

SUSESO-ISTAS 21




Manual del
Método del
Cuestionario
SUSESO/ISTAS21

Versiones completa y breve

Junio 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.
David González G.
Juan Manuel Pérez F.
Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
©Superintendencia de Seguridad Social
Mayo 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 RPS 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 (4). 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 patología. Existe evidencia consistente de que las exigencias laborales excesivas, el bajo nivel de control de la tarea por el trabajador, 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. En cambio, al poner el foco

sobre el RPSL, es posible diseñar intervenciones globales dirigidas hacia la organización laboral.

1.1. Modelos de riesgo psicosocial laboral

Existen muchos modelos de RPSL, pero entre ellos los más vigentes, extendidos, y con mayor fundamento empírico, son dos: el modelo “Demanda-Control-Apoyo Social” (DCAS), de Karasek, Theorell y Johnson, y el modelo “Desbalance Esfuerzo-Recompensa” (DER), de Siegrist. El modelo DCAS sostiene que en todo trabajo existe una dimensión de exigencias hacia el trabajador, que puede ser alta o baja, y una dimensión de control del trabajo por el propio trabajador, que también puede ser alta o baja. La mejor situación para el trabajo es la existencia de alta exigencia o demanda, combinada con un alto grado de control del trabajo por parte del trabajador. Una situación así genera aprendizaje, satisfacción personal y productividad. La peor situación es la existencia de alta demanda o exigencia combinada con un bajo o nulo nivel de control del trabajo por parte del trabajador. Esta situación es llamada por Karasek “*job strain*”, o alta tensión laboral, y es la que más se asocia al estrés laboral. Estas dimensiones son moderadas por la dimensión de apoyo social en el trabajo, tanto de parte de los jefes como de los compañeros de trabajo.

En el modelo DER, de Siegrist, existen dos dimensiones: el esfuerzo que demanda la tarea, y el nivel de recompensas que se obtienen por el esfuerzo realizado, que pueden ser materiales pero también no materiales, como las felicitaciones y otros reconocimientos. La peor situación es la existencia de un alto esfuerzo con un bajo nivel de reconocimiento para el trabajador.

Estos dos modelos, y muchos otros, se han traducido en instrumentos de medición que, con una metodología rigurosa, han logrado medir con precisión las dimensiones señaladas en el ambiente laboral. Hoy es posible medir estas dimensiones, lo que permite diseñar políticas de prevención e intervención muy precisas para el lugar de trabajo.

2. El Cuestionario SUSES0/ISTAS21

El Cuestionario SUSES0/ISTAS21 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 (<http://www.copsoq-network.org/>) como los propios usuarios chilenos y el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social encargado de su mantención.

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 (3). Toma en cuenta las dos dimensiones ya señaladas (DCAS y DER), pero también otras dimensiones que no consideran estos modelos. Está orientado a la prevención de estos 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, 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. Además, se dispone de valores de referencia para Chile, por lo que es posible establecer comparaciones con esa norma.

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

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 (www.copsoq-network.org/).

Debe tomarse en cuenta que el Cuestionario es “mucho más que un Cuestionario”, ya que implica una metodología participativa en todos sus niveles de aplicación. 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/ISTAS21 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).

2.1 Dimensiones y subdimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

El Cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 20 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). Esta dimensión puede asimilarse a la dimensión “demanda” del modelo DCAS y a la dimensión “esfuerzo” del modelo DER.

b. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Son elementos que requieren autonomía del trabajador (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 la moderadora de los efectos de las dos anteriores.

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 y el esfuerzo 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”.

2.2 Definición de las subdimensiones

A continuación se define cada una de las 20 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

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).

Carga de tareas cognitivas que incluyen la toma de decisiones, generar ideas novedosas, memorizar, manejar conocimientos y controlar diversas situaciones a la vez.

3. Exigencias psicológicas emocionales (EM).

Carga emocional de la tarea, sobre todo cuando se requiere de capacidad para comprender y sobrellevar o compadecer a otras personas (usuarios) que también se expresan emocionalmente, y ante la que el trabajador reacciona 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 (EM) suelen ser elevadas en ocupaciones que trabajan atendiendo público directamente 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

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 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

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

1. Claridad de rol (RL)

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

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

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

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.

2. Carga de tareas domésticas (DC).

Intensidad de las exigencias de trabajo doméstico que deben ser asumidas cotidianamente por una persona.

3. Versiones del Cuestionario.

En Chile se validaron dos versiones. La versión completa contiene en total 142 preguntas divididas en una sección general (51), con preguntas sobre salud, empleo, endeudamiento y ausentismo, y una sección específica con 91 preguntas de riesgo psicosocial agrupadas en 20 subdimensiones y 5 dimensiones. La versión breve solo contiene 20 preguntas (una por subdimensión) agrupadas en las mismas 5 dimensiones del Cuestionario completo, más las preguntas relativas a edad, sexo y aquellas 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), aun cuando dependan de distintos empleadores, incluyendo a los trabajadores temporales. Una tasa de respuesta se considera representativa cuando logra 70% 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 51 son preguntas generales sobre salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo y 91 preguntas específicas de riesgo psicosocial, agrupadas en 5 dimensiones.

Consta de dos secciones separadas, pero que se entienden como parte integrante del mismo instrumento, estas son:

a. Sección General

Contiene preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad), sobre salud y bienestar personal (26 preguntas); caracterización del trabajo actual (3 preguntas); condiciones de trabajo y empleo, ausentismo por licencias médicas y nivel de endeudamiento personal (18 preguntas), accidentes y enfermedades profesionales (2 preguntas).

De todas estas preguntas, las correspondientes a la sección III del Cuestionario, relacionadas con caracterización del trabajo actual, están diseñadas para que cada lugar de trabajo las pueda editar y así segmentar según unidad geográfica o espacial (7.1), labor del trabajador (7.2), o unidad funcional (8), 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 las preguntas correspondientes a datos demográficos sexo (I.1), edad (I.2) y Salario (III.21) deberán ser analizadas por parte del Comité de Aplicación, para cerciorarse que su aplicación no vulnere el anonimato de los trabajadores, según las características de la empresa o servicio.

b. Sección específica de riesgo psicosocial

Esta es la parte del Cuestionario que mide riesgo psicosocial. Contiene 91 preguntas que abarcan 5 dimensiones las que a su vez están integradas por 20 subdimensiones, cada una de las cuales tiene asociada 1 o más preguntas. **Ninguna de estas preguntas puede ser suprimida ni modificada.**

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

	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Optativas en casos justificados	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. Caracterización del trabajo actual	Segmentación para análisis	Editables y Optativas	3
		Condición general de trabajo	Obligatorias	5
		Jornada de trabajo	Obligatorias	6
		Contrato de trabajo y Salario	Salario optativo caso justificado	3
		Endeudamiento	Obligatorias	2
Licencias Médicas		Obligatorias	2	
Accidentes laborales		Obligatorias	1	
Enfermedades profesionales		Obligatorias	1	
TOTAL			51	
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	Carga de tareas domésticas	Obligatorias	2
Preocupación por tareas domésticas		Obligatorias	2	
TOTAL			91	
TOTAL DEL CUESTIONARIO				142

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 las de caracterización del trabajo actual, que 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, una por cada subdimensión.

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

Sección General	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Optativas en casos justificados	2
	II. Caracterización del trabajo actual	Segmentación para análisis	Editables y Optativas	3
TOTAL				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	Carga de tareas domésticas	Obligatorias	1	
	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	1	
TOTAL				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 7 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.

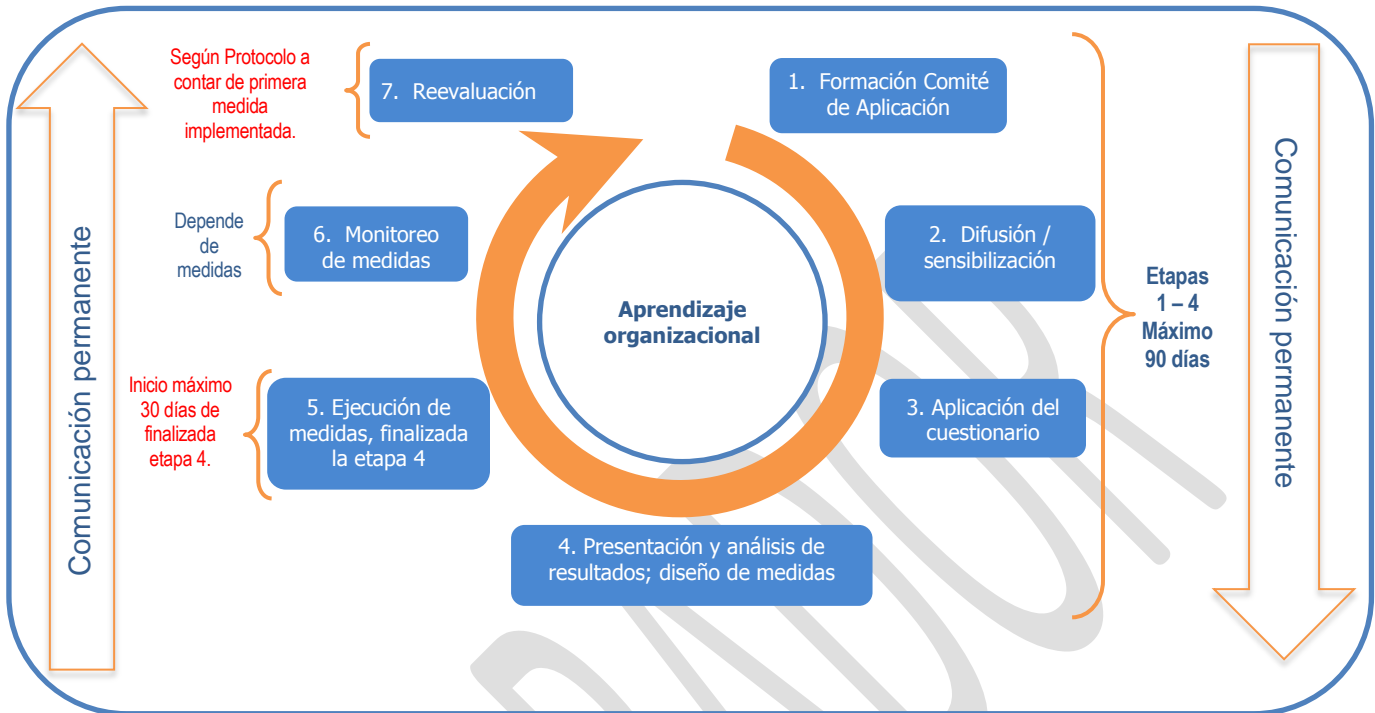


Figura 1. En el esquema aparecen los siete pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario –versión breve y/o completa– y sus plazos máximos. Cumplir con cada una de estas etapas permite una óptima tasa de respuesta y, en consecuencia, resultados representativos que permiten conocer los riesgos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

4.1 ¿Por qué una metodología participativa?

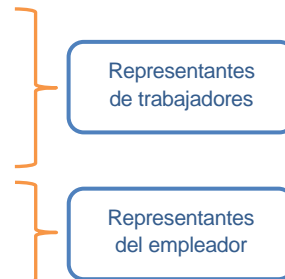
La principal característica del método SUSESO/ISTAS21 es que garantiza el protagonismo de los agentes sociales. No se trata solo de hacer valer un derecho, sino que, desde el punto de vista de la prevención en salud ocupacional, la participación garantiza que el proceso de medición y posterior intervención 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 entre 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.

4.2 Constitución del Comité de Aplicación

Este es el paso inicial y fundamental para la metodología, dado que el Comité de Aplicación tendrá la mayor parte de la responsabilidad para que el Cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para la empresa o institución y sus trabajadores. Las tareas y responsabilidades del Comité de Aplicación están resumidas en el *Recuadro 1*. El Comité debe ser paritario en cuanto a la representación de los trabajadores y de la parte empleadora. Este Comité 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



El Comité, que para la toma de decisiones requerirá que asistan a las reuniones más de 50% de los representantes, puede ampliarse con otros miembros siempre que se respete el principio básico de la paridad empleador /trabajadores, por ejemplo cuando hubiese más de un sindicato. Se recomienda que la Secretaría Ejecutiva de este Comité esté a cargo del representante de RR.HH. 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.

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. En esta bitácora deberá registrarse: fecha de la constitución del Comité de Aplicación, 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

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.
- Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización.
- Tomar las medidas necesarias para 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.

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 importante del Comité es la de resguardar el anonimato de los trabajadores, para ello deberá analizar si corresponde omitir alguna pregunta de los antecedentes demográficos. Por ejemplo, si en una empresa la mayoría de los trabajadores son hombres y solo existe una mujer, la pregunta por “sexo” necesariamente la va a identificar; en menor medida esto pudiese acontecer con las preguntas de edad o sueldo. Cuando en una condición (por ejemplo, ser mujeres, o estar en un tramo de edad o de sueldo específico) existan dos o menos trabajadores, puede justificarse la eliminación de esa pregunta.

En todo caso, y dado que estas preguntas suelen ser muy relevantes para el análisis, es recomendable que el Comité busque la mejor manera de resolver el tema de la confidencialidad y el anonimato para no perjudicar la recopilación y el análisis de antecedentes. En general, la condición óptima es que se contesten todas las preguntas del Cuestionario.

El resto de las preguntas de la Sección General que abordan aspectos de salud y bienestar, más todas las de la Sección Específica sobre Riesgo Psicosocial, son obligatorias, es decir, no se pueden suprimir ni modificar.

Por otra parte el Comité es el responsable de definir las preguntas editables de la parte C sobre “Caracterización de su lugar de trabajo actual” del apartado 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

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

La definición de las unidades de análisis es responsabilidad del Comité de Aplicación.

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.

Para definir las unidades de análisis se debe considerar la **operatividad** para la intervención posterior, es decir, no pueden ser tantas unidades que impidan una gestión adecuada pero por otra parte deben estar constituidas de una manera que respete el resguardo del anonimato. Deben ser además **excluyentes** (el trabajador puede marcar sólo una opción como pertenencia a una unidad), **exhaustivas** (las alternativas deben representar la realidad total del lugar de trabajo) y **precisas** (deben permitir la mejor evaluación y análisis posible).

4.4 Definición de las unidades de análisis

a. 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. 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 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 que suele ser útil es la propuesta por la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO), que se recomienda utilizar (ver Recuadro 2), aunque no es necesario utilizar exactamente estos nombres mientras se conserve la definición de cada uno.

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 los puestos de 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

b. 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.

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 ejemplo, sucursal / lugar geográfico, función / tarea, departamento / unidad), lo que permite realizar un análisis por separado de cada una de ellas.

4.5 Difusión y sensibilización

El Comité de Aplicación es el responsable de diseñar y ejecutar la campaña de difusión y 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 70% 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.

Este proceso de difusión y sensibilización debe incluir capacitación sobre la Metodología SUSES0/ISTAS21 a los integrantes del Comité, reuniones con los trabajadores de las diferentes secciones del lugar de trabajo y en las que los propios integrantes del Comité de Aplicación 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 Comité de Aplicación 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, 70% 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 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 (por ejemplo, en una sola jornada, o en unos días, siempre que no

sobrepase los 30 días).

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 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 Comité de Aplicación 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 20 a 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 Comité de Aplicación 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 SUSES/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 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, explique las preguntas y dispondrá de tiempo para que los trabajadores contesten el Cuestionario versión breve.

- **Lugares de trabajo con 9 y menos de 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 puede 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, que puede ser asesorado por su respectiva mutualidad u organismo administrador o al asesor en prevención de riesgos con el que cuente 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. (Anexo N°5)

El Cuestionario tiene una parte general y otra parte específica.

- **Sección general**

El apartado I (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.

En el apartado II (Salud y bienestar personal), las preguntas N°3 a N°5i 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 de la N°3 a la N°4d miden el factor “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 de la N°5a a la N°5e miden el factor “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 de la N°5f a la N°5i miden el factor “vitalidad” (VT) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera

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

Luego, en el mismo apartado II, las preguntas N°6a a N°6l 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:

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

En el apartado III (Caracterización del trabajo actual) están los datos que permiten analizar el riesgo por unidades funcionales o geográficas dentro del lugar de trabajo, o por funciones de los trabajadores.

En esta sección III 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 menos de \$ 500.001). Todo dependerá de las necesidades de la institución o empresa.

Las preguntas sobre licencias (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	N° de preguntas	Ptje. máximo posible
Exigencias psicológicas		
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
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo		
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
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo		
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
Compensaciones		
Estima	5	20
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	5	20
Inseguridad respecto a las características del trabajo	3	12
Doble presencia		
Preocupación por tareas domésticas	2	8
Carga de tareas domésticas	2	8

- **Sección específica de riesgo psicosocial**

En el apartado IV (preguntas que miden riesgo psicosocial) tanto en las letras A como B, 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. Cada subdimensión tiene un número diferente de preguntas, por lo que varía el total de puntos sobre el que se calcula el promedio.

Este puntaje finalmente se transforma a porcentajes o puntajes de 0 a 100. Revise en Anexo N° 4 el Cuestionario versión completo 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.

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

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

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

Dimensiones y sub dimensiones	Límite bajo	Límite medio	Límite alto
Exigencias psicológicas			
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
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo			
Influencia	0 – 39,28	39,29 – 57,12	57,13 – 100
Control sobre el Tiempo de Trabajo	0 – 24,99	25,00 – 50,00	50,01 – 100
Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	0 – 17,84	17,85 – 35,69	35,70 – 100
Sentido del Trabajo	0	0,01 – 16,66	16,67 – 100
Integración en la Empresa	0 – 24,99	25,00 – 56,24	56,25 – 100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo			
Claridad de Rol	0	0,01 – 18,74	18,75 – 100
Conflicto de Rol	0 – 14,99	15,00 – 35,00	35,01 – 100
Calidad de Liderazgo	0 – 20,82	20,83 – 41,67	41,68 – 100
Calidad de la Relación con Superiores	0 – 19,99	20,00 – 35,00	35,01 – 100
Calidad de la Relación con Compañeros de trabajo	0 – 12,49	12,50 – 29,77	29,78 – 100
Compensaciones			
Estima	0 – 19,99	20,00 – 35,00	35,01 – 100
Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo	0 – 20,00	20,01 – 49,99	50,00 – 100
Inseguridad Respecto a las características del Trabajo	0 – 8,32	8,33 – 41,66	41,67 – 100
Doble presencia			
Preocupación por Tareas Domésticas	0 – 12,50	12,51 – 37,50	37,51 – 100
Carga de tareas domésticas	0 – 12,50	12,51 – 37,50	37,51 – 100

Una vez obtenido el puntaje de cada trabajador por cada subdimensión, hay que compararlo con la escala estandarizada para Chile, 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.

Para este cálculo se pueden resumir los resultados en la matriz siguiente (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 SUSESO).

Por ejemplo, una unidad de análisis puede ser el “Departamento de Ventas” que tiene 40 trabajadores. Si de los 40 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 25% de los trabajadores en situación de riesgo

“bajo”; igualmente, si hay otros 10 trabajadores entre los puntajes 28,57 y 42,85, esto es un 25% del Departamento en categoría riesgo “medio”, y el resto (20 trabajadores) se encuentran sobre el límite de 42,86 puntos (50%), 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.

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	10	10	20
Ex. psicológicas cognitivas			
Ex. psicológicas emocionales			
Ex. psicológicas de esconder emociones			
Ex. psicológicas sensoriales			

La cantidad de cuestionarios se muestra como porcentaje en las barras de colores (“semáforo”). 20 cuestionarios representan el 50% de los trabajadores, 10 cuestionarios representan el 25% de los trabajadores (1ª barra a la izquierda).

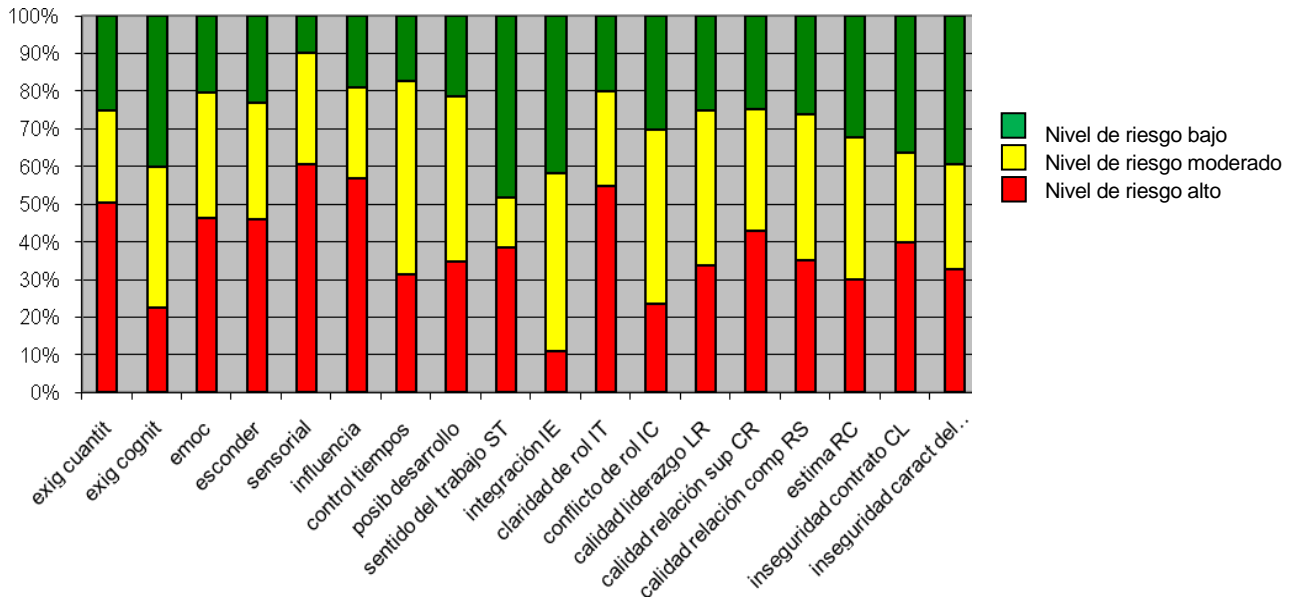


Figura 3. Resultados del “Departamento de Ventas” (prevalencia de niveles de riesgo).

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 (mayor prevalencia de nivel de riesgo alto) se concentran en las subdimensiones exigencias psicológicas sensoriales, exigencias psicológicas cuantitativas, influencia y claridad de rol, donde se ubica más del 50% de los trabajadores. 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 prevalencia es la cantidad de personas que presentan un cierto nivel de riesgo en la unidad.

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”
Exigencias psicológicas		
¿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

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

subdimensiones, focalizando las intervenciones o medidas de prevención. Sin embargo, también es posible

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.

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

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.

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

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”.

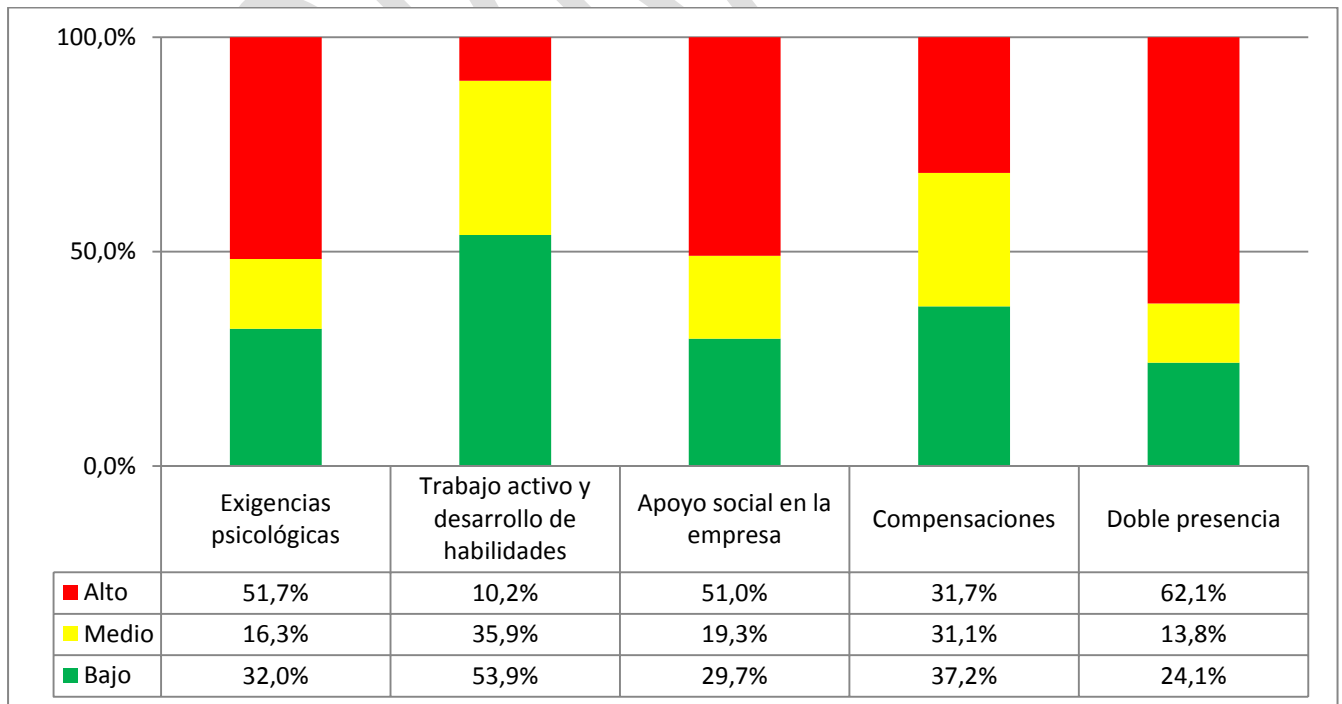


Figura 4. Resultados de prevalencia de cada nivel de riesgo, presentados como barras apiladas (semáforo). El color rojo indica “riesgo alto”; el amarillo, “riesgo moderado”; el verde, “riesgo bajo”.

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 (o escala de 0 a 100). Además, se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en 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 completo 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 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 SUSES no permite que queden respuestas en blanco. Si es cuestionario impreso, puede aceptarse hasta aproximadamente un 30% de respuestas en blanco en cada escala, y llevarse las que queden a 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 3 que sí tienen respuesta. Las escalas con más de un 30% 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 2.1 precedente, el Cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 20 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 SUSES0/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. 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 1 (“¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”), o bien 3 y 4 puntos en la pregunta 3 (“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 6 (“¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?”), o en la pregunta 8 (“¿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 12 (“¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?”) o a la pregunta 13 (“¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?”).

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

e. Doble presencia (Dimensión 5).

Representan 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 altas demandas familiares y es probable que solo puedan cumplir con dificultad a las demandas del trabajo remunerado. Puede analizarse la diferencia entre la “carga de tareas domésticas” en la pregunta 19 (“Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?”) en contraste con la preocupación por esas tareas en la pregunta 20 (“Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?”).

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 70% 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 “semáforo”) a nivel de toda la empresa, 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. Con esto se tendrá una idea más o menos precisa de los puestos de trabajo o departamentos y las subdimensiones o dimensiones más problemáticas, 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 definiciones de las dimensiones y subdimensiones, incluyendo una relectura de las preguntas mismas. Es importante que los miembros del Comité y quienes dirijan los grupos de análisis estén bien interiorizados del contenido de las dimensiones.

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 con las siguientes indicaciones generales:

- 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 25 personas se tuvo que agrupar a trabajadores de unidades menores, los resultados se deben presentar y 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 las empresas que no alcancen el 70% de participación, pero la tasa de repuesta se encuentre entre el 50% y el 69,9 %. Si la participación es menor al 50% se deberá repetir la aplicación del instrumento.

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 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 miembros de la empresa.

- 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 es la calidad de esta conducción el aspecto más importante para que se llegue a propuestas de cambio acotadas y prácticas.
- Se debe contar con un espacio con las condiciones de comodidad suficientes para el desarrollo de la actividad, la que debiese durar al menos 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. El objetivo es conocer tanto los posibles factores protectores como los factores 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 dimensiones que los trabajadores consideren más críticas. 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 de los riesgos observados.

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.

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 por las 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 dimensiones 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?

Es recomendable trabajar con ejemplos utilizando preguntas específicas del cuestionario.

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 8).

El informe debe reflejar fielmente lo que fue discutido en el o los grupos de discusión y debe contener las medidas de intervención propuestas, 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	Medidas propuestas	Fecha estimada de cumplimiento	Responsables del monitoreo
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>Participación de trabajadores en planificación del trabajo.</p> <p>Automatizar algunos procesos específicos.</p>	45 días (15.julio.2016)	Gerencia de Administración y Finanzas (Sra. Astudillo y Sr. Muñoz)
Ex. psicológicas emocionales (56%)	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional? (69% de respuestas de 3 y 4 puntos)	Rotación cada 3 meses de puestos de atención de público con puestos sin atención de público.	Inmediata	Comité de Aplicación (Sr. Fernández)
Ex. psicológicas de esconder emociones (45%)	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas? (58% de respuestas de 3 y 4 puntos)	Al menos una capacitación anual para abordar las exigencias emocionales de la atención de público.	31.dic.2016	Comité de Aplicación (Sra. Sepúlveda)

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	Medidas propuestas	Fecha estimada de cumplimiento	Responsables del monitoreo
Claridad del rol (79%)	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo? (84% de respuestas 3 y 4 puntos) ¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras? (87% de respuestas con 3 y 4 puntos)	Actualización de descripción de cargos.	31.ago.2016	Gerencia de Desarrollo (Sra. Hernández y Sr. Cavieres)
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)	Capacitación en liderazgo para las jefaturas.	31.jul.2016	Gerencia de Recursos Humanos (Sr. González y Sra. Herrera)
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)	Replicar las reuniones mensuales del Equipo Directivo en cada Departamento o Unidad.	Inmediata	Comité de Aplicación

8. Licencia y condiciones de uso

8.1 Introducción

El Cuestionario SUSESO/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 SUSESO/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 SUSESO/ISTAS21-versión completa:

Versión íntegra del Cuestionario SUSESO/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 o mutualidades de empleadores.

c. Cuestionario SUSESO/ISTAS21-versión breve

Versión acotada del Cuestionario SUSESO/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 o vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial. Se encuentra disponible en www.suseso.cl o en los Organismos Administradores 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).

e. Usuario del Cuestionario SUSESO/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 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

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.

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 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 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 autorizará 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 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 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.

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 legales tendientes a indemnizar por los perjuicios que se hubieren ocasionado.

ANEXO N° 1

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

BORRADOR

Cuestionario SUSES0/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.

I. 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

II. Las siguientes preguntas tratan de su salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
3	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?

Responda a 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
4a	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
4b	Estoy tan saludable como cualquier persona					
4c	Creo que mi salud va a empeorar					
4d	Mi salud es excelente					

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

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
5a	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
5b	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
5c	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
5d	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
5e	¿Se sintió una persona feliz?					
5f	¿Se sintió muy animosa/o?					
5g	¿Se sintió con mucha energía?					
5h	¿Se sintió agotada/o?					
5i	¿Se sintió cansada/o?					

¿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
6a	No he tenido ánimos para estar con gente					
6b	No he podido dormir bien					
6c	He estado irritable					
6d	Me he sentido agobiado/a					
6e	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
6f	¿Le ha faltado el aire?					
6g	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
6h	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
6i	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
6j	¿Le ha costado tomar decisiones?					
6k	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
6l	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

III. Caracterización de su trabajo actual.

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

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

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

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

No

Sí

10. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?
- No
 Sí
11. ¿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
12. ¿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
13. ¿Considera que los ascensos o promociones que ha tenido están en armonía con el tiempo que lleva en la empresa o institución?
- No
 Sí
14. Su jornada de trabajo es:
- a tiempo parcial
 a tiempo completo
 no sujeto a cumplimiento de horario
15. Su horario de trabajo es:
- horario diurno (mañana y tarde)
 turno fijo de mañana
 turno fijo de tarde
 turno fijo de noche
 turnos rotatorios
16. 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

17. 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

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

_____ horas semanales

19. 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

20. ¿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

21. 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

22. Su sueldo es
- Fijo
 - Sueldo base más comisiones o variable
 - Sólo variable
23. ¿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
24. 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
25. 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
26. 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
27. 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
28. ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad diagnosticada que haya sido provocada y/o agravada por el trabajo?
- No
 - Sí

IV. Sección específica de riesgo psicosocial.

Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. 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.

A. Preguntas sobre exigencias laborales y de su vida familiar.

A1 ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (Aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar
- Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar
- Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar
- Solo hago tareas puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
A2	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					
A3	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
A4	¿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.)					

B. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo

Las siguientes preguntas tratan sobre la relación entre la cantidad de trabajo que tiene y el tiempo del que dispone para este.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
B2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
B3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
B4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
B5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
B6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
B7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan sobre algunas características de su actual trabajo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B8	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
B9	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
B10	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
B11	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
B12	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
B13	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B14	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?					
B15	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					
B16	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
B17	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
B18	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
B19	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
B20	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
B21	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
B22	¿Su trabajo requiere atención constante?					
B23	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B24	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
B25	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
B26	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
B27	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
B28	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
B29	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B30	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					
B31	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
B32	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
B33	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
B34	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 al contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo y la integración dentro de la empresa o institución.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B35	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
B36	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?					
B37	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
B38	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
B39	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
B40	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
B41	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
B42	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
B43	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
B44	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B45	¿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?					
B46	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					
B47	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
B48	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Queremos saber hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
B49	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
B50	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
B51	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
B52	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
B53	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					
B54	¿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)?					
B55	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
B56	¿Está preocupado por si no le ascienden?					

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
B57	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
B58	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
B59	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
B60	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
B61	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
B62	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
B63	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
B64	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
B65	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
B66	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
B67	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B68	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
B69	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
B70	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
B71	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					

Las siguientes preguntas se refieren a situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B72	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
B73	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
B74	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
B75	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
B76	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de 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
B77	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
B78	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
B79	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
B80	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
B81	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
B82	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B83	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
B84	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
B85	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
B86	En mi trabajo me tratan injustamente					
B87	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Anexo N° 2.

Cuestionario 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

c) Hombre

d) Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

f) Menos de 26 años

g) Entre 26 y 35 años

h) Entre 36 y 45 años

i) Entre 46 y 55 años

j) 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		

II. Riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas 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	Algunas 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	Algunas 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 inmediato o inmediata superior?					
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	Algunas 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	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

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.

Anexo N°4

Ejemplo carta informativo empresas entre 10 y 25 trabajadores

EVALUEMOS JUNTOS NUESTRO AMBIENTE LABORAL

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSES0-ISTAS 21

Santiago, xxx de xxxxx de 2016

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, **SUSES0/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 un daño somático o psíquico en el trabajador. 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 patología. La identificación de los factores de riesgos psicosociales 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.

El **Cuestionario SUSES0/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 estos factores de riesgo.

Para nuestra empresa el **Comité de Aplicación** debe estar conformado por el empleador o su representante, que en este caso es XXXXXXXXXXXXXXXX y por el presidente del sindicato o su representante, que en este caso es XXXXXXXXXXXXXXXX. Para llevar a cabo este proceso contaremos, además, con la asesoría de nuestro técnico en prevención de riesgos laborales, XXXXXXXXXXXXXXXX o con el asesoramiento de nuestra mutualidad, XXXXXXXXXXXXXXXX. 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)

II. Las siguientes preguntas tratan de su salud y bienestar personal

N°	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
3	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
4a	Me enfermo con más facilidad que otras personas	0	1	2	3	4
4b	Estoy tan saludable como cualquier persona	4	3	2	1	0
4c	Creo que mi salud va a empeorar	0	1	2	3	4
4d	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
5a	¿Estuvo muy nerviosa/o?	0	1	2	3	4
5b	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?	0	1	2	3	4
5c	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?	4	3	2	1	0
5d	¿Se sintió desanimada/o y triste?	0	1	2	3	4
5e	¿Se sintió una persona feliz?	4	3	2	1	0
5f	¿Se sintió muy animosa/o?	4	3	2	1	0
5g	¿Se sintió con mucha energía?	4	3	2	1	0
5h	¿Se sintió agotada/o?	0	1	2	3	4
5i	¿Se sintió cansada/o?	0	1	2	3	4

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

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
6a	No he tenido ánimos para estar con gente	4	3	2	1	0
6b	No he podido dormir bien	4	3	2	1	0
6c	He estado irritable	4	3	2	1	0
6d	Me he sentido agobiado/a	4	3	2	1	0
6e	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?	4	3	2	1	0
6f	¿Le ha faltado el aire?	4	3	2	1	0
6g	¿Ha sentido tensión en los músculos?	4	3	2	1	0
6h	¿Ha tenido dolor de cabeza?	4	3	2	1	0
6i	¿Ha tenido problemas para concentrarse?	4	3	2	1	0
6j	¿Le ha costado tomar decisiones?	4	3	2	1	0
6k	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?	4	3	2	1	0
6l	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?	4	3	2	1	0

IV. Sección específica de riesgo psicosocial.

A. Preguntas sobre exigencias laborales y de su vida familiar.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
A2	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
A3	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
A4	¿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

B. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	4	3	2	1	0
B2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
B3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?	0	1	2	3	4
B4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	4	3	2	1	0
B5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
B6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	0	1	2	3	4
B7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	4	3	2	1	0

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B8	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?	4	3	2	1	0
B9	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?	4	3	2	1	0
B10	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?	4	3	2	1	0
B11	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?	4	3	2	1	0
B12	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
B13	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?	4	3	2	1	0
B14	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?	4	3	2	1	0
B15	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?	4	3	2	1	0
B16	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?	4	3	2	1	0
B17	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
B18	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
B19	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
B20	¿Su trabajo requiere mucha concentración?	4	3	2	1	0
B21	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?	4	3	2	1	0
B22	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
B23	¿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.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B24	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	4	3	2	1	0
B25	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	0	1	2	3	4
B26	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	0	1	2	3	4
B27	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
B28	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?	0	1	2	3	4
B29	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	0	1	2	3	4
B30	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	0	1	2	3	4
B31	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?	0	1	2	3	4
B32	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?	0	1	2	3	4
B33	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
B34	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 al contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo y la integración dentro de la empresa o institución.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B35	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?	0	1	2	3	4
B36	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?	0	1	2	3	4
B37	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?	4	3	2	1	0
B38	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	0	1	2	3	4

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B39	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
B40	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	0	1	2	3	4
B41	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	0	1	2	3	4
B42	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?	0	1	2	3	4
B43	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
B44	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	0	1	2	3	4
B45	¿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
B46	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?	0	1	2	3	4
B47	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?	0	1	2	3	4
B48	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

Queremos saber hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
B49	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
B50	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?	4	3	2	1	0
B51	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?	4	3	2	1	0
B52	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
B53	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?	4	3	2	1	0
B54	¿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)?	4	3	2	1	0

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
B55	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?	4	3	2	1	0
B56	¿Está preocupado por si no le ascienden?	4	3	2	1	0

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
B57	¿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
B58	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	0	1	2	3	4
B59	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?	0	1	2	3	4
B60	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?	0	1	2	3	4
B61	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
B62	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	0	1	2	3	4
B63	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?	4	3	2	1	0
B64	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
B65	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
B66	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	4	3	2	1	0
B67	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas se refieren a situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B68	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
B69	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
B70	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	0	1	2	3	4
B71	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
B72	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
B73	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus actuales compañeros y/o compañeras de trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B74	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	0	1	2	3	4
B75	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
B76	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?	0	1	2	3	4

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
B77	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
B78	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?	0	1	2	3	4
B79	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
B80	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?	0	1	2	3	4
B81	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?	0	1	2	3	4
B82	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?	0	1	2	3	4

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
B83	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
B84	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
B85	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	0	1	2	3	4
B86	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
B87	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

Preguntas incluidas en cada una de las subdimensiones

Dimensiones y Subdimensiones (CÓDIGO)	Preguntas
Exigencias psicológicas	
Exigencias psicológicas cuantitativas (CU)	B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7
Exigencias psicológicas cognitivas (CO)	B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15
Exigencias psicológicas emocionales (EM)	B16, B17
Exigencias Psicológicas de esconder emociones (EE)	B18, B19
Exigencias psicológicas sensoriales (ES)	B20, B21, B22, B23
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	
Influencia (IN)	B24, B25, B26, B27, B28, B29, B30
Control sobre el Tiempo de Trabajo (CT)	B31, B32, B33, B34
Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo (PD)	B35, B36, B37, B38, B39, B40, B41
Sentido del Trabajo (ST)	B42, B43, B44
Integración en la Empresa (IE)	B45, B46, B47, B48
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	
Claridad de Rol (RL)	B59, B60, B61, B62
Conflicto de Rol (CR)	B63, B64, B65, B66, B67
Calidad de Liderazgo (CL)	B77, B78, B79, B80, B81, B82
Calidad de la Relación con Superiores (RS)	B57, B58, B68, B69, B70
Calidad de la Relación con Compañeros de trabajo (RC)	B71, B72, B73, B74, B75, B76
Compensaciones	
Estima (ET)	B83, B84, B85, B86, B87
Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo (IC)	B49, B50, B54, B55, B56
Inseguridad Respecto a las características del Trabajo (IT)	B51, B52, B53
Doble presencia	
Preocupación por Tareas Domésticas (DP)	A5, A6
Carga de tareas domésticas (DC)	A3, A4

ANEXO N° 6

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve con puntaje para revisión y análisis.

Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
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
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
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
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
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
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
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
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	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 respuestas)	
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	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?		
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?		

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. 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.
4. Leka S, Jain A. Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. Geneve: World Health Organization; 2010.

Si usted tiene dudas, escriba a:
susesoistas21@suseso.cl