hijo enfermo, por accidentes de algún familiar, por el cuidado de abuelo o por algún compromiso respecto de actividades de hijos escolares, etc.)</li> </ul>	Jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), turnos nocturnos, horarios rígidos, normas rígidas para permisos o vacaciones.

## 7. Diseño y aplicación de las medidas de intervención

El objetivo final del método es desarrollar medidas preventivas eficaces para la eliminación o el control de los riesgos detectados, lo que requiere la modificación de diversos aspectos de la organización del trabajo. La investigación en intervenciones es limitada, pero existe evidencia suficiente de que las intervenciones preventivas son posibles y efectivas, sobre todo cuando son diseñadas con el método participativo y procuran **modificar las condiciones de origen** de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Las medidas de intervención pueden orientarse de manera específica a:

- Reducir las exigencias psicológicas en el trabajo
- Proporcionar formación en habilidades de supervisión no autoritarias
- Aumentar las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo
- Aumentar el control de los trabajadores sobre los tiempos de trabajo (horas de entrada y salida, días de la semana, pausas, descansos, permisos, vacaciones)
- Facilitar la compatibilidad entre la vida laboral y familiar
- Potenciar la participación en las decisiones relacionadas con las tareas concretas (métodos, secuencias de trabajo)
- Facilitar el apoyo entre trabajadores
- Mejorar la definición de puestos de trabajo
- Disminuir la competencia entre trabajadores
- Eliminar la discriminación (sexo, edad, etnia)

Una vez que se tengan los resultados, es tarea del Comité realizar un primer análisis de los resultados y definir la forma en que participarán los trabajadores en el diseño de las medidas correctivas.

### a. Caracterizar los factores de riesgo.

El Comité de Aplicación deberá valorar el alcance de la evaluación y para eso es imprescindible conocer la tasa de respuesta. Lo óptimo es que la tasa sea sobre el 60% en todas las unidades evaluadas. El Comité deberá observar si hay unidades (de cualquier tipo, por ocupación, por departamento, o por género) que no hayan alcanzado una representación adecuada.

Luego es necesario que el Comité evalúe los datos de prevalencia de los niveles de exposición general (el

## División Difusión y Comunicaciones

“semáforo”) a nivel de toda la organización, tomando nota de cuáles son las dimensiones con mayores problemas (mayor prevalencia de nivel alto o rojo), y los lugares, ocupaciones o departamentos con mayor riesgo, así como las dimensiones y los lugares con menor riesgo (mayor prevalencia de verde). Con esto se tendrá una idea más o menos precisa de los puestos de trabajo o departamentos y las subdimensiones o dimensiones con mayor o menor riesgo, lo que deberá ser consignado en un acta o bitácora.

Una manera de discutir y comprender los resultados es a través de la lectura de las **matrices de origen de los riesgos** (punto 6.2). Es importante que los miembros del Comité y quienes dirijan los grupos de análisis estén bien interiorizados del contenido de dichas matrices.

### 7.1 El grupo de discusión

Un paso relevante en la metodología de aplicación del Cuestionario, es la difusión y análisis colectivo de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento. En esta etapa, los miembros de la empresa o institución 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.

Para esto se debe implementar la metodología de grupo de discusión principalmente en las siguientes situaciones:

- En aquellas organizaciones que hayan obtenido Riesgo Alto Nivel 2, Riesgo Alto Nivel 3 y cuando se haya aplicado la versión completa del Cuestionario por la presencia de una patología mental de origen profesional.
- En aquellas organizaciones en las que existan unidades muy pequeñas que para efectos de ser medidas –contestar el Cuestionario– se agruparon con otras unidades. Por ejemplo, si para alcanzar un número de 26 personas se tuvo que agrupar a trabajadores de unidades menores, los resultados se deben discutir por cada una de estas unidades menores por separado, así se podrá precisar el nivel de riesgo para cada una de ellas.
- En las empresas u organizaciones que hayan obtenido Riesgo Alto Nivel 1 o Riesgo Medio, el análisis grupal de los resultados puede ser realizado por el Comité de Aplicación. Sin embargo, siempre es recomendable realizar discusiones grupales con la mayor cantidad de trabajadores posible. En este sentido, el CdA puede implementar la discusión en cualquier otra circunstancia que le parezca relevante.

#### **Consideraciones generales para la realización de los grupos de discusión**

- 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 participen todos los trabajadores de una unidad en los análisis grupales, estos

#### **Recuadro 4. Preguntas que pueden ayudar a ordenar y guiar el trabajo del grupo de discusión**

- ¿Se sienten identificados con los resultados? ¿Por qué?
- De los resultados expuestos, ¿podrían indicar ejemplos concretos?
- ¿Cuáles creen ustedes que son las razones, la explicación o el origen de que las subdimensiones (NN) aparecen con muchas personas en nivel ALTO de riesgo?
- ¿Podrían explicar cómo se manifiesta (*subdimensión a explorar*) en su trabajo diario?
- ¿Cómo creen ustedes que estas subdimensiones se pueden mejorar? ¿Podrían dar ideas concretas para la mejoría?
- ¿Qué se podría hacer para que las dimensiones en nivel MEDIO de riesgo pasen a nivel BAJO de riesgo?
- ¿Cuáles podrían ser las razones de que haya dimensiones con nivel BAJO de riesgo (factores protectores de la organización)?
- ¿Cómo se podría reforzar estas dimensiones de bajo riesgo?
- ¿Qué fortalezas tiene la organización del trabajo que se tiene?

**Es recomendable trabajar con ejemplos utilizando preguntas específicas del cuestionario.**

## División Difusión y Comunicaciones

pueden realizarse con grupos de entre 6 y 12 personas. 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 empresas pequeñas (menos de 26 trabajadores) se debe promover la participación de la totalidad de los trabajadores.

- Se recomienda que, idealmente, el grupo sea dirigido por un profesional con experiencia en la conducción de grupos; incluso debe considerarse la participación de un segundo profesional como apoyo a la actividad. Muchas veces la calidad de esta conducción es un aspecto muy importante para que se llegue a propuestas de cambio acotadas y prácticas, pero esta condición no es imprescindible.
- Se debe contar con un espacio con las condiciones de comodidad suficientes para el desarrollo de la actividad, la que debiese durar como mínimo 2 horas.
- Se debe contar con los elementos didácticos necesarios (plumones, pizarra, papelógrafo, proyector, etc.) para una mejor comprensión de los resultados, y para el registro de las dinámicas de la actividad.

### 7.2 Orientaciones metodológicas para el trabajo de grupo

El objetivo de la actividad es recoger opiniones acerca de los resultados obtenidos con la aplicación del Cuestionario y recoger soluciones y medidas concretas. Estos son los aspectos centrales a indagar por parte del monitor-guía de la actividad.

#### a. Inicio

El inicio de la actividad es la presentación del monitor y su asistente (si lo hay), una explicación de lo que se espera de la actividad y la presentación de los resultados relativos al lugar de trabajo y a la unidad con la que se está trabajando.

#### b. Desarrollo

Luego de la presentación el monitor incentivará el inicio de la conversación en torno a los resultados expuestos, explorando su validez y sus posibles causas. Es recomendable considerar las matrices de origen de riesgo. El objetivo es conocer tanto los factores protectores como los de riesgo. Recomendaciones específicas se encuentran en el Recuadro 4. El monitor debe prestar especial atención a las concordancias entre los participantes, tanto en aspectos de riesgo como de protección, ya que sobre estas concordancias es que se validará finalmente el resultado de la aplicación.

#### c. Caracterizar los factores de riesgo y las medidas preventivas

Un aspecto esencial del trabajo grupal es la propuesta de medidas de modificación de la organización de la unidad o del trabajo en general que permita mejorar los niveles de riesgo psicosocial en las subdimensiones que los trabajadores consideren más críticas. Debe incentivarse el análisis y propuesta de cambio acerca del **origen** del riesgo, y solo secundariamente en torno a las **consecuencias**. Por ejemplo, si existe riesgo por elevadas exigencias cuantitativas, es natural que las personas tengan sensación de agobio y de cansancio. La tarea aquí es buscar el origen de ese riesgo (ejemplo, mal distribución del trabajo) y proponer modificaciones, y solo secundariamente proponer, por ejemplo, ejercicios de relajación para el estrés, porque eso no apunta hacia el origen del riesgo sino que a su consecuencia (estrés o cansancio). Es importante que las medidas que se acuerden se relacionen específicamente con cada una de las subdimensiones o dimensiones analizadas, y sobre todo con los factores presentes en el trabajo que estén en la base (en el origen) de los riesgos observados.

De relevancia similar es la búsqueda de los factores protectores en cada lugar de trabajo, que suelen vincularse con las subdimensiones con mayor prevalencia de nivel de riesgo bajo (“verde”).

## División Difusión y Comunicaciones

### d. Cierre

Se especifican los puntos de acuerdo y desacuerdo repasando los aspectos considerados relevantes; se deben explicitar las principales propuestas que desarrollen los participantes.

## 7.3 Informe de los grupos de discusión SUSESO ISTAS 21

El informe debe ser desarrollado por la persona o el profesional que ha estado a cargo de la conducción de los grupos de análisis. Este informe debe contener:

### a. Introducción

### b. Proceso de intervención

Descripción de las características del proceso de intervención (fechas, constitución del Comité, integrantes, resumen de las acciones de difusión, periodo de aplicación, participantes por lugar de trabajo, etc). Incluir la descripción del proceso de discusión grupal (duración, lugar de ejecución, identificación del monitor-investigador, etc)

### d. Resultados

Nivel de participación: total de trabajadores que participaron sobre el universo del lugar de trabajo evaluado. Incluir porcentaje de respuesta global, por unidades de análisis, por sexo y otras que el Comité estime necesarias y pertinentes incluir en el informe final.

Nivel de riesgo: nivel de riesgo de la empresa o institución (general) y por cada una de las unidades de análisis, con gráficos (es decir por dimensión o subdimensión dependiendo de la versión del Cuestionario utilizada) y relato (descripción del riesgo y orientación sobre el origen posible). El relato es la interpretación de los resultados de acuerdo a las preguntas que puntuaron en alto nivel, complementado con los análisis de los grupos de discusión de los trabajadores. Es importante puntualizar los consensos y los disensos. Incluir algunas citas o referencias textuales de los participantes.

### e. Enumeración de medidas propuestas

Se especifica cada medida propuesta (asociada a una o más subdimensiones que aparecieron en alto nivel de riesgo), con el mayor detalle posible, la fecha factible de ejecución y el responsable (puede ser una Unidad del lugar de trabajo, un equipo de personas, o una persona en particular). Debe consignarse qué resultados cabría esperar (ver ejemplo en Tabla 9 y10).

### f. Factores protectores

Se entrega una lista de los factores protectores que tienen tanto las personas como la organización misma, y sugerencias acerca de cómo fomentar su permanencia o incluso desarrollo.

El informe debe reflejar fielmente lo que fue discutido en el o los grupos de discusión y debe contener las medidas de intervención propuestas en estas instancias, las que deben presentarse con el formato de las matrices que se encuentran en las Tablas 9 y 10 para facilitar el trabajo de aplicación posterior y el monitoreo de lo realizado. El informe debe estar a disposición de los participantes.

Este informe debe ser entregado por el Comité al empleador o al representante de éste y contar con su firma de compromiso de que las medidas de intervención propuestas, para mejorar el nivel de riesgo psicosocial, se cumplirán en los plazos establecidos en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del MINSAL.

Tabla 9. Ejemplo de matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas.

DIMENSIÓN: Exigencias psicológicas						
Subdimensión (% de trabajadores en riesgo ALTO)	Preguntas con mayor riesgo	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de cumplimiento	Responsables del monitoreo dentro del Comité	Departamento o Unidad que debe ejecutar la medida
Ex. psicológicas cuantitativas (72%)	<p>¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo? (78% de respuestas con 3 y 4 puntos)</p> <p>¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo? (82% de respuestas con 3 y 4 puntos)</p>	<p>1. Funciones mal definidas y planificación insuficiente llevan a que el trabajo se desorganice y se acumule.</p> <p>2. Cargas de trabajo distribuidas de manera irregular (tiempo) o inequitativa (personas).</p> <p>3. Falta personal en procesos específicos.</p> <p>4. Faltan equipos en funciones críticas.</p>	<p>1. Participación de trabajadores en planificación del trabajo.</p> <p>2. Definir y asignar algunas funciones críticas. Reasignar cargas con colaboración de interesados, considerando tiempos y personas.</p> <p>3. Realizar planificación para el próximo año durante el 2° semestre.</p> <p>4. Automatizar algunos procesos específicos.</p>	<p>1. Permanente</p> <p>2. 45 días (15.octubre.2016)</p> <p>3. 31.dic.2016.</p> <p>4. Presupuestar para próximos dos años.</p>	Fernanda Astudillo y Manuel Muñoz	Recursos Humanos Administración y Finanzas
Ex. psicológicas emocionales (56%)	<p>¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional? (69% de respuestas de 3 y 4 puntos)</p>	Trabajadores enfrentan presión y mal trato del público, tanto en persona como por teléfono.	<p>1. Rotación cada 3 meses de puestos de atención de público con puestos sin atención de público.</p> <p>2. Al menos una capacitación anual que permita abordar las exigencias emocionales de la atención de público.</p>	<p>1. Inmediata</p> <p>2. 31.dic.2016</p>	Miguel Fernández y Pamela Sepúlveda	Recursos Humanos Prevención de Riesgos
Ex. psicológicas de esconder emociones (45%)	<p>En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas? (58% de respuestas de 3 y 4 puntos)</p>	Lo mismo que el anterior	Lo mismo que en el anterior	<p>1. Inmediata</p> <p>2. 31.dic.2016</p>	Miguel Fernández y Pamela Sepúlveda	Recursos Humanos Prevención de Riesgos

**Tabla 10. Ejemplo de matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas.**

DIMENSIÓN: Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo						
Subdimensión (% de trabajadores en riesgo ALTO)	Preguntas con mayor riesgo	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de cumplimiento	Responsables del monitoreo en el Comité	Departamento o Unidad responsable de la ejecución
Claridad del rol (79%)	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo? (79% de respuestas 3 y 4 puntos) ¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras? (65% de respuestas con 3 y 4 puntos)	No se han definido las funciones por la empresa. No hay un proceso de inducción con normas definidas. Cada jefe hace lo que puede por definir mejor las funciones de sus subordinados	Actualización de descripción de cargos. Participación de trabajadores en la definición de las funciones Comenzar por las unidades más críticas	31.oct.2016	Gabriela Hernández y Pedro Garay	Gerencia de Desarrollo
Calidad del liderazgo (52%)	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras? (69% de respuestas de 3 y 4 puntos) Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo? (60% de respuestas de 3 y 4 puntos)	Hay autoritarismo en la mayoría de los jefes (no todos) Algunos jefes tienen "favoritos" a los que alivian de trabajo EL jefe no delega responsabilidades y se involucra en exceso en todo	Capacitación en liderazgo para las jefaturas. Conversar con jefes específicos para que deleguen mejor las funciones	30.nov..2016	Germán González y Mónica Herrera	Recursos Humanos Gerencia de Producción
Calidad de la relación con los superiores (48%)	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo? (58% de respuestas de 3 y 4 puntos)	Muchas decisiones de la autoridad no se comparten e involucran a todos los trabajadores, que podrían saber mejor qué se espera de ellos	Realizar reuniones mensuales en cada Departamento o Unidad donde se informe de las reuniones del Equipo Directivo. Enviar correos con los resúmenes de los acuerdos del Equipo Directivo, sobre todo aquellos que involucren a los empleados	Inmediata	Fernando Isla	Dirección General

División Difusión y Comunicaciones

## 8. Licencia y condiciones de uso

### 8.1 Introducción

El Cuestionario SUSES/ISTAS21 es de acceso público y gratuito, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones establecidas en este documento. Por lo tanto, queda prohibido cualquier uso que se haga del Cuestionario que no se ajuste a los términos y condiciones señaladas a continuación, aplicándose por tanto las sanciones legales correspondientes.

Mediante el ejercicio de cualquiera de los derechos que se otorgan en este documento, quien utiliza el Cuestionario acepta y consiente verse obligado en los términos que se señalan en el mismo. Por su parte, la Superintendencia de Seguridad Social concede a quien utilice el Cuestionario los derechos contenidos en este documento condicionándolo a la aceptación de sus términos, requisitos y obligaciones.

### 8.2 Definiciones

#### a. Cuestionario SUSES/ISTAS21

Instrumento originado sobre la base de validación y estandarización del Método CoPsoQ-ISTAS 21, adaptada a la población chilena y aplicable a las distintas actividades económicas y productivas y que está orientado a identificar y medir el riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral en Chile.

#### b. Cuestionario SUSES/ISTAS21-versión completa:

Versión íntegra del Cuestionario SUSES/ISTAS21, está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional. Puede ser aplicado en cualquier empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744. Su uso se encuentra sujeto a las condiciones establecidas en este documento. Se debe solicitar cuando corresponda a los Organismos Administradores del seguro de la Ley 16.744 o mutualidades de empleadores.

#### c. Cuestionario SUSES/ISTAS21-versión breve

Versión acotada del Cuestionario SUSES/ISTAS21 para ser aplicado en cualquier empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744, con fines de cribado o tamizaje, prevención, fiscalización en riesgo psicosocial. Se encuentra disponible en [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl) o en los Organismos Administradores del seguro de la Ley 16.744 o mutualidades de empleadores. Su uso se encuentra sujeto a las condiciones establecidas en este documento.

#### d. Método CoPsoQ-ISTAS21:

Método de evaluación e intervención en riesgo psicosocial, centrado en la versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), que resultó de la traducción y validación de este a la población española ([www.istas.ccoo.es](http://www.istas.ccoo.es)).

#### e. Usuario del Cuestionario SUSES/ISTAS21:

Es el individuo o la entidad que ejercita los derechos otorgados al amparo de estas condiciones de uso. En el caso de la versión breve, podrán ser usuarios:

- Los organismos del Estado normativos y fiscalizadores de la Ley 16.744 y los organismos

## División Difusión y Comunicaciones

administradores de la Ley 16.744, de acuerdo a sus atribuciones y en cumplimiento de sus funciones.

- Departamentos de Recursos Humanos y/o Unidades Técnicas responsables de la prevención de riesgos de una empresa o institución.

### f. Lugar de Trabajo

Recinto (empresa, faena, sucursal o agencia) donde presta servicios un grupo de trabajadores de cualquier empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744, al cual se aplica el Cuestionario SUSESO/ISTAS21, bajo las condiciones de este documento. La denominación “**lugar de trabajo**” será considerada equivalente a “**centro de trabajo**”.

### g. Condiciones esenciales de uso

Son aquellos requisitos, definidos más adelante, que resultan indispensables para poder utilizar el Cuestionario SUSESO/ISTAS21, cualquiera sea la versión, naturaleza del usuario o fin que persiga la utilización.

## 8.3 Autorización de uso

La naturaleza de la autorización de uso dependerá de la versión que se pretenda utilizar y del tipo de usuario, a saber:

### a. Uso restringido

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa podrá ser utilizado por cualquier organización laboral siempre y cuando el proceso esté siendo asesorado por su organismo administrador del seguro de la Ley 16.744 o mutualidad de empleadores.

### b. Uso libre condicionado a aceptación

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve podrá ser utilizado por cualquier organización laboral bajo las condiciones esenciales y especiales de uso definidas más adelante.

### c. Uso libre por órganos competentes

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve y completa podrá ser usado por los organismos administradores del seguro de la Ley 16.744, de acuerdo con sus atribuciones y en cumplimiento de sus funciones, aunque en cualquier caso deberán ajustarse a las condiciones esenciales de uso.

Se deja constancia de que, cualquiera sea la versión del Cuestionario y con independencia de la naturaleza del usuario o finalidad que persiga el uso del mismo, siempre se deberán cumplir las condiciones esenciales de uso.

## 8.4 Condiciones esenciales de uso

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 solo podrá ser utilizado en la medida que se cumpla con las condiciones esenciales de uso, las cuales son permanentes y deben respetarse de manera estricta. Cualquier infracción a dichas condiciones implicará el término inmediato de la autorización de uso y facultará a la Superintendencia de Seguridad Social a ejercer todas las acciones legales destinadas a resarcir los perjuicios causados.

Las “Condiciones esenciales de uso” son las siguientes, y se manifiestan a todo evento en obligaciones

## División Difusión y Comunicaciones

para el usuario:

### a. Respeto a las garantías y derechos de los trabajadores

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 deberá ser utilizado dando estricto cumplimiento y respeto a las garantías y derechos de los trabajadores. En dicho espíritu, la utilización del Cuestionario nunca podrá generar acciones u omisiones discriminatorias o que vulneren los derechos laborales.

### b. No modificación

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 ha sido validado y adaptado a la realidad chilena tanto en aspectos de forma como de fondo, siguiendo para ello una rigurosa metodología, razón por la cual el Cuestionario debe ser utilizado íntegramente y no puede ser objeto de modificaciones, excepto aquellas señaladas expresamente en el Manual.

### c. Anonimato y confidencialidad

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 es un instrumento de aplicación individual, pero no evalúa al individuo sino que a las condiciones organizacionales que pueden, eventualmente, constituir un riesgo psicosocial para un trabajador. Por ello, las respuestas al Cuestionario son anónimas y se debe garantizar su estricta confidencialidad. Esta condición debe respetarse incluso en los estudios de cohorte en que, por razones de diseño metodológico, es necesario identificar a los sujetos que responden para observar en el tiempo sus cambios y las correlaciones con otras variables individuales. En todos estos casos, la autorización de uso dependerá del diseño metodológico, por ejemplo, a través de la encriptación de datos, que logre garantizar la completa confidencialidad y anonimato.

### d. Protección de los datos personales

El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 deberá ser utilizado dando estricto cumplimiento y respeto a la normativa existente en materia de protección de datos personales, teniendo especial cuidado en no realizar acciones que pudieran afectar la vida privada o la honra de los trabajadores.

### e. Información de los resultados

Proceso a través del cual un usuario informa a las autoridades competentes de los resultados obtenidos en el proceso de aplicación del Cuestionario, cuando fuere procedente. Los usuarios –según corresponda- estarán obligados a informar los resultados de la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, a la Superintendencia de Seguridad Social, a los organismos administradores del seguro de la ley 16.744 y organismos del Estado fiscalizadores de la Ley 16.744 que así lo requiriesen.

### f. Participación

La participación es el proceso a través del cual se deja constancia de la aceptación voluntaria e informada de los involucrados de formar parte del proceso que implica la aplicación del Cuestionario en un lugar de trabajo, proceso del que debe quedar constancia de acuerdo a lo señalado por el Manual de uso del instrumento.

### g. Socialización de los resultados

Proceso a través del cual un usuario informa a todas las partes involucradas en el proceso de aplicación del Cuestionario, los resultados obtenidos.

## División Difusión y Comunicaciones

**8.6 Limitaciones de la responsabilidad**

La Superintendencia de Seguridad Social quedará liberada de toda responsabilidad por el uso indebido del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones pertinentes por los perjuicios que se hubieren ocasionado.

## ANEXO N° 1

### **Cuestionario SUSESO/ISTAS21, versión completa sin puntajes (para su aplicación directa a los trabajadores)**

## Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión completa

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

### Sección general

#### Datos demográficos

Sexo

- Hombre  
 Mujer.

¿Qué edad tiene?

- Menos de 26 años  
 Entre 26 y 35 años  
 Entre 36 y 45 años  
 Entre 46 y 55 años  
 Más de 55 años

#### Salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
SG1	En general diría Ud. que su salud es					

**Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?**

Por favor responda TODAS las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona					
SG4	Creo que mi salud va a empeorar					
SG5	Mi salud es excelente					

## División Difusión y Comunicaciones

**Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.**

Por favor responde TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
SM5	¿Se sintió una persona feliz?					
VT1	¿Se sintió muy animosa/o?					
VT2	¿Se sintió con mucha energía?					
VT3	¿Se sintió agotada/o?					
VT4	¿Se sintió cansada/o?					

AT1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún accidente de trabajo como golpe, caída, herida, corte, fractura, quemadura o envenenamiento? (excluya accidentes de trayecto)

No

Sí

EP1. ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad diagnosticada que haya sido provocada y/o agravada por el trabajo?

No

Sí

División Difusión y Comunicaciones

**¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?**

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SR1	No he tenido ánimos para estar con gente					
SR2	No he podido dormir bien					
SR3	He estado irritable					
SR4	Me he sentido agobiado/a					
SR5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
SR6	¿Le ha faltado el aire?					
SR7	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
SR8	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
SR9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
SR10	¿Le ha costado tomar decisiones?					
SR11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
SR12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

**Trabajo y empleo actual**

TE1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted? (lista de unidades consideradas)

TE2. ¿En qué estamento, profesión o cargo está usted? (lista de estamentos, profesiones, cargos, etc.)

TE3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted? (lista de departamentos, unidades, etc.)

## División Difusión y Comunicaciones

TE4. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

- No  
 Sí

TE5. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

- No  
 Sí

TE6. ¿El trabajo que realiza se corresponde con su sueldo?

- Sí  
 No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo  
 No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo  
 No lo sé

TE7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

- De 0 hasta 6 meses  
 Más de 6 meses y hasta 2 años  
 Más de 2 años y hasta 5 años  
 Más de 5 años y hasta de 10 años  
 Más de 10 años

TE8. ¿Considera que los ascensos o promociones que ha tenido están en armonía con el tiempo que lleva en la empresa o institución?

- No  
 Sí

TE9. Su jornada de trabajo es:

- a tiempo parcial  
 a tiempo completo  
 no sujeto a cumplimiento de horario

TE10. Su horario de trabajo es:

- horario diurno (mañana y tarde)  
 turno fijo de mañana  
 turno fijo de tarde  
 turno fijo de noche  
 turnos rotatorios

## División Difusión y Comunicaciones

TE11. Su jornada laboral es:

- de lunes a viernes
- de lunes a sábado
- sólo fines de semana o festivos
- de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
- semana corrida, incluyendo domingo y festivos

TE12. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

- no me cambian de horario ni de días de trabajo
- usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes
- habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida
- habitualmente me lo comunican de un día para otro
- habitualmente me lo comunican en el mismo día

TE13. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada:

\_\_\_\_\_ horas semanales

TE14. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 (44 sector público) horas, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 45 (44 sector público) horas, marque la primera alternativa.

- la semana pasada trabajé 45 (44) horas o más
- trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución
- tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)
- he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
- otros motivos

TE15. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

- tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
- tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata
- trabajo por faenas o proyectos
- estoy contratado por una empresa externa
- tengo contrato a honorarios
- soy estudiante en práctica
- no tengo contrato

## División Difusión y Comunicaciones

TE16. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

- \$200.000 o menos
- entre \$200.001 y \$500.000
- entre \$500.001 y \$800.000
- entre \$800.001 y \$1.000.000
- entre \$1.000.001 y \$2.000.000
- Más de \$2.000.000

TE17. Su sueldo es

- Fijo
- Sueldo base más comisiones o variable
- Sólo variable

TE18. ¿Qué parte de su sueldo destina Ud. al pago de deudas (considere deudas de casas comerciales, tarjetas bancarias, deudas por educación y salud, deudas hipotecarias)?

- No tengo deudas.
- Destino hasta un 10% de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino hasta un 25% (un cuarto) de mi sueldo al pago de mi deudas
- Destino hasta un 50% (la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino más del 50% (más de la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas

TE19. Si usted tiene deudas, indique qué grado de dificultad tiene para pagarlas

- No tengo deudas.
- Tengo deudas, pero no tengo dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas

## Licencias médicas

LM1. En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido \_\_\_\_\_ licencias por enfermedad en el último año

LM3. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he estado con licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido \_\_\_\_\_ días de licencia por enfermedad en el último año

División Difusión y Comunicaciones

## Sección específica de riesgo psicosocial

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
CO3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
CO4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?					
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					

## División Difusión y Comunicaciones

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?					
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					

División Difusión y Comunicaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la empresa o institución.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?					
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

### División Difusión y Comunicaciones

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

## División Difusión y Comunicaciones

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

N°	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
IC1	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?					
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
IT2	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					

División Difusión y Comunicaciones

**Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

**Anexo N° 2.**

**Questionario SUSESO/ISTAS21, versión breve sin puntajes**

**(para aplicación directa a los trabajadores)**

**Uso como tamizaje (screening) o capacitación**

## Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

Este Cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

### I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

#### A. Datos demográficos

1. Sexo

a)  Hombre

b)  Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

a)  Menos de 26 años

b)  Entre 26 y 35 años

c)  Entre 36 y 45 años

d)  Entre 46 y 55 años

e)  Más de 55 años

#### B. Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)

1		
2		
3		
4		

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc)

1		
2		
3		
4		

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1		
2		
3		
4		

## División Difusión y Comunicaciones

<b>II. Sección específica de riesgo psicosocial</b>						
<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
<b>Dimensión compensaciones</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
<b>Dimensión doble presencia</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

## Anexo N° 3: Bitácora

### Aplicación del Cuestionario SUSESO / ISTAS21

La bitácora es un documento cuya materialización es responsabilidad del Comité de Aplicación, en ella deberá registrarse toda la información relevante durante el proceso de aplicación del Cuestionario y de las medidas que se adopten como consecuencia de dicha aplicación. Gracias a este registro, los actores involucrados podrán tener acceso a toda la información del proceso. A continuación se encuentra una descripción de los elementos mínimos que debe contener dicha bitácora. Como norma general, la bitácora deberá ordenarse por las fechas de los eventos registrados.

1. Creación y funcionamiento del Comité de Aplicación. Registrar cada sesión que se realice, identificando claramente a sus participantes y adjuntando un acta de los acuerdos tomados, firmada por cada uno de los integrantes. Se debe adjuntar un calendario de las actividades planificadas (Carta Gantt del proceso).
2. Difusión y sensibilización. Registrar cada una de las actividades realizadas (por ejemplo, reuniones, charlas, difusión por correo, volantes, carteles), su fecha de inicio y término, alcance (a quiénes va dirigida). Si se utilizó algún material gráfico de difusión, adjuntar un ejemplar impreso, registro fotográfico de las capacitaciones o charlas.
3. Aplicación. Registrar las fechas de inicio y término de la aplicación del Cuestionario. Consignar el medio (electrónico, uso de plataforma de un OA, o plataforma SUSESO). Registrar el número de Cuestionarios respondidos y el número de trabajadores que son parte del lugar de trabajo evaluado. Si los Cuestionarios se aplicaron en papel, estos deberán conservarse como prueba de su aplicación. Los Cuestionarios realizados sobre las plataformas electrónicas de un OA o de la SUSESO contarán con un documento que certifique la utilización de la plataforma por parte del lugar de trabajo, la que deberá incluirse en la bitácora.
4. Resultados. Deberán archivar en la bitácora los resultados (gráficos y/o semáforo) general y por unidad de análisis.
5. Grupos de discusión. Registrar cada sesión de los grupos de discusión. En cada registro consignar el nombre de cada participante y su firma, del monitor(a) o conductor(a), del tiempo utilizado (ej: 45 minutos), y un breve resumen de la discusión y sus resultados.
6. Matrices de resultados y medidas preventivas acordadas. En la bitácora, y como parte del registro de las actividades del Comité de Aplicación, deberá ponerse especial cuidado en consignar las medidas que se haya decidido adoptar, especificando cuál es la dimensión, subdimensión o problema que la medida quiere abordar, el plazo dentro del cual la medida debería ser aplicada, y el resultado que debería esperarse además del o los responsables. El conjunto de medidas así definidas constituirán el Plan de Implementación de Medidas en RPSL para la unidad de trabajo evaluada.

La bitácora deberá consignar cualquier otro evento o situación que el Comité de Aplicación considere relevante.

División Difusión y Comunicaciones

## Anexo N°4

### Ejemplo carta informativa para empresas entre 10 y 25 trabajadores

#### EVALUEMOS JUNTOS NUESTRO AMBIENTE LABORAL

*Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSES/ISTAS 21*

Santiago, xxx de xxxxx de 20XX

En el año 2013 el Ministerio de Salud publicó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que indica que todas las empresas deben medir estos factores de riesgo laboral, con el objetivo de tomar acciones preventivas que vayan en beneficio de la salud y bienestar de los trabajadores. Para evaluar estos riesgos se debe aplicar el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSES/ISTAS21.

Los riesgos psicosociales laborales –RPSL– son aquellos aspectos del diseño y de la gestión del trabajo y su contexto social y organizacional que poseen el potencial para provocar estrés. El estrés es la respuesta ante las exigencias y presiones laborales que son inadecuadas para el trabajador, lo que se traduce en enfermedades cardiovasculares, depresión, trastornos musculoesqueléticos y muchas otras. En este sentido, el estrés es un mediador entre los RPSL y la enfermedad. La identificación de los factores de riesgos psicosocial presentes en el trabajo, permite elaborar estrategias para modificar sus causas, en especial si el abordaje del problema es en conjunto con todos los actores involucrados. Así también se pueden identificar aquellos factores protectores propios del lugar de trabajo y que son sus fortalezas.

El Cuestionario **SUSES/ISTAS21** es el instrumento que permite identificar y medir los factores de riesgo psicosocial y que, al aplicarse con una metodología participativa, permite a los propios trabajadores en conjunto con la parte empleadora, proponer las medidas de intervención preventivas necesarias para disminuir los factores de riesgo y fomentar los factores protectores.

Para nuestra empresa el **Comité de Aplicación** debe estar conformado por el empleador o su representante, que en este caso es XXXXXXXXXXXXX y por el presidente del sindicato o su representante, que en este caso es XXXXXXXXXXXXX. Para llevar a cabo este proceso contaremos, además, con la asesoría de nuestro técnico en prevención de riesgos laborales, XXXXXXXXXXXXX o con el asesoramiento de nuestra mutualidad, XXXXXXXXXXXXX. Este Comité será el encargado de velar por el cumplimiento de la metodología de aplicación del Cuestionario, sobre todo para resguardar la confidencialidad de los datos y el anonimato de quienes responden.

El día XX se realizará una charla informativa con el fin de explicar en detalle en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales y se hará entrega de un ejemplar del Cuestionario para que sean contestados por la totalidad de los trabajadores. Los cuestionarios se depositarán todos juntos en una urna para garantizar el anonimato.

***Te invitamos a participar por unas condiciones de trabajo más saludables.***

Atte,

Nombre y firma del empleador o su representante

Nombre y firma del presidente del sindicato o su representante (de no existir sindicato los trabajadores deben elegir un representante previamente)

Nombre y firma del asesor en riesgos laborales o nombre y logo del organismo administrador al cual adhiere la empresa y que asesora en la evaluación.

### Anexo N° 5

## Versión completa del Cuestionario con puntaje para revisión y análisis. (NO debe utilizarse para aplicación a los trabajadores)

### Salud y bienestar personal

N°	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
SG1	En general diría Ud. que su salud es	4	3	2	1	0

### Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?

N°	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas	0	1	2	3	4
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona	4	3	2	1	0
SG4	Creo que mi salud va a empeorar	0	1	2	3	4
SG5	Mi salud es excelente	4	3	2	1	0

### Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nerviosa/o?	0	1	2	3	4
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?	0	1	2	3	4
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?	4	3	2	1	0
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?	0	1	2	3	4
SM5	¿Se sintió una persona feliz?	4	3	2	1	0
VT1	¿Se sintió muy animosa/o?	4	3	2	1	0
VT2	¿Se sintió con mucha energía?	4	3	2	1	0
VT3	¿Se sintió agotada/o?	0	1	2	3	4
VT4	¿Se sintió cansada/o?	0	1	2	3	4

División Difusión y Comunicaciones

¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?

N°	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SR1	No he tenido ánimos para estar con gente	4	3	2	1	0
SR2	No he podido dormir bien	4	3	2	1	0
SR3	He estado irritable	4	3	2	1	0
SR4	Me he sentido agobiado/a	4	3	2	1	0
SR5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?	4	3	2	1	0
SR6	¿Le ha faltado el aire?	4	3	2	1	0
SR7	¿Ha sentido tensión en los músculos?	4	3	2	1	0
SR8	¿Ha tenido dolor de cabeza?	4	3	2	1	0
SR9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?	4	3	2	1	0
SR10	¿Le ha costado tomar decisiones?	4	3	2	1	0
SR11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?	4	3	2	1	0
SR12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?	4	3	2	1	0

## Sección específica de riesgo psicosocial

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	4	3	2	1	0
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?	0	1	2	3	4
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	4	3	2	1	0
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	0	1	2	3	4
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	4	3	2	1	0
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?	4	3	2	1	0
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?	4	3	2	1	0
CO3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?	4	3	2	1	0
CO4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?	4	3	2	1	0
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?	4	3	2	1	0
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?	4	3	2	1	0
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?	4	3	2	1	0

## División Difusión y Comunicaciones

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	4	3	2	1	0
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?	4	3	2	1	0
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?	4	3	2	1	0
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	4	3	2	1	0
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	0	1	2	3	4
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	0	1	2	3	4
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?	0	1	2	3	4
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	0	1	2	3	4
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	0	1	2	3	4

División Difusión y Comunicaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?	0	1	2	3	4
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?	0	1	2	3	4
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	0	1	2	3	4

**Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la empresa o institución.**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?	0	1	2	3	4
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?	0	1	2	3	4
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?	4	3	2	1	0
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	0	1	2	3	4
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	0	1	2	3	4
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	0	1	2	3	4
ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?	0	1	2	3	4
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	0	1	2	3	4
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?	0	1	2	3	4
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?	0	1	2	3	4
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?	0	1	2	3	4
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

## División Difusión y Comunicaciones

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?	0	1	2	3	4
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?	0	1	2	3	4
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	0	1	2	3	4
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?	4	3	2	1	0
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	4	3	2	1	0
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)	0	1	2	3	4
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?	0	1	2	3	4
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?	0	1	2	3	4
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?	0	1	2	3	4
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?	0	1	2	3	4
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	0	1	2	3	4
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	0	1	2	3	4
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?	0	1	2	3	4
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	0	1	2	3	4
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?	0	1	2	3	4

## División Difusión y Comunicaciones

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	0	1	2	3	4
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

N°	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
IC1	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
IC2	¿Está preocupado(a) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?	4	3	2	1	0
IC3	¿Está preocupado(a) por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?	4	3	2	1	0
IC4	¿Está preocupado(a) por si no le hacen un contrato indefinido?	4	3	2	1	0
IC5	¿Está preocupado(a) por si no lo(la) ascienden?	4	3	2	1	0
IT1	¿Está preocupado(a) por si lo(la) trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?	4	3	2	1	0
IT2	¿Está preocupado(a) por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
IT3	¿Está preocupado(a) por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?	4	3	2	1	0

División Difusión y Comunicaciones

**Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

## Preguntas incluidas en cada una de las subdimensiones

Dimensiones y Subdimensiones (CÓDIGO)	Preguntas
<b>Exigencias psicológicas</b>	
Exigencias psicológicas cuantitativas (CU)	CU1, CU2, CU3, CU4, CU5, CU6, CU7
Exigencias psicológicas cognitivas (CO)	CO1, CO2, CO3, CO4, CO5, CO6, CO7, CO8
Exigencias psicológicas emocionales (EM)	EM1, EM2
Exigencias Psicológicas de esconder emociones (EE)	EE1, EE2
Exigencias psicológicas sensoriales (ES)	ES1, ES2, ES3, ES4
<b>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo</b>	
Influencia (IN)	IN1, IN2, IN3, IN4, IN5, IN6, IN7
Control sobre el Tiempo de Trabajo (CT)	CT1, CT2, CT3, CT4
Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo (PD)	PD1, PD2, PD3, PD4, PD5, PD6, PD7
Sentido del Trabajo (ST)	ST1, ST2, ST3
Integración en la Empresa (IE)	IE1, IE2, IE3, IE4
<b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</b>	
Claridad de rol (RL)	RL1, RL2, RL3, RL4
Conflicto de rol (CR)	CR1, CR2, CR3, CR4, CR5
Calidad de liderazgo (CL)	CL1, CL2, CL3, CL4, CL5, CL6
Calidad de la relación con superiores (RS)	RS1, RS2, RS3, RS4, RS5
Calidad de la relación con compañeros de trabajo (RC)	RC1, RC2, RC3, RC4, RC5, RC6
<b>Compensaciones</b>	
Estima (ET)	ET1, ET2, ET3, ET4, ET5
Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo (IC)	IC1, IC2, IC3, IC4, IC5
Inseguridad Respecto a las características del Trabajo (IT)	IT1, IT2, IT3
<b>Doble presencia</b>	
Preocupación por Tareas Domésticas (DP)	DP1, DP2

**ANEXO N° 6**  
**Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve con puntaje para revisión y análisis.**

<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
<b>Dimensión compensaciones</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
<b>Dimensión doble presencia</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

## ANEXO N° 7

Plantilla para el registro de respuestas con mayor riesgo. Versión breve.  
Los casilleros en rosado representan el mayor riesgo.

Preguntas		Número de repuestas (y/o porcentaje sobre el total de repuestas)	
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre / La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces / Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?		
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?		
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?		
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre / La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces / Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?		
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?		
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre / La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces / Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		
Dimensión compensaciones		Siempre / La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces / Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?		
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		
Dimensión doble presencia		Siempre / La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces / Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?		
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)		

## 8. Referencias

1. Organización Internacional del Trabajo. Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión, Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo N° 56. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 1986.
2. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 2016.
3. Leka S, Jain A. Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. Geneva: World Health Organization; 2010.
4. Kompier M (2005), Assessing the psychosocial work environment—"subjective" versus "objective" measurement, *Scand J Work Environ Health*, vol. 31, 6, pp. 405–408.
5. Alvarado R, Pérez-Franco J, Saavedra N, Fuentealba C, Alarcón A, Marchetti N, Aranda W. Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Rev Med Chile* 2012;140:1154-63.
6. Karasek R.A (1979), Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign, *Adm Sci Quart*, vol. 24, pp. 285-308
7. Theorell T, Karasek RA (1996), Current issues relating to psychosocial job strain and cardio-vascular disease research, *J Occup Health Psychol*, vol. 1, pp. 9–26
8. Siegrist J (1996), Adverse health effects of high effort – low reward conditions, *J Occup Health Psychol*, vol. 1, pp. 27 – 41
9. Kristensen TS (2010), A questionnaire is more than a questionnaire, *Scand J Public Health*, vol. 38, pp. 149-155
10. Kristensen TS, Hannerz H, Høgh A, Borg V (2005) The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scand J Work Environ Health*, vol. 31, 6, pp. 438–4495.
11. Moncada Lluís S, Llorens C, Navarro A, Kristensen TS (2005), ISTAS21 COPSOQ: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague, *Arch Prev Riesgos Labor*, vol. 8, 1, pp. 18-29.
12. Olivari Tirado, P (2005), Perfil del estado de salud de beneficiarios de ISAPRE. Documento de trabajo. Departamento de Estudios. Superintendencia de ISAPREs.

División Difusión y Comunicaciones

Dirija sus dudas a:  
[susesoistas21@suseso.cl](mailto:susesoistas21@suseso.cl)