

**DESIGNA INTEGRANTES DEL COMITÉ DE APLICACIÓN
ISTAS21 CENTRO DE TRABAJO PALACIO DE LA
MONEDA.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 620 /

SANTIAGO, 23 JUL 2019

V I S T O S:

La Ley N° 18.993, que crea este Ministerio y su Reglamento Orgánico, contenido en el Decreto N° 7, de 1991 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N° 16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; la Ley N° 19.937, que modifica el Decreto Ley N° 2.763, de 1979, con la finalidad de establecer una nueva concepción de la autoridad sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana; el Decreto N° 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 16.744; el Decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo; el Instructivo Presidencial N° 01, de 2015; sobre buenas prácticas laborales en desarrollo de personas en el Estado; la Resolución Exenta N° 1433, de 2017, de la Subsecretaría de Salud Pública, que aprueba actualización de protocolo de vigilancia de riesgo psicosocial en el trabajo; el Decreto Supremo N°003, de 2018, de este Ministerio, que designa al Subsecretario General de la Presidencia, y la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1.- Que, de acuerdo al Instructivo Presidencial N° 01, de 2015, sobre buenas prácticas laborales en desarrollo de personas en el Estado, los servicios públicos deberán llevar a cabo acciones tendientes a diseñar sus respectivas "Políticas de Desarrollo de Personas" y "Planes de Implementación", incluyéndose en esto, actividades para la identificación, evaluación y eliminación de riesgos presentes en el entorno de trabajo así como la valoración en la urgencia de actuar.

2.- Que, por otra parte, mediante Resolución Exenta N° 1433, de 2017, la Subsecretaría de Salud Pública aprobó la "Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo", cuyo objetivo es contar con un instrumento que permita identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

3.- Que, la medición de riesgo psicosocial laboral debe realizarse a nivel de cada centro de trabajo, mediante la utilización de cualquiera de las dos versiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 de acuerdo a su realidad organizacional o a los resultados



obtenidos en evaluaciones anteriores, siguiendo las normas y metodología establecidas en el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 elaborado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

4.- Que, el cuestionario mencionado en el párrafo anterior, es el instrumento de evaluación validado para su aplicación en Chile por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) para ser implementado como herramienta de medición y caracterización del Riesgo Psicosocial Laboral.

5.- Que, la Resolución señalada en el considerando segundo, indica que en cada centro de trabajo deberá constituirse un Comité de Aplicación, quien velará por el cumplimiento de todas las etapas del proceso.

6.- Que, además el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, de la Superintendencia de Seguridad Social, señala que la constitución del Comité de Aplicación es el paso inicial y fundamental para implementar la metodología anteriormente señalada, centrando su responsabilidad en que el Cuestionario sea aplicado y resulte útil para el centro de trabajo y sus trabajadores.

7.- Que, el referido Manual señala que 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.

8.- Que, se han tenido presentes el Memorándum N°181, de 2019, de la Jefa de la División de Administración General, que solicita la elaboración de acto administrativo que designa a los integrantes del mencionado Comité de Aplicación Centro de Trabajo Palacio de la Moneda y el Memorándum N° 38, de 2019, de la Presidenta de la Asociación de Funcionarios, que informa la designación de los representantes de la citada asociación ante el Comité de Aplicación ISTAS21, Centro de Trabajo Palacio de La Moneda.

RESUELVO:

Artículo único: DESIGNANSE como integrantes del Comité de Aplicación ISTAS21 Centro de Trabajo Palacio de la Moneda a los siguientes funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia:

Representantes de la Institución:

- A doña **Texia Gutiérrez Inostroza**, cédula nacional de identidad N° 7.898.273-k, Jefa de la División de Administración General.



- A don **Julio Mario Galleguillos Urbano**, cédula nacional de identidad N° 7.807.047-1, Encargado de la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas.

- A doña **Marión Andrea Pacheco Salas**, cédula nacional de identidad N° 13.274.866-7, Asistente Social, Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas.

- A doña **María Ignacia Carrasco Magnan**, cédula nacional de identidad N° 18.393.584-4, Prevencionista de Riesgos, Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Representantes de la Asociación de Funcionarios (AFUNSEGPRES):

- A doña **Claudia Alejandra Álvarez Soto**, cédula nacional de identidad N°10.542.732-8, Asociada AFUNSEGPRES, Gabinete Ministro.

- A don **Gustavo Andrés Candia Muñoz**, cédula de identidad N°16.641.679-5, Asociado AFUNSEGPRES, División Jurídico- Legislativa.

Representantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS):

- A doña **Rosa Muñoz Véliz**, cédula nacional de identidad N° 9.708.440-8, representante de los trabajadores ante el CPHS.

- A doña **Marcia Ulloa Moya**, cédula nacional de identidad N°12.120.241-7, representante de los trabajadores ante el CPHS.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



CLAUDIO ALVARADO ANDRADE

Subsecretario General de la Presidencia



DISTRIBUCIÓN:

1. MINSEGPRES (Gabinete Subsecretario)
2. MINSEGPRES (División Jurídico-Legislativa:
 - Unidad de Asesoría Jurídica-Administrativa)
3. MINSEGPRES (División de Administración General)
 - Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas
 - Encargada de Capacitación
4. MINSEGPRES (Oficina de Partes)



MEMORÁNDUM DAG

Nº 181 /2019

De : Texia Gutiérrez Inostroza
Jefa División Administración General

A : Unidad de Asesoría Jurídica - Administrativa

Ref: Solicita elaboración de acto administrativo, que designa integrantes del
Comité de Aplicación ISTAS21 – Centro de Trabajo Palacio de la Moneda

Fecha: 23 de julio de 2019

A través del presente, solicito la elaboración de acto administrativo, para designar nuevos integrantes del Comité de Aplicación ISTAS21 – Centro de Trabajo Palacio de la Moneda.

Lo anterior, se enmarca a la Resolución Exenta Nº1433, de fecha 24 de noviembre de 2017, del Ministerio de Salud, que aprueba la actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Resolución Exenta Nº059, de 25 de enero de 2019, que designa integrantes del Comité de Aplicación ISTAS21 Centro de Trabajo edificio Moneda 1160.

Respecto a lo señalado, dicho Protocolo tiene como objetivo contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral e identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de la organización.

Dicho lo anterior, se designa a las siguientes personas:

Representantes de la Institución:

1. Texia Deasie Gutiérrez Inostroza, Cédula de Identidad Nº7.898.273-K, Jefa División Administración General.
2. Julio Mario Galleguillos Urbano, RUT Nº7.807.047-1, Encargado Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas.
3. Marión Andrea Pacheco Salas, Cédula de Identidad Nº13.274.866-7, Asistente Social, Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas.
4. María Ignacia Carrasco Magnan, Cédula de Identidad, 18.393.584-4, Prevencionista en Riesgos, Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Representantes de la Asociación de Funcionarios (AFUNSEGPRES):

1. Claudia Alejandra Álvarez Soto, RUT Nº10.542.732-8, Asociada AFUNSEGPRES, Gabinete Ministro.

2. Gustavo Andrés Candia Muñoz, RUT N°16.641.679-5, Asociado AFUNSEGPRES, de la División Jurídica Legislativa.

Representantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS):

1. Rosa Muñoz Veliz, Cédula de Identidad N°9.708.440-8, representante de los trabajadores ante el CPHS.
2. Marcia Ulloa Moya, 12.120.241-7, representante de los trabajadores ante el CPHS.

Se adjuntan los siguientes documentos:

- Resolución Exenta N°1433, de fecha 24 de noviembre de 2017, del Ministerio de Salud, que aprueba la actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo.
- Manual del Método Cuestionario SUSESO/ISTAS21.
- Copia memorándum N°38/2019 (AFUNSEGPRES), de fecha 15/07/2019, que designa representantes de la Asociación de Funcionarios (Palacio de la Moneda).
- Correo del Comité Paritario, de fecha 17/07/2019, que designa representantes de los trabajadores ante el CPHS.

Atentamente,

Texia Gutiérrez Inostroza
Jefa División Administración General
Ministerio Secretaría General de la
Presidencia

JGU/MPS

DISTRIBUCION:

1. MINSEGPRES (División Administración General)
2. MINSEGPRES (Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas)
3. Archivo

MEMORÁNDUM N° 38/2019

A : Claudio Alvarado Andrade
Subsecretario General de la Presidencia

DE : Presidenta
Asociación de Funcionarios AFUNSEGPRES

MAT. : Informa designación representantes de la Asociación de Funcionarios
(AFUNSEGPRES) ante el Comité de Aplicación ISTAS21 (dependencia
Palacio de la Moneda).

FECHA : Santiago, 15 de julio de 2019

Junto con saludarle, informamos a cerca de los representantes de la Asociación de Funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, designados para integrar los Comités de Aplicación ISTAS21, de acuerdo a la normativa vigente, específicamente a la Resolución Exenta N°1433, de fecha 10 de noviembre de 2017, del Ministerio de Salud.

Funcionarios designados (Dependencia Palacio de la Moneda):

1. Claudia Álvarez Soto, RUT N°10.542.732-8, Asociada AFUNSEGPRES, Gabinete Ministro.
2. Gustavo Candia Muñoz, RUT N°16.641.679-5, Asociado AFUNSEGPRES, de la División Jurídica Legislativa.

Saluda atentamente,



MARIÓN PACHECO SALAS
Presidenta Asociación de Funcionarios
AFUNSEGPRES



DISTRIBUCIÓN

1. Jefe División Administración General (SEGPRES)
2. Jefe Unidad Gestión y Desarrollo de las Personas (SEGPRES)
3. Archivo (AFUNSEGPRES)

Marion Pacheco Salas

De: Juan Pablo Escudero Toro
Enviado el: miércoles, 17 de julio de 2019 16:05
Para: Marion Pacheco Salas
CC: Fabián González Sepulveda; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson
Asunto: RE: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Marion,
Luego de hacer el sorteo, se designaron como representantes a:
- Marcia Ulloa y
- Rosa Muñoz
Cualquier cosa me comentas. Saludos,

JUAN PABLO ESCUDERO TORO
Abogado Asesor
División Jurídico Legislativa
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-3647
<http://www.minsepres.gob.cl>

De: Marion Pacheco Salas
Enviado el: miércoles, 17 de julio de 2019 16:00
Para: Juan Pablo Escudero Toro
CC: Fabián González Sepulveda; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga; María Ignacia
Asunto: RE: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Importancia: Alta
Estimado Juan Pablo:
Junto con saludarlo y de acuerdo a conversación, se recuerda designar los representantes del CPHS ante el Comité ISTAS21. Esta información se requiere ya que debemos aplicar el instrumento SUSESO/ISTAS21, para *medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo medidas de mitigación y plan de acción, para fomentar ambientes laborales saludables.*
En relación a lo anterior, dicho Comité estará integrado por representantes del Servicio y de los funcionarios, por lo cual, se requiere que el Comité Seguridad designe a dos representantes de los trabajadores.

NOTA: se requiere información a la brevedad, ya que sólo falta la designación de los representantes del CPHS de Palacio de la Moneda, para iniciar el primer Moneda 1160 y Edificio Bicentenario.
Atenta a consultas, se despide cordialmente,

Marion Pacheco Salas
Asistente Social
Departamento de Recursos Humanos

De: Juan Pablo Escudero Toro

Enviado el: lunes, 15 de julio de 2019 20:03

Para: Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga

CC: Marion Pacheco Salas

Asunto: RE: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Estimados,

En vistas a que no se han presentado voluntarios, el día miércoles se procederá a realizar un sorteo donde se designará a los dos integrantes.
Saludos,

JUAN PABLO ESCUDERO TORO

Abogado Asesor
División Jurídico Legislativa
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5647
<http://www.minsegres.gob.cl>

De: Juan Pablo Escudero Toro

Enviado el: jueves, 11 de julio de 2019 16:22

Para: Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga

CC: Marion Pacheco Salas

Asunto: RE: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Estimada/os,

Les escribo porque necesitamos nombrar a dos miembros que formen parte del Comité ISTAS21.

Esto es muy relevante para efectos del Ministerio, por lo que sería de mucha ayuda si hubieran dos personas que quisieran presentarse como voluntarios. El tema es quitar demasiado tiempo.

De no existir voluntarios, y dados los plazos, nos deberíamos juntar mañana y designar por sorteo a los representantes.

Quedo atento a sus auto designaciones voluntarias.

Muchos saludos,

JUAN PABLO ESCUDERO TORO

Abogado Asesor
División Jurídico Legislativa
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5647
<http://www.minsegres.gob.cl>

De: Marion Pacheco Salas

Enviado el: jueves, 11 de julio de 2019 11:50

Para: Juan Pablo Escudero Toro; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga

Asunto: RV: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Importancia: Alta

Estimado CPHS (representantes de los trabajadores):

Junto con saludarlos y a través del presente, se recuerda designar los representantes del CPHS ante el Comité ISTAS21. Esta información se requiere a que debemos aplicar el instrumento SUSESO/ISTAS21, para medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo y así de mitigación y plan de acción, para fomentar ambientes laborales saludables.

En relación a lo anterior, dicho Comité estará integrado por representantes del Servicio y de los funcionarios, por lo cual, se requiere que el Comité Seguridad designe a dos representantes de los trabajadores.
Atenta a consultas, se despide cordialmente,

Marión Pacheco Salas
Asistente Social
Departamento de Recursos Humanos
División Administración y Finanzas
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5882
<http://www.minsepres.gob.cl>

De: Marion Pacheco Salas

Enviado el: lunes, 08 de julio de 2019 09:53

Para: Juan Pablo Escudero Toro; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga

CC: Texta Deasie Gutiérrez Inostroza; Fabián González Sepulveda; María Ignacia Carrasco Magnan

Asunto: RV: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Importancia: Alta

Estimado CPHS (representantes de los trabajadores):

Junto con saludarlos y a través del presente, se recuerda designar los representantes del CPHS ante el Comité ISTAS21. Esta información se requiere a que debemos aplicar el instrumento SUSESO/ISTAS21, para medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo y así de mitigación y plan de acción, para fomentar ambientes laborales saludables.

En relación a lo anterior, dicho Comité estará integrado por representantes del Servicio y de los funcionarios, por lo cual, se requiere que el Comité Seguridad designe a dos representantes de los trabajadores.

Atenta a consultas, se despide cordialmente,

Marión Pacheco Salas
Asistente Social
Departamento de Recursos Humanos
División Administración y Finanzas
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5882
<http://www.minsepres.gob.cl>

De: Marion Pacheco Salas

Enviado el: martes, 25 de junio de 2019 18:52

Para: Juan Pablo Escudero Toro; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga

CC: Texta Deasie Gutiérrez Inostroza; Gregorio Irrázaval Weber; María Ignacia Carrasco Magnan

Asunto: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Importancia: Alta

Estimado CPHS (representantes de los trabajadores):

Junto con saludarlos y a través del presente, informamos que de acuerdo a la Resolución Exenta N°1433, de 2017, del Ministerio de Salud, que aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y actualización del Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, en sus versiones correspondientes a nuestro Ministerio conformar el **Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda**.

En relación a lo anterior, dicho Comité estará integrado por representantes del Servicio y de los funcionarios, por lo cual, se requiere que el Comité de Seguridad designe a dos representantes de los trabajadores.

En razón a lo expuesto, solicitamos por favor informar quienes serán las personas designadas (representantes de los trabajadores), para conformar dicho Comité. *La función principal del Comité se Aplicación ISTAS21, es dar cumplimiento a la metodología de la Encuesta SUSESO/ISTAS21, lo que permitirá evaluar los factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo y así determinar las medidas de mitigación y plan de acción, para fomentar ambientes laborales seguros y saludables.* Atenta a consultas, se despide cordialmente,

Marión Pacheco Salas

Asistente Social
Departamento de Recursos Humanos
División Administración y Finanzas
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5882
<http://www.minseqpres.gob.cl>

Marion Pacheco Salas

De: Juan Pablo Escudero Toro
Enviado el: miércoles, 17 de julio de 2019 16:05
Para: Marion Pacheco Salas
CC: Fabián González Sepulveda; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson
Ignacia Carrasco Magnan
Asunto: RE: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Marion,
Luego de hacer el sorteo, se designaron como representantes a:
- Marcia Ulloa y
- Rosa Muñoz
Cualquier cosa me comentas. Saludos,

JUAN PABLO ESCUDERO TORO
Abogado Asesor
División Jurídico Legislativa
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-3647
<http://www.minsegregres.gob.cl>

De: Marion Pacheco Salas
Enviado el: miércoles, 17 de julio de 2019 16:00
Para: Juan Pablo Escudero Toro
CC: Fabián González Sepulveda; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga; María Ignacia
Asunto: RE: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda
Importancia: Alta

Estimado Juan Pablo:
Junto con saludarlo y de acuerdo a conversación, se recuerda designar los representantes del CPHS ante el Comité ISTAS21. Esta información se requiere ya que debemos aplicar el instrumento SUSESO/ISTAS21, para *medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo medidas de mitigación y plan de acción, para fomentar ambientes laborales saludables.*
En relación a lo anterior, dicho Comité estará integrado por representantes del Servicio y de los funcionarios, por lo cual, se requiere que el Comité Seguridad designe a dos representantes de los trabajadores.

NOTA: se requiere información a la brevedad, ya que sólo falta la designación de los representantes del CPHS de Palacio de la Moneda, para iniciar el primer Moneda 1160 y Edificio Bicentenario.
Atenta a consultas, se despide cordialmente,

Marion Pacheco Salas
Asistente Social
Departamento de Recursos Humanos

División Administración y Finanzas
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5882
<http://www.minsegpres.gob.cl>

De: Juan Pablo Escudero Toro

Enviado el: lunes, 15 de julio de 2019 20:03

Para: Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga

CC: Marion Pacheco Salas

Asunto: RE: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Estimados,

En vistas a que no se han presentado voluntarios, el día miércoles se procederá a realizar un sorteo donde se designará a los dos integrantes.

Saludos,

JUAN PABLO ESCUDERO TORO

Abogado Asesor
División Jurídico Legislativa
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5647
<http://www.minsegpres.gob.cl>

De: Juan Pablo Escudero Toro

Enviado el: jueves, 11 de julio de 2019 16:22

Para: Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga

CC: Marion Pacheco Salas

Asunto: RE: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Estimada/os,

Les escribo porque necesitamos nombrar a dos miembros que formen parte del Comité ISTAS21.

Esto es muy relevante para efectos del Ministerio, por lo que sería de mucha ayuda si hubieran dos personas que quisieran presentarse como voluntarios. El tema es quitar demasiado tiempo.

De no existir voluntarios, y dados los plazos, nos deberíamos juntar mañana y designar por sorteo a los representantes.

Quedo atento a sus auto designaciones voluntarias.

Muchos saludos,

JUAN PABLO ESCUDERO TORO

Abogado Asesor
División Jurídico Legislativa
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5647
<http://www.minsegpres.gob.cl>

De: Marion Pacheco Salas

Enviado el: jueves, 11 de julio de 2019 11:50

Para: Juan Pablo Escudero Toro; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aorostizaga

Asunto: RV: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Importancia: Alta

Estimado CPHS (representantes de los trabajadores):

Junto con saludarlos y a través del presente, se recuerda designar los representantes del CPHS ante el Comité ISTAS21. Esta información se requiere a que debemos aplicar el instrumento SUSESO/ISTAS21, para medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo y así de mitigación y plan de acción, para fomentar ambientes laborales saludables.

En relación a lo anterior, dicho Comité estará integrado por representantes del Servicio y de los funcionarios, por lo cual, se requiere que el Comité Seguridad designe a dos representantes de los trabajadores.
Atenta a consultas, se despide cordialmente,

Marlón Pacheco Salas
Asistente Social
Departamento de Recursos Humanos
División Administración y Finanzas
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5882
<http://www.minsegpres.gob.cl>

De: Marlón Pacheco Salas

Enviado el: lunes, 08 de julio de 2019 09:53

Para: Juan Pablo Escudero Toro; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aroostizaga

CC: Texta Deasie Gutiérrez Inostroza; Fabián González Sepulveda; María Ignacia Carrasco Magnan

Asunto: RV: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Importancia: Alta

Estimado CPHS (representantes de los trabajadores):

Junto con saludarlos y a través del presente, se recuerda designar los representantes del CPHS ante el Comité ISTAS21. Esta información se requiere a que debemos aplicar el instrumento SUSESO/ISTAS21, para medir el nivel de exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo y así de mitigación y plan de acción, para fomentar ambientes laborales saludables.

En relación a lo anterior, dicho Comité estará integrado por representantes del Servicio y de los funcionarios, por lo cual, se requiere que el Comité Seguridad designe a dos representantes de los trabajadores.

Atenta a consultas, se despide cordialmente,

Marlón Pacheco Salas
Asistente Social
Departamento de Recursos Humanos
División Administración y Finanzas
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5882
<http://www.minsegpres.gob.cl>

De: Marlón Pacheco Salas

Enviado el: martes, 25 de junio de 2019 18:52

Para: Juan Pablo Escudero Toro; Julio Isamit Díaz; Gustavo Andres Candía Muñoz; Marcia Ulloa Moya; Rosa Muñoz Veliz; Elizabeth Richardson Aroostizaga

CC: Texta Deasie Gutiérrez Inostroza; Gregorio Irrázaval Weber; María Ignacia Carrasco Magnan

Asunto: Conformación Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda

Importancia: Alta

Estimado CPHS (representantes de los trabajadores):

Junto con saludarlos y a través del presente, informamos que de acuerdo a la Resolución Exenta N°1433, de 2017, del Ministerio de Salud, que apr
 Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y actualización del Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, en sus versi
 corresponderá a nuestro Ministerio conformar el **Comité de Aplicación ISTAS21 Palacio de la Moneda**.

En relación a lo anterior, dicho Comité estará integrado por representantes del Servicio y de los funcionarios, por lo cual, se requiere que el Comit
 Seguridad designe a dos representantes de los trabajadores.

En razón a lo expuesto, solicitamos por favor informar quienes serán las personas designadas (representantes de los trabajadores), para conformar dicho
 *La función principal del Comité se Aplicación ISTAS21, es dar cumplimiento a la metodología de la Encuesta SUSESO/ISTAS21, lo que permitirá evaluar
 factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo y así determinar las medidas de mitigación y plan de acción, para fomentar ambientes laborales
 Atenta a consultas, se despide cordialmente,*

Marión Pacheco Salas

Asistente Social
Departamento de Recursos Humanos
División Administración y Finanzas
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Oficina: (+56-2) 2694-5882
<http://www.minseppres.gob.cl>



Tipo Norma :Resolución 1433 EXENTA
Fecha Publicación :24-11-2017
Fecha Promulgación :10-11-2017
Organismo :MINISTERIO DE SALUD
Título :APRUEBA ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO
Tipo Versión :Única De : 24-11-2017
Inicio Vigencia :24-11-2017
Id Norma :1111248
URL :https://www.leychile.cl/N?i=1111248&f=2017-11-24&p=

APRUEBA ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

Núm. 1.433 exenta.- Santiago, 10 de noviembre de 2017.

Vistos:

Lo dispuesto en el artículo 82 del DFL 725 que aprueba el Código Sanitario; Art. 4 y 7 del DFL1/2005 del Ministerio de Salud; Artículo 65 y 68 de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; DS 594/1999 del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo; la resolución exenta 336/2013 del Ministerio de Salud, que aprobó Protocolo de Vigilancia de Riesgos Sicosociales en el Trabajo; Circular 3243/2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que Imparte Instrucciones a los organismos administradores del Seguro, sobre Metodología de evaluación e Intervención en Riesgo Psicosocial Laboral Circular 3244 / 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que Imparte Instrucciones a los organismos administradores del Seguro, y entidades que participan en la administración del Régimen de Salud común para la calificación de patologías del artículo 77 bis de la Ley 16.744 sobre Metodología de Evaluación e Intervención en Riesgo Psicosocial Laboral; y lo dispuesto en la resolución 1600/2008 de Contraloría General de la República;

Considerando:

1. Implementado el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Sicosociales en el Trabajo en órganos públicos y órganos privados, desde el año 2013 a la fecha, es posible actualizarlo, según la experiencia adquirida en la identificación, evaluación y gestión del riesgo sicosocial laboral.

2. La sistematización de los datos resultantes, obtenidos de la aplicación del protocolo en organismos públicos y privados, que realizó la Superintendencia de Seguridad Social permite concluir tendencias, respecto del tipo de organización en donde ocurre el riesgo alto, mediano o bajo, desagregar por tamaño, rama de actividad del lugar. Además, ha sido posible diferenciar entre el tipo de conflicto que tensiona y genera el riesgo, y según el género del trabajador.

3. A su vez, la aplicación de este Protocolo muestra que se requiere avanzar en el glosario de definiciones, tanto porque algunas definiciones deben ser enriquecidas a partir de la evidencia empírica, como porque se requiere la incorporación de nuevas definiciones; además se requiere desarrollar la metodología para establecer el estándar mínimo de salud del ambiente laboral.

4. La necesidad de incorporar las directrices del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Sicosocial en el Trabajo, en la normativa que debe considerar los de Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad cuando corresponda; y especialmente la necesidad de establecer modelamientos diferenciados en la aplicación, medición, y evaluación de los resultados, según el número de trabajadores contratados directa o indirectamente por la empresa.

Resuelvo:

1° Apruébese Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Sicosocial en el Trabajo, documento que consta de dieciocho páginas, y que se entiende formar parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales.

2° El documento original -visado por el Jefe de División de Políticas Públicas-, denominado Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Sicosocial Laboral que se aprueba por el presente acto administrativo se mantendrá en el Departamento de Salud Ocupacional de la División de Políticas Públicas Saludables y Promoción de la Subsecretaría de Salud Pública de este Ministerio.



3° La presente resolución reemplaza en todas sus partes el texto aprobado por resolución exenta 336/2013, la debe entenderse derogada.

Anótese, comuníquese y publíquese, Carmen Castillo Taucher, Ministra de Salud.

Transcribo para su conocimiento resolución Ex. N° 1433, de 10-11-2017.- Saluda atentamente a Ud., Cristian Herrera Riquelme, Subsecretario de Salud Pública (S).

ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
INTEGRANTES MESA DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO (AÑO 2013)

Amalia Mauro Cardarelli, Socióloga. Centro de Estudios de la Mujer
Daniela Campos Schwarze, Psicóloga. Asociación Chilena de Seguridad
Daniela Gutiérrez Álvarez. Instituto de Seguridad Laboral
María Elisa Ansoleaga Moreno, Psicóloga. Universidad Diego Portales
Gonzalo Miranda Hiriart, Psicólogo. Universidad Cardenal Raúl Silva Henríquez
Juan Manuel Pérez Franco, Psiquiatra. Superintendencia de Seguridad Social /
Universidad de Chile
Juan Pablo Toro Cifuentes, Psicólogo. Universidad Diego Portales
Luis Caroca Marchant. Instituto de Salud Pública
María Constanza Miranda, Psicóloga. Asociación Chilena de Seguridad
Mariela Moya Inostroza. Instituto de Seguridad del Trabajo
Mauricio Badal Zeisler, Psicólogo. Superintendencia de Pensiones
Musa Majluf Alvarado, Psicólogo. Mutual de Seguridad
Pablo Garrido Larrea, Psicólogo. Asociación Chilena de Seguridad
Soledad Elizalde Soto, Psicóloga. Instituto de Salud Laboral
Victoria Ruiz Razeto. Instituto de Seguridad del Trabajo
Cristián Villarroel Poblete, Sociólogo. Departamento de Salud Ocupacional,
Ministerio de Salud.

INTEGRANTES MESA DE TRABAJO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO (AÑO 2017)

Pablo Garrido Larrea, Psicólogo. Universidad de Valparaíso.
Juan Manuel Pérez Franco, Psiquiatra. Superintendencia de Seguridad Social /
Universidad de Chile
Macarena Candia Tapia, Periodista. Superintendencia de Seguridad Social
David González Guzmán, Médico. Superintendencia de Seguridad Social
Sylvia Riquelme Quintana, Médico. Departamento de Salud Ocupacional, Ministerio
de Salud.
Cristián Villarroel Poblete, Sociólogo. Departamento de Salud Ocupacional,
Ministerio de Salud.

COORDINADOR

Cristián Villarroel Poblete, Sociólogo. Departamento de Salud Ocupacional,
Ministerio de Salud.

AUTORÍA:

Departamento de Salud Ocupacional
División de Políticas Públicas Saludables y Promoción
Subsecretaría de Salud Pública
Ministerio de Salud - Chile 2017

ÍNDICE

I. ASPECTOS GENERALES

1. Introducción
2. Principales resultados de la medición de riesgo psicosocial en el trabajo en Chile

II. MARCO NORMATIVO, FUNCIONES Y DEFINICIONES

3. Marco legal y atribuciones del Ministerio de Salud en la dictación de protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores
4. Definiciones
5. Rol de los actores involucrados en el proceso de evaluación de riesgo psicosocial

III. ASPECTOS ESPECÍFICOS



6. Objetivos del Protocolo
7. Población Objetivo
8. Medición del riesgo psicosocial laboral
9. Resultados de la medición de riesgo psicosocial laboral
10. Flujograma del modelo de vigilancia
11. Acciones que deben realizar los organismos administradores de la ley 16.744 en el marco de los programas de vigilancia de riesgos psicosociales
12. Sobre la información generada en la medición
13. Bibliografía

I. ASPECTOS GENERALES

1. Introducción

Luego de tres años de haber oficializado el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, a continuación, se entrega una actualización que se ajusta a la experiencia de identificación, evaluación y gestión del riesgo por parte de las organizaciones del país, como así también, de la fiscalización de la Autoridad Sanitaria.

Los diversos agentes y factores de riesgo laboral se han ido instalando en la agenda y discusión pública, sin embargo, nuestro país mantiene grandes desafíos en materia de seguridad y salud en el trabajo, no sólo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también de la contribución del conjunto de actores involucrados: trabajadores(as), organizaciones gremiales, empleadores, autoridad laboral y sanitaria, organismos administradores del seguro de la Ley 16.744 (en adelante "OAL"), administración delegada y la sociedad en general.

La evidencia científica coincide en que el mayor desarrollo de la tecnología para los puestos de trabajo, la globalización de los mercados, la necesidad de trabajadores multifuncionales, los cambios en la matriz productiva y en las condiciones de empleo, han modificado las exigencias psicosociales al que las y los trabajadores están expuestos. Ello implica nuevos desafíos en materia de legislación, ampliando los enfoques centrados en riesgos clásicos, esto es, riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos, hacia los riesgos psicosociales, lo que obliga a generar renovados enfoques en la vigilancia epidemiológica.

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Aunque los factores psicosociales pueden ser elementos positivos, porque favorecen el bienestar del trabajador y secundariamente un aumento de su rendimiento, existen factores psicosociales desfavorables que constituyen el riesgo psicosocial laboral, lo que significa una amenaza para los individuos (OIT, 1986).

El estrés en el trabajo es un importante mediador de patología, y es consecuencia principalmente de la forma que adopta la organización laboral (Leka & Jain 2010; North et al. 1996). Ello nos habla de un escenario laboral marcado por los cambios en la organización del trabajo; la diversificación de tareas; y, la incorporación de nuevas tecnologías (ENETS 2009 - 2010), y la intensificación del trabajo, entre otras condicionantes que hoy pueden ser entendidas como de "riesgo", tanto para la organización como para el trabajador y la sociedad.

La evidencia científica sugiere que la presencia de riesgo psicosocial en el trabajo y el estrés derivado se encuentra en el origen de enfermedades de toda naturaleza, desde las cardiovasculares hasta las musculoesqueléticas y aun el resfrío común (OIT, 1986; Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000; Park et al. 2011) e incluso puede condicionar los accidentes en el trabajo (OIT, 1986; Johannessen et al., 2015; Nakata et al. 2006; Lu et al., 2014). Colombia, por ejemplo, ha reconocido como enfermedades de origen laboral, cuando se dan las condiciones necesarias, la angina y el infarto agudo al miocardio, la hipertensión arterial secundaria, las enfermedades cerebrovasculares incluido el infarto cerebral, y diversas enfermedades digestivas (Colombia, 2014).

Paulatinamente, las enfermedades derivadas de este tipo de riesgos comienzan a ser visibilizadas, acogidas, atendidas y vigiladas. Se mantiene como desafío que dichas atenciones -cuando su origen sea laboral-, se realicen en el marco de las prestaciones de la Ley 16.744 y no sean subvencionadas por el sistema de previsión de salud común (Fonasa e Isaprés), con los costos que ello implica para el Estado



por concepto de prestaciones y licencias médicas (subsidios por incapacidad).

Los objetivos sanitarios del país para el año 2020 incluyen la disminución de la incidencia de enfermedades profesionales, en las que los riesgos psicosociales son parte relevante del problema, por lo que es necesario identificar y conocer dichos riesgos y su real incidencia en el ámbito laboral.

2. Principales resultados de la medición de riesgo psicosocial en el trabajo en Chile

Las cifras más recientes sobre riesgo psicosocial laboral publicadas por la SUSESO (2016) (1) señalan que el 2,4% de los lugares de trabajo muestra un nivel de riesgo alto. El área de educación fue la que obtuvo la mayor prevalencia de riesgo alto (7,5%). Otras áreas mostraron niveles de riesgo alto más o menos similares entre sí: agricultura/ganadería/silvicultura/pesca (4,3%), administración pública/defensa/seguridad social (4,8%) y salud/asistencia social (5,1%).

La prevalencia de riesgo alto tiende a ser mayor (3,0%) en los lugares con 51 a 100 trabajadores. Por otra parte, la prevalencia de lugares sin riesgo es de un 5,5%, es decir, más del doble de la de lugares con riesgo alto. Es llamativa la distribución de los lugares sin riesgo, que sigue una relación inversamente proporcional a la cantidad de trabajadores del lugar, desde 7,8% en lugares de menos de 26 trabajadores hasta 3,0% en lugares de 101 a 500 trabajadores.

En el análisis de las subdimensiones de riesgo, debe subrayarse que el riesgo alto tiene una distribución diferenciada entre hombres y mujeres, siendo más riesgosas para las mujeres las Exigencias emocionales (probablemente porque están más asociadas a tareas de servicio en contacto directo con personas), pero también para ellas son más riesgosas las subdimensiones de Influencia, Posibilidades de desarrollo y Calidad de liderazgo. Para los hombres, el riesgo se concentra en el Conflicto de rol y en la Inseguridad del contrato, y algo menor en Inseguridad del trabajo. También debe destacarse aquellas subdimensiones en que no hay diferencia entre mujeres y hombres: Exigencias cuantitativas (carga de trabajo), Control del tiempo de trabajo, Sentido del trabajo, Claridad de rol, Relación con los superiores y Estima.

(1) Superintendencia de Seguridad Social, (2016). Panorama Mensual de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2(4):2-12.

II. MARCO NORMATIVO, FUNCIONES Y DEFINICIONES

3. Marco legal y atribuciones del Ministerio de Salud en la dictación de protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores

Las atribuciones del Ministerio de Salud y de la Subsecretaría de Salud Pública para la dictación de Protocolos de Vigilancia están dadas por:

- . Constitución Política de la República de Chile.
- . Código Sanitario, Decreto con Fuerza de Ley N° 725.
- . Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por decreto supremo 594/99 del Ministerio de Salud.
- . Ley N° 16.744, de 1968 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 65 y 68 del título VII "Prevención de Riesgos Profesionales".
- . Reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, aprobado por decreto supremo 101 del año 1968 de Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- . Reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 16.744, aprobado por decreto supremo 109, de 1968 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- . D.F.L. N°1, de 2005 que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley 2763 de 1979, que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la



Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, publicado en el Diario Oficial de 24.04.06

- . Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.
- . Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, aprobado por decreto supremo N° 136, de 2005 del Ministerio de Salud.
- . Circular N° 2582 de 2009 de la Superintendencia de Seguridad Social, imparte instrucciones sobre los nuevos formularios de Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo (DIAT) y Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales (DIEP), además de la puesta en marcha del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744 (SIATEP).
- . Oficio Ord. B52/N° 95, del 2010 de la Subsecretaría de Salud Pública, informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO).
- . Resolución exenta N°336 del 12 de junio de 201, Aprueba Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del Ministerio de Salud.
- . Circular N° 3241 de 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que instruye a los organismos administradores del Seguro de la Ley N° 16.744 sobre el Protocolo de Normas Mínimas de evaluación que deben cumplir en el proceso de calificación del origen de las enfermedades denunciadas como profesionales.
- . Circular N° 3243 de 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que imparte instrucciones a los organismos administradores del seguro de la Ley 16.744 sobre la metodología de evaluación e intervención en riesgo psicosocial laboral.
- . Circular N° 3244 de 2016 de la Superintendencia de Seguridad Social, que imparte instrucciones a los organismos administradores de la Ley 16.744 y a las entidades que participan en la administración del régimen de salud común para la calificación de patologías y aplicación del artículo 77 Bis de la Ley 16.744.

El DS 594 señala que la empresa está obligada a mantener las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ella se desempeñan, sean estos dependientes directos suyos o lo sean de terceros que realizan actividades para ella.

4. Definiciones

Las definiciones de los conceptos más relevantes para los objetivos de este Protocolo son:

.



Concepto	Definición
Organización	Empresa o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos, comerciales o de servicios. Por lo tanto, se entenderá como tal a toda organización pública o privada, con o sin fines de lucro. Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones.
Condiciones de Trabajo	Son aspectos relativos a la relación de empleo entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal. Los aspectos analizados se entienden como determinantes estructurales que generan y reproducen las inequidades en salud.
Factores Psicosociales Laborales	Situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosocial y/o Riesgos Psicosociales.
Estrés	Sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole psicofisiológicas, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento. Este sistema de alerta es inespecífico, por lo que influyen las características personales para su manifestación como síndrome. Es importante diferenciar el concepto de estrés como estímulo externo (estresógeno o condición percibida como negativa), como efecto en el organismo (efectos psicológicos y/o fisiológicos) y como proceso (interacción dinámica). Para los efectos de este protocolo, se comprenderá el estrés como efecto mediador de la exposición al riesgo psicosocial y las consecuentes patologías de orden físico y/o mental.
Protocolo de Vigilancia	Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.
Centro de trabajo	Recinto (empresa, faena, sucursal o agencia) donde presta servicios un grupo de trabajadores de cualquier empresa o institución, pública o privada. La denominación "lugar de trabajo" será considerada equivalente a "centro de trabajo". El centro de trabajo es la unidad fiscalizable.
Unidad de análisis	Agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se desea intervenir posteriormente.
Trabajador Expuesto	Trabajadores que desempeñan sus funciones en ambientes de trabajo con niveles de riesgo medio y alto de acuerdo a lo definido en el presente protocolo de riesgo psicosocial. Esta condición se determina como resultado de la medición en el lugar de trabajo.
Vigilancia Ambiental	Conjunto de acciones destinadas a la evaluación, seguimiento e intervención para disminuir la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo.

5. Rol de los actores involucrados en el proceso de evaluación de riesgo psicosocial



El DS 40 establece que las Mutualidades de Empleadores están obligadas a realizar actividades permanentes de prevención de riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Por su parte, el art. 68 de la Ley 16.744 establece que las empresas deben implantar todas las medidas de higiene y seguridad que les prescriban directamente el respectivo organismo administrador, el que deberá indicárselas de acuerdo con las normas y reglamentos vigentes.

Actor	Función o responsabilidad
Empleador	Es deber del empleador evaluar el nivel de exposición al riesgo psicosocial en los lugares donde se desempeñen sus trabajadores, y realizar las acciones necesarias para disminuir dicha exposición.
Trabajador(a)	Todo trabajador tiene el derecho a saber, lo que implica capacitación y difusión, y el derecho a participar en las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus centros de trabajo.
Organismos Administradores y Empresas con Administración Delegada del Seguro de la Ley 16.744	Tienen la misión de asesorar a sus empresas adherentes o afiliadas en lo que al riesgo específico se refiere de acuerdo a lo instruido por la SUSESO en las circulares N°3241 y N°3243 del año 2016, y aquellas que las complementen y reemplacen. Toda vez que una de sus entidades empleadoras adherentes o afiliadas presente nivel de riesgo alto en alguno de sus centros de trabajo de acuerdo a lo señalado por este protocolo de vigilancia, el organismo administrador de la Ley deberá notificar a la autoridad sanitaria.
Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI de Salud)	Corresponde la fiscalización de las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normas complementarias que le otorgan facultades respecto de la seguridad y Salud en los lugares de trabajo, y la sanción a su infracción en los casos que ello lo amerite.

El DS 101 establece que el organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional.

III. ASPECTOS ESPECÍFICOS

6. Objetivos del Protocolo

Siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral, el objetivo de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

Objetivos específicos:

- 1) Medir y vigilar la existencia y exposición a factores de riesgo psicosocial en las organizaciones de nuestro país.
- 2) Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc., con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.
- 3) Generar recomendaciones para disminuir la magnitud del riesgo psicosocial laboral y problemas relacionados con la salud de los trabajadores.

7. Población Objetivo

Este protocolo tiene alcance y aplicación en todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidas, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores.

Este protocolo deberá ser conocido por las empresas e instituciones, tanto públicas como privadas sujetas de la cobertura del seguro de la Ley 16.744 o 19.345, y los profesionales que se desempeñan en las áreas de administración de personal,



recursos humanos, desarrollo de las personas y prevención de riesgos laborales. De igual forma, deberá ser conocido por aquellos profesionales de las instituciones administradoras del seguro de la Ley 16.744 que tengan a su cargo programas de vigilancia en sus empresas adheridas.

Asimismo, deberá estar a disposición y conocimiento de las instituciones de educación superior que imparten cursos o carreras, de pre grado y post grado en que las temáticas de recursos humanos, prevención de riesgos laborales y salud ocupacional estén comprendidas en sus planes de estudio.

La prevención de los riesgos psicosociales deberá formar parte del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad cuando corresponda.

8. Medición del riesgo psicosocial laboral

Como lo establece la Ley 16.744, será el empleador quien deberá realizar la identificación y evaluación del riesgo definida en el presente protocolo, estos resultados deben ser notificados a su organismo administrador de la Ley, quien determinará su ingreso al respectivo programa de vigilancia.

La medición de riesgo psicosocial laboral debe realizarse a nivel de centro de trabajo. La institución o empresa realizará la medición de riesgo psicosocial laboral utilizando cualquiera de las dos versiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, de acuerdo a su realidad organizacional o a los resultados obtenidos en evaluaciones anteriores, siguiendo las normas y metodología establecidas por la SUSESO. La primera evaluación de riesgo psicosocial laboral debe realizarse cuando la empresa tenga seis meses desde que cuente con trabajadores contratados y un mínimo de 10 trabajadores. No obstante, el organismo administrador o la autoridad puede instruir la evaluación frente a la presentación de una Denuncia Individual de Enfermedad Profesional (DIEP) de posible origen laboral (Circular SUSESO N°3243 de 2016 y aquellas que la complementen y reemplacen).

Cada centro de trabajo debe contar con su propia evaluación de riesgo. Aquellos centros de trabajo que cuenten con más de 1000 trabajadores, propios o en régimen de subcontratación, pueden establecer sectores de evaluación diferenciados en términos de los tiempos de la metodología de aplicación del cuestionario. Los sectores de evaluación deberán tener como mínimo 500 trabajadores. La determinación de los sectores es responsabilidad del comité de aplicación y se debe realizar en forma previa a la evaluación, formando parte del diseño de evaluación. Cada centro de trabajo deberá tener un comité de aplicación, quien velará por el cumplimiento, en cada uno de los sectores, de todas las etapas del proceso.

El fin de la evaluación del último sector no puede exceder de 6 meses desde el inicio de la evaluación del primero. El tiempo hasta la siguiente evaluación del centro de trabajo se contará desde la fecha en que se inicie la evaluación del primero de los sectores definidos. La calificación del nivel de riesgo del centro de trabajo se hará considerando el total de los trabajadores de dicho centro.

Las empresas o instituciones que cuenten con múltiples centros de trabajo, y en que todos o algunos de esos centros cuenten con menos de 10 trabajadores, deberán agrupar dichos centros en una o varias zonas a nivel regional, todas ellas con al menos 10 trabajadores. En este caso, cada zona se considerará un centro de trabajo para todos los efectos de puntaje de riesgo y de fiscalización.

Cuadro resumen de medición de riesgo psicosocial laboral en organizaciones y centros de trabajo.



Nº Trabajadores Organización	Nº Trabajadores Centro de Trabajo	Acción	Observación
<10	-	-	* La evaluación será instruida por el OAL cuando exista una DIEP por caso de salud mental.
>10	<10	Agrupar centros y Medir	* La agrupación de centros debe ser en primera instancia por comuna, luego provincia y finalmente regional, hasta conformar unidades con al menos 10 trabajadores.
>1000	>1000	Dividir centro y Medir	* Se pueden generar sectores de aplicación de la metodología de 500 o más trabajadores

En aquellos centros de trabajo que de acuerdo a su giro productivo tienen variación periódica o estacional en el número de trabajadores, la evaluación de los riesgos psicosociales deberá realizarse cuando se encuentren contratados al menos la cantidad promedio de trabajadores, tomando como referencia los últimos 24 meses o todo el tiempo de existencia de la empresa con trabajadores contratados de 6 meses o más.

La empresa o institución deberá conservar en cada centro de trabajo, como medio de verificación, toda la documentación que dé cuenta de la realización del proceso, tales como el programa de la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

También deberá estar disponible la bitácora del proceso con el Acta de Constitución del Comité de Aplicación y las actas de todas las reuniones realizadas por este Comité en formato original y firmada por sus integrantes, además de las piezas gráficas u otros soportes utilizados en la campaña de difusión y sensibilización, cuestionarios respondidos, informe de resultados de la evaluación, carta Gantt de intervención, cambios o modificaciones a la organización y/o puestos de trabajo y programa de trabajo para la gestión de los riesgos identificados, respaldos de las asesorías de los OAL, y en general toda la evidencia del cumplimiento de cada una de las etapas de la metodología SUSESO/ISTAS21.

Si la evaluación se realiza a través de las plataformas de los OAL y/o de la SUSESO, la empresa o institución en cada centro de trabajo deberá contar además con un informe que dé cuenta del periodo en que el centro de trabajo utilizó la plataforma entregado por el OAL o por la SUSESO, según corresponda.

La bitácora ya mencionada será solicitada como medio de verificación durante el proceso de fiscalización por parte de la Autoridad Sanitaria.

Aquellos empleadores que contraten o subcontraten con otros la realización de una obra, faena o servicios propios de su giro, deberán incorporar y gestionar continuamente el análisis y las medidas a través del sistema integrado de gestión de riesgos que compete a toda organización, cuando corresponda según lo indica la Ley 16.744 en su Artículo 66bis.

En aquellos centros de trabajo donde existan trabajadores con problemas de lecto-escritura, el empleador deberá informar dicha situación a su OAL, el que deberá asistir el proceso de evaluación, velando por la correcta aplicación del cuestionario, la confidencialidad y anonimato de las respuestas.

En el caso de trabajadores que tengan el inglés como idioma de trabajo, existe una versión del cuestionario breve en este idioma, validada por la SUSESO, que puede ser solicitada a su organismo administrador.

La inexistencia de evaluación se entiende como un incumplimiento del presente Protocolo de Vigilancia.

9. Resultados de la medición de riesgo psicosocial laboral

.



El DS 40 establece que los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa.

La medición a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 entrega un nivel de riesgo para cada dimensión, el cual es calculado a partir de la prevalencia de riesgo en los trabajadores. Este nivel de riesgo corresponde a la medición ambiental de los riesgos psicosociales del trabajo.

El nivel de riesgo del centro de trabajo se calculará de la siguiente manera:

- a. Se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo alto" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo alto", esta dimensión se contabilizará como un punto de riesgo (+1).
- b. De manera similar, se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo bajo" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo bajo", esta dimensión se contabilizará como un punto de seguridad (-1).
- c. En caso que una dimensión no alcance una prevalencia superior al 50% de riesgo alto o bajo, esta dimensión se contabilizará como un punto neutro (0).

La condición de riesgo del lugar de trabajo se establecerá con la sumatoria simple de los puntos así obtenidos, existiendo tres niveles de riesgo: Riesgo Bajo, Riesgo Medio y Riesgo Alto.

Niveles de Riesgo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Instrumento Primera Evaluación	Versión Breve	Versión Breve	Versión Breve
Sumatoria de Puntos de Riesgo	-5 a 0	+1 a +3	+4 a +5
Acción OAL	Recomienda medidas	Prescribe medidas generales preventivas para el centro de trabajo e instruye tomar acciones específicas para las unidades de análisis que obtuvieron riesgo alto.	Prescribe ingreso del centro de trabajo a programa vigilancia ambiental de factores de riesgo psicosocial laboral
Plazo de reevaluación (desde obtenido el resultado)	4 años	2 años	2 años
Instrumento de Reevaluación	Versión Breve	Versión Breve	Versión Completa
			Sala de vigilancias obtiene riesgo medio o bajo



Con el objeto de observar dónde se concentran los diversos niveles de riesgo, o establecer los Grupos de Exposición Similar (GES) al riesgo, los centros de trabajo deben agrupar a los trabajadores bajo diferentes criterios conformando unidades de análisis de acuerdo a lo establecido en el Manual del instrumento. Las principales agrupaciones se dan por unidad geográfica (trabajadores que laboran en un sitio físico común), por ocupación (por puestos de trabajo, o por ocupaciones según la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones), y por unidad funcional (departamentos, secciones, etc.) según la organización de la empresa o institución. Estas agrupaciones no deben tener menos de 26 trabajadores. Las unidades de análisis permiten focalizar el diseño de medidas de intervención.

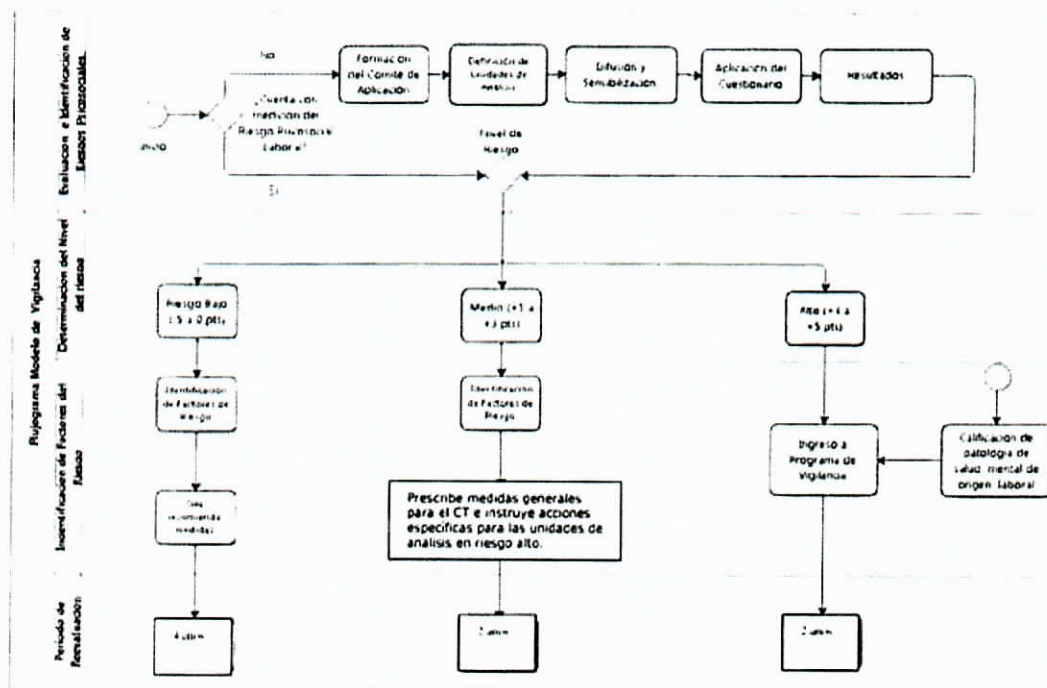
Si la empresa o institución no utiliza el cuestionario electrónico que proporciona su OAL, deberá notificar a este último los resultados obtenidos en un plazo no superior a 15 días corridos, indicando al menos número total de trabajadores del centro de trabajo, número de trabajadores participantes de la evaluación, porcentaje de trabajadores en cada nivel de exposición para cada una de las dimensiones. En caso de contar con unidades de análisis esta información deberá entregarse para cada una de ellas.

En los casos que el centro de trabajo haya obtenido Riesgo Alto (condición para ingreso a vigilancia), el OAL tiene 20 días hábiles desde que toma conocimiento para notificar a la SEREMI de Salud.

En el caso que exista una resolución de enfermedad profesional del ámbito de la salud mental declarada por el OAL o la SUSESO, el empleador debe cumplir las medidas prescritas por el OAL en los plazos establecidos en la Circular N°3241 de la SUSESO, lo que será fiscalizable por la autoridad sanitaria.

En los casos en que el centro de trabajo se encuentre en programa de vigilancia por su nivel de riesgo o por la existencia de casos calificados como enfermedad de salud mental de origen laboral, la reevaluación deberá practicarse utilizando la versión completa del cuestionario SUSESO/ISTAS21.

10. Flujograma del modelo de vigilancia



11. Acciones que deben realizar los organismos administradores de la Ley 16.744 en el marco de los programas de vigilancia de los riesgos psicosociales laborales
Toda vez que un centro de trabajo ingrese a vigilancia de riesgos psicosociales



del ámbito laboral, el OAL debe cumplir con lo establecido en la Circular N°3243 de la SUSESO, realizando las siguientes etapas y acciones, generando verificadores fiscalizables para cada una de ellas:

Etapas I (Plazo: 2 meses)

- . Informar a la empresa y al Comité de Aplicación el ingreso a programa de vigilancia.
- . Identificar y caracterizar el o los factores de riesgo psicosocial que generan exposición en los trabajadores.
- . Identificar la o las unidades de análisis del centro de trabajo donde existe la presencia del riesgo psicosocial.
- . Realizar grupos de discusión para análisis y sensibilización de los resultados.
- . En el caso de ingreso a vigilancia por patología de salud mental calificada, el organismo administrador debe tomar como antecedente los informes generados en el proceso de calificación, en especial el Estudio de Puesto de Trabajo.

Etapas II (Plazo: 18 meses)

- . Prescribir medidas correctivas. Identificado el agente de riesgo, y los puestos de trabajo en exposición, las indicaciones que realice el OAL deben ser concebidas para la organización que se entregan, no pudiendo ser medidas de tipo general. Dichas medidas deben cumplir el principio de modificación del origen del riesgo, y ser destinadas a mejorar la organización y gestión de los procesos de trabajo. Serán de cumplimiento obligatorio por parte de las organizaciones y, por tanto, fiscalizables.
- . Para aquellos casos de calificación de patología por salud mental, el organismo administrador deberá generar un programa de retorno al trabajo.
- . Las intervenciones deben poner énfasis en las medidas de carácter preventivo que respondan a las necesidades psicosociales de los trabajadores de la organización.
- . Para el diseño de las medidas correctivas y dependiendo del factor de riesgo, puede utilizarse el instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y/o la Guía de Conciliación de Trabajo y Familia, ambos del Instituto de Salud Pública de Chile (ISP).

Etapas III (Plazo: 4 meses)

- . Reevaluar con la versión completa del cuestionario.

12. Sobre la información generada en la medición

El Art. 87 del Código Sanitario establece que "El Servicio Nacional de Salud tendrá a su cargo la recopilación y análisis de los datos estadísticos referentes a los accidentes y enfermedades profesionales, los que le deberán ser proporcionados por el empleador, en la forma y con la periodicidad que él señale".

Los OAL deben remitir en los primeros 15 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre, al correo electrónico protocolos@minsal.cl y/o en los sistemas informáticos que disponga el Ministerio de Salud, los resultados de las evaluaciones de la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 de todos los lugares de trabajo que finalizaron su evaluación en el trimestre anterior, indicando el número de organizaciones evaluadas. Dicha información deberá ser registrada y agrupada de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) y desagregada por región.

13. Bibliografía

Aceituno P, Iglesias V, Erazo M, Droppelmann A, Orellana C, Navas-Acién A. El ambiente laboral como fuente de exposición al humo de tabaco ambiental: Estudio en trabajadores de bares y restaurantes de Santiago, Chile. Rev Med Chile 2010;138(12):1517-1523.

Alvarado R, Pérez-Franco JM, Saavedra N, Fuentealba C, Alarcón A, Marchetti N y Aranda W.



- Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Rev Med Chile. 2012;140:1154-1163.
- Akerboom S, Maes S. Beyond demand and control: The contribution of organizational risk factors in assessing the psychological well-being of health care employees. Work & Stress 2006;20:21-36.
- Ansoleaga E, Toro JP. Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. Salud Trab 2010;18:7-16
- Ansoleaga E, Garrido, P, Lucero, C; Martínez, C; Tomicic, A; Domínguez, C; Castillo, S. (2014). Patología mental de origen laboral: Guía de orientación para el reintegro al trabajo.
- Backé EM, Seidler A, Latza U, Rossnagel K, Schumann B. The role of psychosocial stress at work for the development of cardiovascular diseases: a systematic review. Int Arch Occup Environ Health. 2012;85(1):67-79.
- Bakker AB, Killmer CH, Siegrist J, Schaufeli W. Effort-reward imbalance and burnout among nurses. J Adv Nurs. 2000 Apr;31(4):884-91.
- Benavides FG, Benach J, Mira M, Sáez M, Barceló A. Occupational categories and sickness absence certified as attributable to common diseases. Eur J Public Health. 2003;13(1):51-5.
- Bartram DJ, Yadegarfar G, Baldwin DS. Psychosocial working conditions and work-related stressors among UK veterinary surgeons. Occup Med 2009;59(5):334-41
- Bjorkstén M, Talback M. A follow-up study of psychosocial factors and musculoskeletal problems among unskilled female workers with monotonous work. Eur J Public Health. 2001;11(1):102-8.
- Bonde J. Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of the epidemiological evidence. Occup Environ Med. 2008 Jul;65(7):438-45
- Bosma H, Peter R, Siegrist J, Marmot M. Two Alternative Job Stress Models and the Risk of Coronary Heart Disease. Am J Public Health. 1998 Jan;88(1):68-74.
- Brisson C, Laflamme N, Moisan J, Milot A, Mâsse B, Vézina M. Effect of Family Responsibilities and Job Strain on Ambulatory Blood Pressure Among White-Collar Women. Psychosom Med. 1999;61(2):205-13.
- Burgel BJ, White MC, Gillen M, Krause N. Psychosocial Work Factors and Shoulder Pain in Hotel Room Cleaners. Am J Ind Med. 2010 J;53(7):743-56.
- Cánepa, C. Briones, J.; Pérez, C.; Vera, A. & Juárez, A. Desequilibrio esfuerzo-recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de Servicio de Salud en Chile. Revista Ciencia & Trabajo, Año 10, N° 30.
- Centro de Estudios de la Mujer y Universidad de Ottawa. Proyecto Araucaria. Chile 2011.



- Centro de Estudios de la Mujer, Universidad de Ottawa. Seminario: Research, Policy and Practice With Regard to Work-related Mental Health Problems in Chile: A Gender Perspective, realizado los días 9, 10 y 11 de enero de 2012, Santiago de Chile.
- Colombia, Ministerio del Trabajo, decreto N° 1477 de 05/08/2014, Tabla de Enfermedades Laborales. 2014.
- Córdova V, Hevia J, Figueroa A. Trabajo en turnos en el sector de la salud chileno: una comparación entre el sector público y privado. Cienc Trab 2006;8(21):147-150.
- Cox T. Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work. Center for Organizational Health and Development. University of Nottingham. 1993:119.
- Cox T, Griffiths A, Rial-González E. Research on Work-related Stress. European Agency for Safety And Health at Work, 2000.
- De Jonge J, Schaufeli W. Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modeling. J Organiz Behav 1998;19:387-407.
- DeSanto Iennaco J, Cullen MR, Cantley L, Slade MD, Fiellin M, Kasl SV. Effects of Externally Rated Job Demand and Control on Depression Diagnosis Claims in an Industrial Cohort. Am J Epidemiol. 2010 Feb 1;171(3):303-11.
- Díaz X, Mauro A, Toro J, Villarroel C, Campos D, 2015. Validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo -Ivapt-Pando- en Tres Ámbitos Laborales Chilenos. Cienc Trab. Ene-Abr; 17 [52]: 7-14.
- Dragano N, Erbel R, He Y, Jockel K, Moebus S, Siegrist J. Two models of job stress and depressive symptoms. Results from a population-based study. Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol 2008;43(1):72-8.
- Fahlén G, Knutsson A, Peter R, Akerstedt T, Nordin M, Alfredsson L, Westerholm P. Effort-reward imbalance, sleep disturbances and fatigue. Int Arch Occup Environ Health. 2006;79(5):371-8.
- Faragher E, Cass M, Cooper C. The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. Occup Environ Med. 2005;62(2):105-12.
- Garrido, P. Diagnóstico situacional servicios de salud mental red ACHS para la atención de enfermedades profesionales. 2012. Documento interno. No publicado.
- Gempp R, Avendaño C. Datos Normativos y Propiedades Psicométricas del SCL-90-R en Estudiantes Universitarios Chilenos. Terapia Psicológica 2008;26(1):39-58
- Gimeno D, Benavides FG, Arnick BC III, Benach J, Martínez J. Psychosocial factors and work related sickness absence among permanent and non-permanent employees. J Epidemiol Community Health 2004;58(10):870-6.
- Guic E, Mora P, Rey R, Robles A. 2006. Estrés organizacional y salud en funcionarios de



centros de atención primaria de una comuna de Santiago. Rev Med Chile 2006;134:447-455.

Heraclides A, Chandola T, Witte DR, Brunner EJ. Psychosocial Stress at Work Doubles the Risk of Type 2 Diabetes in Middle-Aged Women. Evidence from the Whitehall II Study. Diabetes Care 2009;32(12):2230-5

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS. Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales: Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención. 2006

Jason Kain, Steve. Karasek's (1979) job demands-control model: A summary of current issues and recommendations for future research. Emerald Group Publishing Limited. 2010

Johannessen HA, Gravseth HM, Sterud T. Psychosocial factors at Work and Occupational Injuries: A Prospective Study of the General Working Population in Norway. Am J Ind Med. 2015;58:561-567.

Johnson JV, Hall EM. Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. Am J Public Health. 1988;78(10):1336-42

Kane P. Stress causing psychosomatic illness among nurses. Indian J Occup Environ Med 2009;13(1):28-32.

Karasek RA. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. Admin Sci Quart. 1979;24(2):285.

Karasek, R. A., & Theorell, T. Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books. 1990.

Kirjonen J, Kivimäki M, Leino-Arjas P, Luukkonen R, Riihimäki H, Vahtera J. Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees. BMJ 2002;325(7369):825

Kirves K, De Cuyper N, Kinnunen U, Nätti J. Perceived job insecurity and perceived employability in relation to temporary and permanent workers' psychological symptoms: a two samples study. Int Arch Occup Environ Health. 2011;84(8):899-909.

Kivimäki M, Elovainio M, Vahtera J, Ferrie JE. Organisational justice and health of employees: prospective cohort study. Occup Environ Med 2003;60:27-34.

Kivimäki M, Vahtera J, Kawachi I, Ferrie J, Oksanen T, Joensuu M, Pentti J, Salo P, Elovainio M, Virtanen M. Psychosocial Work Environment as a Risk Factor for Absence With a Psychiatric Diagnosis: An Instrumental-Variables Analysis. Am J Epidemiol 2010;172(2):167-72.

Kristensen TS. A questionnaire is more than a questionnaire. Scand J Public Health. 2010;38(Suppl 3):149-155.

Kristensen TS, Hannerz H, Høgh A, Borg V. The Copenhagen Psychosocial



- Questionnaire - a
tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment.
Scand J
Work Environ Health. 2005;31(6):438-449.
- Laaksonen E, Martikainen P, Lallukka T, Lahelma E, Ferrie J, Rahkonen O, Marmot
M, Head
J. Economic difficulties and common mental disorders among Finnish and British
white-
collar employees: the contribution of social and behavioural factors. J
Epidemiol
Community Health 2009;63(6):439-46.
- Larsman P, Lindegard A, Ahlborg G. Longitudinal relations between psychosocial
work
environment, stress and the development of musculoskeletal pain. Stress & Health
2010;
27:e228-e237.
- Leka, S. & Jain, A. Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview.
WHO.
Geneva. 2010.
- Leka, S. & Houdmont, J. Occupational Health Psychology. Chichester:
Wiley-Blackwell,
2010.
- Lu M, Nakata A, Park JB, Swanson NG. Workplace Psychosocial Factors Associated
with Work-
Related Injury Absence: A Study from a Nationally Representative Sample of
Korean
Workers. Int J Behav Med. 2014;21:42-52.
- Ministerio de la Protección Social. Bogotá, Colombia. 2009. "Guía Técnica
para el
análisis de exposición a factores de riesgo ocupacional en el proceso de
evaluación para
la calificación de origen de enfermedad profesional".
- Ministerio de Salud. Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: Diseño de un
método para
su identificación y evaluación. Santiago, Chile. 2005.
- Ministerio de Salud (MINSAL), Dirección del Trabajo (DT) e Instituto de
Seguridad Laboral
(ISL). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo, Calidad de
Vida y
Salud de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile (ENETS 2009-2010). Chile.
- Miranda, G. Trabajo y Salud Mental en la Perspectiva Epidemiológica: Revisión
Crítica.
Revista Psiquiatría y Salud Mental XXV. 2008.
- Moncada S, Llorens C, Navarro A, Kristensen TS, ISTAS21 COPSOQ: Versión en
lengua
castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague. Arch Prev Riesgos Labor.
2005;8(1):18-29.
- Nakata A, Ikeda T, Takahashi M, Haratani T, Hojou M, Fujioka Y, Swanson NG,
Araki S.
Impact of Psychosocial Job Stress on Non-Fatal Occupational Injuries in Small
and Medium
-Sized Manufacturing Enterprises. Am J Ind Med. 2006;49:658-669.
- Netterstrøm B, Conrad N, Bech P, Fink P, Olsen O, Rugulies R, Stansfeld S. The
Relation
between Work-related Psychosocial Factors and the Development of Depression.
Epidemiol
Rev. 2008;30:118-32
- Nieuwenhuijsen K, Bruinvels D, Frings-Dresen M. Psychosocial work environment



- and stress-related disorders, a systematic review. *Occup Med* 2010 Jun;60(4):277-86.
- North FM, Syme SL, Feeney A, Shipley M, Marmot M. Psychosocial work environment and sickness absence among British civil servants: the Whitehall II study. *Am J Public Health*. 1996;86(3):332-40.
- Observatorio Europeo de Riesgos. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Outlook 1 - Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2009
- Oficina Internacional del Trabajo. Factores Psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. OIT, Ginebra. 1984
- Park S, Kim H, Min J, Hwang SH, Park Y, Min K (2011), A prospective study of work stressors and the common cold, *Occup Med (Lond)* N° 61, 1, pp. 53-56.
- Pérez-Franco J. Distribución del Riesgo Psicosocial Laboral en Chile. 2° Congreso Latinoamericano y del Caribe sobre Salud Global. Santiago de Chile, 9-11 de enero de 2013.
- Schaufeli, W. & Salanova, M. L. 2002. ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Seguridad y Salud en el Trabajo* 2002;20:4-9.
- Siegrist J. Adverse Health Effects of High-Effort / Low-Reward Conditions. *J Occup Health Psychol*. 1996;1(1):27-41.
- Smith LA, Roman A, Dollar M, Winefield A, Siegrist J. Effort-reward imbalance at work: the effects of work stress on anger and cardiovascular disease symptoms in a community sample. *Stress & Health* 2005;21:113-128.
- Sobeih T, Salem O, Genaidy A, Abdelhamid T, Shell R. 2009. Psychosocial Factors and Musculoskeletal Disorders in the Construction Industry. *J Constr Eng Manage* 2009;135:267
- Stansfeld S, Candy B. Psychosocial work environment and mental health-a meta-analytic review. *Scand J Work Environ Health*. 2006;32(6):443-62.
- Sultan-Taieb H, Lejeune C, Drummond A, Niedhammer I. Fractions of cardiovascular diseases, mental disorders, and musculoskeletal disorders attributable to job strain. *Int Arch Occup Environ Health*. 2011 Dec;84(8):911-25.
- Superintendencia de Seguridad Social. 2009. "SUCESO-ISTAS 21, Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo".
- Terluin B, van Rhenen W, Anema JR, Taris TW. Psychological symptoms anti subsequent sickness absence. *Int Arch Occup Environ Health*. 2011; 84(7):825-37.
- Theorell T. How to deal with stress in organizations? - a health perspective on theory and practice. *Scand J Work Environ Health*. 1999;25(6):616-24.
- Tsutsumi A, Kawanami S, Horie S. Effort-reward imbalance and depression among



private

practice physicians. Int Arch Occup Environ Health, 2011 Jun 8. [Epub ahead of print].

Van den Berg TI, Alavinia SM, Bredt FJ, lindeboom D, Elders LA, Burdorf A. The influence of psychosocial factors at work and life style on health and work ability among professional workers. Int Arch Occup Environ Health, 2008;81(8):1029-36.

Vézina M, Bourbonnais R, Brisson C, Trudel L. La mise en visibilité des problèmes de santé liés à l'organisation du travail. In: Brun J-P, Fournier P-S (Ed.). La santé et la sécurité du travail: problématiques en émergence et stratégies d'intervention. Collection Santé et sécurité du travail. Quebec: PUL; 2008. p. 11-26.

Wang J, Schmitz N, Dewa C, Stansfeld S. Changes in perceived job strain and the risk of major depression: Results from a population-based longitudinal study. Am J Epidemiol. 2009 May 1;169(9):1085-91.

Xu W, Hang J, Gao W, Zhao Y, Li W, Wang X, Li Z, Guo L. Association between effort-reward imbalance and glycosylated hemoglobin (HbA1c) among Chinese workers: results from SHISO study. Int Arch Occup Environ Health. 2011 May 31. [Epub ahead of print].

Sitios web

- . "Mental Health at Work Guide". Excellence Canada, 2011, <http://www.mentalhealthworks.ca/>
- . Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Trabajo e Inmigración. España. www.mtin.es/itss
- . www.Guardingmindsatwork.ca
- . www.Gwlcentreformentalhealth.com
- . www.Homewood.org
- . www.Mentalhealthcommission.ca
- . www.Mooddisorderscanada.ca
- . www.phac-aspc.gc.ca/mh-sm/index-eng.php
- . www.Thcu.ca
- . www.Morneaushepell.com
- . www.Ceridian.ca
- . www.Gp2s.net
- . <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/isco/isco88/pub12.htm>

SUSESO-ISTAS 21

Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Versión completa y breve

Junio 2018

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

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

2ª edición

Preparada por:
Macarena Candia T.
Juan Manuel Pérez Franco.
Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
©Superintendencia de Seguridad Social
Junio de 2018

SUSESO-ISTAS 21

Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 | 3

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 lo 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 centro 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 centro 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 centro de trabajo que derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda.

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

4 | Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

SUSESO-ISTAS 21

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

2. El Cuestionario SUSESO/ISTAS21

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

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

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

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

2.1 Modelos de riesgo psicosocial laboral y el Cuestionario SUSESO/ISTAS21

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

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

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

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

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

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

A nivel internacional, el COPSQ 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.

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

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

2.2 Dimensiones y subdimensiones del Cuestionario SUSESIO/ISTAS21

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

a. Exigencias psicológicas en el trabajo

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

b. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

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

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

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

d. Compensaciones.

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

e. Doble presencia.

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

2.2.1 Definición de las subdimensiones

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

a. Dimensión: Exigencias psicológicas (CU)

1. Exigencias psicológicas cuantitativas (CU).

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

2. Exigencias psicológicas cognitivas (CO).

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

3. Exigencias psicológicas emocionales (EM).

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

4. Exigencias psicológicas de esconder emociones (EE).

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

5. Exigencias psicológicas sensoriales (ES).

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

b. Dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades (D2)

1. Influencia (IN).

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

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

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

3. Control sobre los tiempos de trabajo (CT).

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

4. Sentido del trabajo (ST).

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

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

Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorias	2
II. Salud y bienestar personal	Salud General	Obligatorias	5
	Salud Mental	Obligatorias	5
	Vitalidad	Obligatorias	4
	Escala de estrés de Satterlin	Obligatorias	12
	Segmentación unidad geográfica, ocupación (utilizar CIUO-08) y deptos	Escalas y Opciones Obligatorias	3
III. Trabajo actual, salario y elementos vinculados	Condición general de trabajo	Obligatorias	5
	Jornada de trabajo	Obligatorias	6
	Contrato de trabajo y Salario	Obligatorias	3
	Endeudamiento	Obligatorias	2
	Licencias Médicas	Obligatorias	2
	Accidentes laborales	Obligatorias	1
	Enfermedades profesionales	Obligatorias	1
	Carga de trabajo doméstico	Obligatorias	2
TOTAL			53
Sección General	Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter Preguntas
	Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas Exigencias cognitivas Exigencias sensoriales Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones	Obligatorias 7 Obligatorias 8 Obligatorias 4 Obligatorias 2 Obligatorias 2
Sección Específica de riesgo psicosocial	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia Control sobre el tiempo de trabajo Posibilidades de desarrollo en el trabajo Sentido del trabajo Integración en la empresa	Obligatorias 4 Obligatorias 4 Obligatorias 7 Obligatorias 3 Obligatorias 4
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de la relación con superiores Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias 4 Obligatorias 5 Obligatorias 6 Obligatorias 5 Obligatorias 6
	Compensaciones	Estima Inseguridad respecto del contrato de trabajo Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias 5 Obligatorias 5 Obligatorias 3
	Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias 2
	TOTAL		89
	TOTAL DEL CUESTIONARIO		142

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

5. Integración en la empresa (IE)

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

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

1. Claridad de rol (RL)

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

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 equitativa, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.
4. **Calidad de la relación con superiores (RS).**
Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.
5. **Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo (RC).**
Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.
- d. **Dimensión: Compensaciones (D4)**
 1. **Estima (ET)**
Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo. Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo "esfuerzo – compensaciones" y de la "justicia organizacional".
 2. **Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato (IC).**
Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.
 3. **Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo (IT).**
Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional (cambios de tareas) y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo.
- e. **Dimensión: Doble presencia (D5)**
 1. **Preocupación por tareas domésticas (DP).**
Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género.

3. Versiones del Cuestionario

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

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

Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorio	2
II. Unidades de análisis	Segmentación para análisis: unidad geográfica, ocupación (utilizar CIUO-08) y lugar funcional o departamentos, unidades, etc.	Editables y Opcionales	3
TOTAL SECCIÓN GENERAL			5
Dimensiones	Subdimensiones	Carácter	Preguntas
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	1
	Exigencias cognitivas	Obligatorias	1
	Exigencias sensoriales	Obligatorias	1
	Exigencias emocionales	Obligatorias	1
	Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	1
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia	Obligatorias	1
	Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	1
	Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	1
	Sentido del trabajo	Obligatorias	1
	Integración en la empresa	Obligatorias	1
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Obligatorias	1
	Conflicto de rol	Obligatorias	1
	Calidad de liderazgo	Obligatorias	1
	Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	1
	Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	1
Compensaciones	Estima	Obligatorias	1
	Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	1
	Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	1
Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2
TOTAL SECCIÓN ESPECÍFICA			20
TOTAL DEL CUESTIONARIO			25

4. Metodología de aplicación del Cuestionario

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

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

3.1 Características de la versión completa del Cuestionario

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

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

a. Sección General

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

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

Por otra parte, el Comité de Aplicación deberá tomar las medidas necesarias para que ninguna pregunta pueda ser utilizada para identificar a los trabajadores y vulnerar el principio de anonimato. En este sentido no se deberán entregar los resultados separados para sexo, edad ni unidades de análisis cuando el número de trabajadores para alguna de estas categorías sea menor a 3 (ejemplo: Cuando en un CT trabajen 2 hombres y 30 mujeres).

b. Sección específica de riesgo psicosocial

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

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

3.2 Características de la versión breve del Cuestionario

La versión breve del Cuestionario (Anexo N°2) fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística (explicaban la mayor proporción de la varianza) de cada una de las subdimensiones. Se usa como filtro inicial o tamizaje, permitiendo establecer una visión general de los niveles de RPSSL 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 RPSSL. La versión breve también es posible utilizarla como instrumento de capacitación, para mostrar la estructura general del Cuestionario y el tipo de preguntas. Consta de dos partes: una **sección general** que contiene 5 preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad) y caracterización del trabajo actual, que, tal como en la versión completa permiten que cada centro 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.



Figura 1. En el esquema aparecen los 7 pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario –versión breve y/o completa– y sus plazos máximos (recuadros rojos) para nivel de riesgo alto y medio. Se considera 1 mes al período entre dos fechas iguales inclusive (ejemplo, desde el 5 de marzo al 5 de abril). Al término de la etapa 4 debe haber medidas específicas para aplicar en la etapa siguiente. Al mes 24 desde el día 1 debe haber nuevas recomendaciones o prescripciones según corresponda. En el caso de riesgo bajo, en el mes 48 desde el día 1 debe haber nuevas recomendaciones o prescripciones según corresponda.

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 del centro de trabajo, facilitando la toma de decisiones y la ejecución de las medidas propuestas. Cualquier medida que, por una parte, derive de una medición rigurosa y por otra, sea expresión de la experiencia de los actores involucrados, sean estos trabajadores operativos, supervisores, gerentes o directivos, tendrá muchas más probabilidades de proyectar y ejecutar los cambios que se requiera. Sin participación se corre el riesgo de que la información utilizada no sea finalmente ejecutada, deslegitimando el proceso porque los diferentes agentes pueden sentir que las medidas propuestas están alejadas de su realidad.

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

4.2 Constitución del Comité de Aplicación

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

- Representante(s) de los trabajadores del Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Representante(s) del o los sindicatos (de no existir ninguno, 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 (los) directorio(s) sindical(es) o de la(s) asociación(es) de funcionarios según corresponda, debe(n) designar por acuerdo entre ellos quien(es) será(n) su(s) representante(s). Si no hay acuerdo, el o los representantes en el CdA serán de aquellos sindicatos que cuenten con mayor número de afiliados en el centro de trabajo.

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

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

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

El cronograma se debe fijar de acuerdo a los pasos de la metodología y cada una de las acciones debe quedar registrada en la bitácora del proceso. Se debe confeccionar un acta de constitución del CdA que

Recuadro 1. Funciones del Comité de Aplicación

- Definir cronograma o carta Gantt. (7 etapas).
- Elegir la versión del Cuestionario que se aplicará (breve o completa) cuando no sea obligatoria la aplicación de la versión completa del instrumento.
- Definir el formato de la aplicación del Cuestionario (papel o electrónica).
- Determinar el período de aplicación.
- Definir las unidades de análisis.
- Adaptar el Cuestionario en las secciones pertinentes.
- Definir forma y contenido de la campaña de sensibilización.
- Asegurar que la difusión y sensibilización llegue a todos los trabajadores.
- Resguardar las condiciones de anonimato y confidencialidad que exige la metodología.
- Monitorear el proceso de aplicación.
- Analizar y discutir los resultados.
- Informar los resultados a todos los trabajadores/as.
- Informar los resultados al respectivo Organismo Administrador.
- Asegurar que exista participación de los trabajadores/as en las propuestas de las medidas de intervención.
- Definir la urgencia y el orden de las medidas de intervención.
- Informar las medidas de intervención a los trabajadores/as.
- Asegurar y monitorear la implementación de las medidas de intervención definidas.
- Informar a los trabajadores/as sobre las medidas cumplidas y la razón de su aplicación.

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

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

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

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

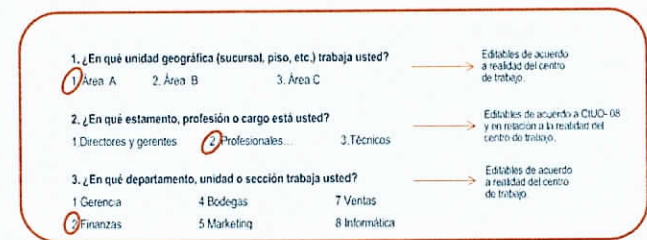


Figura 2. En el ejemplo, se podrán obtener los resultados por área de trabajo, por ocupación o cargo y por departamento o unidad, lo que permitirá diseñar medidas específicas para cada una de estos segmentos si fuese necesario.

4.3 Unidades de análisis

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

La exposición a factores de riesgo psicosocial no es igual para todos los trabajadores, y hay desigualdades principalmente en torno a la función (en general el riesgo es mayor en trabajadores operativos que tienen menor poder de decisión sobre su tarea) y al género (el riesgo suele ser mayor para las mujeres). Además, el riesgo puede ser muy diferente en lugares de trabajo distintos aún dentro de un mismo centro de trabajo (por ejemplo, en sucursales, o en diferentes departamentos). Esto obliga a distinguir unidades que permita una intervención focalizada en funciones o lugares de trabajo con mayor riesgo.

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

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

4.4 Criterios específicos para la definición de las unidades de análisis

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

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

Recuadro 2. Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO-08).

La CIUO es un instrumento internacional para la clasificación de las ocupaciones. Este listado se deberá utilizar para agrupar las funciones en el trabajo de acuerdo a la realidad de cada centro de trabajo. A continuación, se detallan los grandes grupos de ocupaciones, pero el CdA –asegurado por su Oa cuando corresponda– podrá definir el nivel de precisión (uno, dos, tres o cuatro dígitos) a utilizar en la evaluación (Anexo N°8).

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

Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO), que se recomienda utilizar (ver Recuadro 2); se pueden utilizar nombres alternativos para cada ocupación mientras se conserve la definición de cada uno.

Situaciones especiales

c. **Empresas con sucursales.** Las sucursales de las empresas deben medirse por separado (cada sucursal se considera un "lugar" o "centro 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 centros con menos de 10 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 10 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 del MINSAL y el presente Manual.

e. **Empresas de Servicios Transitorios (EST).** 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?
 - ¿Cuáles 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 abordarlos 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, ocupación o estamento al que se adscribirán para efectos de las mediciones –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 el centro de trabajo.

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

4.5 Difusión y sensibilización

El Comité de Aplicación es el responsable de diseñar y ejecutar la campaña de difusión y sensibilización para la aplicación del Cuestionario. Esta etapa es fundamental considerando que la aplicación del Cuestionario es censal (total de los trabajadores) pero su carácter es voluntario (el trabajador no puede ser obligado a contestar). Por esta

razón, es relevante realizar una buena campaña de sensibilización ya que puede hacer la diferencia entre lograr resultados representativos o no.

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

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

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

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

4.6 Aplicación del Cuestionario

El Comité de Aplicación decidirá si la aplicación del Cuestionario se realizará en formato electrónico o impreso. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el Cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad (por ejemplo, usando sobres sin ningún tipo de identificación para la entrega y retiro del Cuestionario, depositar los Cuestionarios en urnas o cajas selladas con las firmas de los miembros del Comité ubicadas en lugares de alta concurrencia de trabajadores). Asimismo, es el 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 pero no debe ser superior a 1 mes. Centros de trabajo complejos con muchos funcionarios

En el caso de centros de trabajo que sean sucursales de una empresa, éstas podrán agruparse para fines de la evaluación y así alcanzar más de 25 trabajadores.

• Centros de trabajo con 9 y menos trabajadores¹

En estos casos, no es necesario que se constituya un Comité de Aplicación y el proceso lo deberá llevar el representante de la dirección de la microempresa y el asesor en prevención de riesgos o contar con la asistencia de su organismo administrador. En el caso de microempresas que presten servicios de subcontratación, la empresa principal debe prestar asistencia para medir este tipo de riesgos laborales. En el caso de centros de trabajo que sean sucursales de una empresa, éstas deberán agruparse para alcanzar un mayor número de trabajadores en la evaluación.

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, por qué 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 debe procurarse la participación de la totalidad de los trabajadores.

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

5. Análisis y presentación de los resultados

El Comité de Aplicación es el responsable del análisis de los datos, aunque puede ser asesorado por su respectiva mutualidad u organismo administrador o al asesor en prevención de riesgos con el que 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 del centro de trabajo (semáforo general del centro 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 del centro de trabajo en general, pero no necesariamente a los resultados del resto de las unidades.

(ejemplo, hospital), es preferible realizar evaluaciones diferidas por sectores. Por ejemplo, dividir el hospital en dos o tres zonas mayores y medir cada una de estas por separado con un plazo no mayor a 1 mes en cada una. Se recomienda esta división cuando el número total de trabajadores del centro de trabajo sobrepase los 1000. En este caso la medición total debe completarse dentro de los 6 meses desde iniciada la medición de la primera zona. Deben tomarse medidas para que el esfuerzo de la campaña de información y sensibilización no se diluya con el tiempo.

El formato electrónico de la versión completa del Cuestionario está disponible a través de Internet en la Superintendencia de Seguridad Social, lo que facilita el proceso al permitir llevar un control de la aplicación misma (número de Cuestionarios contestados) y entregar los resultados de manera inmediata, así como una planilla con los puntajes para uso del centro de trabajo de la empresa o institución. La aplicación se mantiene operativa durante todo el tiempo que el CdA haya decidido (por ejemplo, durante un día, o una semana, o un mes). 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.

Si la aplicación se realiza en papel, debe considerarse que luego los resultados tendrán que trasparse a una planilla electrónica para su cálculo manual o digitar los resultados en la plataforma del cuestionario SUSESO/ISTAS21 de la respectiva mutualidad (versión breve) o de la SUSESO (versión completa). Dicha información deberá encontrarse disponible para la Superintendencia de Seguridad Social y para los organismos fiscalizadores regionales que así lo requieran.

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

Responder el Cuestionario versión breve demanda entre 5 y 10 minutos, mientras que responder la versión completa requerirá entre 30 y 45 minutos. En cualquier caso, el tiempo dependerá del nivel de escolaridad de la persona. A menor nivel de escolaridad, necesitará más tiempo para responder. Finalmente, como ya se ha mencionado, el periodo de aplicación del Cuestionario lo definirá el CdA considerando las características propias de cada centro 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 centro de trabajo, la prevención de riesgos laborales es indispensable. En las pequeñas y micro empresas la identificación de los riesgos suele ser menos compleja que en las medianas y grandes. En el caso de los riesgos psicosociales, la evaluación se debe llevar a cabo simplificando la metodología SUSESO/ISTAS21 de acuerdo a las características de la dotación que se describen a continuación.

• Centros 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, explicando las preguntas y disponiendo de tiempo para que los trabajadores contesten el Cuestionario versión breve.

5.1 Cálculo e interpretación de las puntuaciones Cuestionario versión completa

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

El Cuestionario tiene una parte general y otra parte específica.

• Sección general

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹ De acuerdo al Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo del Ministerio de Salud de noviembre de 2017, las empresas con 9 y menos trabajadores no están obligados a evaluar los RPSL, salvo que el OA lo instruya por la existencia de una DÍEP por caso de salud mental.

Tabla 3. Puntajes máximos posibles por cada subdimensión.

Dimensiones y subdimensiones	N° de preguntas	Pte. máximo posible
Exigencias psicológicas	7	28
Exigencias psicológicas cuantitativas	8	32
Exigencias psicológicas cognitivas	2	8
Exigencias psicológicas emocionales	2	8
Exigencias psicológicas de esconder emociones	4	16
Exigencias psicológicas sensoriales	4	16
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	7	28
Influencia	4	16
Control sobre el tiempo de trabajo	7	28
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	3	12
Sentido del trabajo	4	16
Integración en la empresa	4	16
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	4	16
Claridad de rol	5	20
Conflicto de rol	6	24
Calidad de liderazgo	5	20
Calidad de la relación con superiores	6	24
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	5	20
Compensaciones	5	20
Estima	5	20
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	3	12
Inseguridad respecto a las características del trabajo	3	12
Doble presencia	2	8
Preocupación por tareas domésticas	2	8

Las preguntas sobre licencias (LM) (ausentismo) son algo 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 del centro de trabajo (se puede tomar a todos los vigentes al 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.

• Sección específica de riesgo psicosocial

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

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

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

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

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

Dimensiones y sub dimensiones	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
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 - 57,13	57,14 - 100
Control sobre el tiempo de trabajo	0 - 24,99	25,00 - 56,24	56,25 - 100
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	0 - 17,85	17,86 - 35,70	35,71 - 100
Sentido del trabajo	0 - 0,01	0,02 - 16,66	16,67 - 100
Integración en la empresa	0 - 24,99	25,00 - 56,24	56,25 - 100
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo			
Claridad de rol	0 - 6,24	6,25 - 18,74	18,75 - 100
Conflicto de rol	0 - 19,99	20,00 - 39,99	40,00 - 100
Calidad de liderazgo	0 - 20,82	20,83 - 45,82	45,83 - 100
Calidad de la relación con superiores	0 - 19,99	20,00 - 39,99	40,00 - 100
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	0 - 12,49	12,50 - 33,32	33,33 - 100
Compensaciones			
Estima	0 - 19,99	20,00 - 39,99	40,00 - 100
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	0 - 19,99	20,00 - 49,99	50,00 - 100
Inseguridad respecto a las características del trabajo	0 - 8,32	8,33 - 41,66	41,67 - 100
Doble presencia			
Preocupación por tareas domésticas	0 - 12,49	12,50 - 49,99	50,00 - 100

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

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

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

5.2 Interpretación de las puntuaciones

a. Prevalencia de riesgo

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

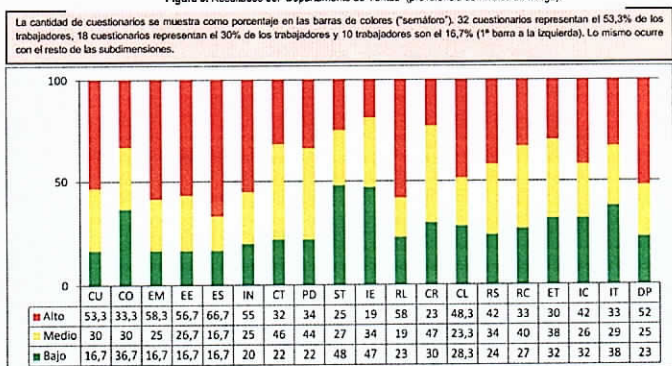
Tabla 5. Resumen de los niveles de riesgo psicosocial en cada dimensión (solo se muestran las subdimensiones de la dimensión Exigencias psicológicas).

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

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

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

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

b. Frecuencia de respuestas por cada pregunta

El análisis de la frecuencia de respuestas en cada pregunta puede ser una gran ayuda para interpretar el sentido que tiene la medición de factores de riesgo y para diseñar las medidas de intervención. Recomendamos hacer este análisis por cada subdimensión (sobre todo las que están con mayor riesgo) y anotar la frecuencia de respuestas en riesgo (puntajes 3 y 4). Ejemplo (Tabla 6): Se ha aplicado el cuestionario breve a un centro 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 "solo 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 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:

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 – 12,49	12,50 – 49,99	50,00 – 100

a. Obtener el puntaje porcentual por subdimensión

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

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

b. Calcular puntaje porcentual de la Dimensión

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

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

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 establecido el nivel de riesgo por dimensión para cada trabajador, se calcula la prevalencia de riesgo en el centro 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 centro 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 centro 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 centro de trabajo esta Dimensión puede ser vista como un "factor protector".

Es importante tener claridad sobre los diferentes "niveles de riesgo" a los que se hace mención en el proceso de evaluación de RPSSL y sus características para evitar errores en la interpretación de los mismos (Tabla 8).

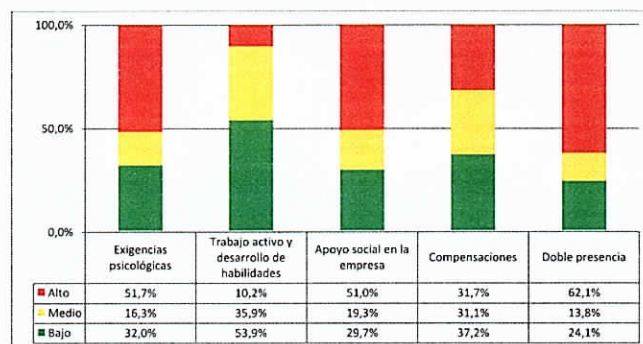


Figura 4. Prevalencia de niveles de riesgo por Dimensión.

Tabla 8. Diferentes niveles de riesgo y sus características.

Sujeto que se mide	Origen del puntaje	Cálculo	Representación gráfica	Alcance	Categorías de riesgo	Nombre propuesto
Trabajador (a)	Estandarización para Chile	Comparación de los resultados de cada persona con los estándares chilenos	No tiene	Individual	Alto Medio Bajo	Nivel de riesgo
Lugar de trabajo	Prevalencia de trabajadores en diferentes niveles de riesgo por dimensión	Recuento y porcentaje de trabajadores en diferentes niveles de riesgo en cada dimensión	Semáforo de riesgo	Dimensional	Alto Medio Bajo	Nivel de exposición al riesgo
Lugar de trabajo	Nivel de riesgo dimensional en cada lugar de trabajo	Recuento de dimensiones con más del 50% en riesgo alto o bajo	No tiene	Global	Alto Medio Bajo	Estado de riesgo

5.4 Cálculo e interpretación de las puntuaciones Cuestionario versión breve

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

Con este puntaje es posible realizar un cálculo de cantidad de trabajadores que se encuentran en niveles de riesgo bajo, medio o alto, (es decir, medir la prevalencia, tal como en el caso del Cuestionario completo) utilizando los límites de acuerdo a la Tabla 9.

Tabla 9. 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 auto llenado. Hay muchas formas de abordar este problema. Cuando se trata del cuestionario breve, dado que los puntajes se suman directamente para estimar el nivel de riesgo, no es posible tomar en cuenta una escala en la que falta una pregunta, porque altera el riesgo de la persona que contesta. Pero habitualmente las respuestas en blanco son pocas y tienden a concentrarse en algunas personas (una persona que no contesta una pregunta tiende a no contestar otras preguntas). Si este es el caso, y hay más de una pregunta en blanco que corresponde a más de una escala, es mejor eliminar el cuestionario y dejar un registro del motivo por el que se eliminó del procedimiento. Si, en cambio, la respuesta o respuestas en blanco son aisladas y no comprometen a más de una escala, puede eliminarse solo la escala (la dimensión) donde están la o las preguntas en blanco para ese cuestionario específico, pero el cuestionario en este caso NO se elimina. Al eliminar un cuestionario, debe tenerse en cuenta que la cantidad de cuestionarios eliminados no puede afectar la validez del procedimiento, y en general la eliminación no debiera superar el 10% de los cuestionarios. Si la cantidad de cuestionarios incompletos que obligan a su eliminación supera el 10% del total, se presume que el procedimiento ha tenido alguna falla durante el proceso porque, por ejemplo, hubo información insuficiente, o no se entregaron garantías de confidencialidad a los trabajadores, o no se abordaron temas que generan temor a responder, o no se informó bien de la necesidad de responder la totalidad del cuestionario o de evaluar estos riesgos en el trabajo, etc. En ese caso el procedimiento debe repetirse. De aquí se desprende que la etapa de sensibilización, información y disminución de temores asociados es crítica para el buen desarrollo del procedimiento.

En el caso del cuestionario versión completa, la plataforma electrónica habilitada por SUSESO no permite que queden respuestas en blanco. Si es cuestionario impreso, puede aceptarse hasta aproximadamente un tercio de respuestas en blanco en cada escala, y calcular con las que queden un total porcentual. Ejemplo: si la escala contiene 5 preguntas, la tolerancia puede ser de hasta 2 preguntas en blanco, y el porcentaje se calcula sobre las 3 que sí tienen respuesta. Las escalas con más de un tercio de respuestas en blanco, o las escalas con solo dos preguntas y que tienen una en blanco no admiten este proceso y deben eliminarse tomando en cuenta las instrucciones del párrafo anterior para el cuestionario breve.

6. ¿Qué significan las dimensiones?

Como se vio en el capítulo 2.2 precedente, el Cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 19 subdimensiones. El Cuestionario en su versión breve solo mide las 5 grandes dimensiones. En algunos casos la prevalencia de personas en riesgo (color rojo del semáforo) en el centro 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 SUSESO/ISTAS21

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

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

¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?, y así se puede tener una idea más precisa de lo que está ocurriendo en el centro 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 llenan 3 y 4 puntos en la pregunta "¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?", o en la pregunta "¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?".

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

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

d. Compensaciones (Dimensión 4).

Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, y es más o menos equivalente a la dimensión "recompensas" del modelo desbalance esfuerzo-recompensa, pero también mide la estabilidad del trabajo. Una alta prevalencia de personas "en rojo" puede significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable. De la misma manera que en las otras dimensiones, se puede analizar la frecuencia de respuestas "en riesgo" en las preguntas que la constituyen.

e. Doble presencia (Dimensión 5).

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

6.2 Origen de los riesgos en las dimensiones del Cuestionario SUSES-ISTAS21

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

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

Exigencias psicológicas emocionales		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Exigencia de mantenerse emocionalmente distante en situaciones de trabajo en las que hay obligación de relacionarse a nivel personal con los usuarios, por ejemplo, cuando se espera de ellos que algún cambio conductual (pacientes, alumnos, clientes), o cuando estos realizan exigencias personales o de ayuda al trabajador (usuarios de servicios sociales, internos en cárceles, usuarios de servicios médicos, sobre todo en urgencia), o cuando la vida de otro depende de las acciones del trabajador (rescatistas, funcionarios de urgencia), o incluso cuando los usuarios pueden agredir al trabajador (conductores de buses urbanos, gendarmes, personal de hospitales psiquiátricos).	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional? - En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	Principalmente en ocupaciones de atención de público o de cuidado o instrucción de personas. No son riesgos que se puedan eliminar dado que es parte del tipo de trabajo, pero sí es posible capacitar a los trabajadores, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera estas situaciones cotidianas. El riesgo también se asocia con la carga de trabajo (tiempos y ritmo de trabajo) y con la posibilidad de controlar los tiempos de exposición por parte del trabajador.

Exigencia de esconder emociones		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Mantener una apariencia neutral o fría ante todo comportamiento de los usuarios o clientes.	- En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas? - En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	Puestos de trabajo en contacto directo con personas. Son exigencias que forman parte de la tarea y no pueden ser eliminadas. La prevención fundamental es el desarrollo de habilidades y estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición. En ocasiones se asocia a la relación con superiores o incluso con compañeros de trabajo, con proveedores o con clientes internos de las empresas (otros departamentos), o ante políticas de mala gestión de personal, liderazgos autoritarios, o condiciones de trabajo abusivas.

Exigencias psicológicas cuantitativas		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Son las exigencias de realizar una cantidad o carga de trabajo. Una carga excesiva se percibe como trabajo que no se puede realizar dentro del tiempo asignado.	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo? ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo? ¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo? ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo? ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? ¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo? ¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	Falta de personal, mala estimación de los tiempos de cada proceso de trabajo, mala planificación. Remuneración por metas (suelo variable mayor que el fijo). Herramientas deficientes, viejas, inadecuadas, materiales inadecuados. Métodos o procesos de trabajo ineficientes que obligan a realizar tareas extras.

Exigencias psicológicas cognitivas		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Exigencias sobre diferentes procesos mentales (atención, memoria, decisiones) y responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace.	- En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez? - En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas? ¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas? - En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida? - En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles? ¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo? - El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, máquinas o instalaciones? - En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?	Riesgos que surgen cuando las exigencias cognitivas son elevadas y no hay capacitación igualmente elevada. No son exigencias que en sí mismas sean negativas o positivas, sino que dependerá de la capacitación que haya recibido el trabajador y de la posibilidad de control del trabajo por parte del trabajador.

Exigencias psicológicas sensoriales		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Exigencia de utilizar los sentidos, en especial la vista, con una alta atención y alerta a los detalles.	¿Su trabajo requiere mucha concentración? ¿Su trabajo requiere mirar con detalle? ¿Su trabajo requiere atención constante? ¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	La mayoría de los trabajos tienen altas exigencias sensoriales, que se pueden agravar si las condiciones ambientales no son las adecuadas (por ejemplo, mala iluminación).

Influencia		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Margen de decisión o autonomía respecto al contenido (lo que se hace) y las condiciones de trabajo (cómo se hace), incluye secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros.	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas? ¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja? ¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo? ¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna? ¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja? ¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene? ¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	Grado de participación del trabajador(a) en las decisiones críticas de su tarea cotidiana, en particular sobre la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos más adecuados, el ritmo al que trabaja, los compañeros de labor. El grado de autonomía está muy relacionado con la forma en que se afronta la carga de trabajo y con las posibilidades de desarrollo (por ejemplo, una alta carga de trabajo acompañada de alta autonomía en la ejecución no se vivencia como agobio sino que más bien como desafío y aprendizaje).

Control sobre el tiempo de trabajo		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
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.	¿Puede decidir cuándo hace un descanso? ¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere? ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera? - Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la inflexibilidad de los horarios, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teórico existente pueda ejercerse efectivamente. A veces, tiene que ver con el alargamiento de jornada o con el incumplimiento o la inexistencia de un calendario anual.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica y desarrollar los conocimientos y habilidades que tiene la persona, y el grado de monotonía de la tarea.	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)? ¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (conocimientos específicos, experiencia)? ¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida? ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa? ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas? ¿La realización de su trabajo permite que adquiera sus habilidades y conocimientos? ¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	Mayor riesgo asociado a trabajos monótonos, repetitivos, sin variedad. Se asocia a la influencia, es decir, a la posibilidad de controlar la tarea por parte del trabajador. Menor influencia, menores posibilidades de desarrollo. Trabajos complejos, de mayor exigencia, permiten desarrollo personal siempre que vayan asociados a capacitación y mayor influencia.

Sentido del trabajo		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Relación que establece el trabajo con valores o fines que trascienden el fin más inmediato (ingreso económico).	¿Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted? ¿Las tareas que hace ¿le parecen importantes? ¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	Trabajos en los que no se percibe un sentido trascendente, tareas en las que no se aprecia un objetivo, o que tienen valor solo para una determinada persona y no para otras. Suele estar asociado al valor social del trabajo ("mi trabajo sirve a otros"). El sentido facilita afrontar las exigencias.

Calidad del liderazgo		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirigir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma equitativa, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación. Dimensión vinculada al apoyo social de superiores.	¿Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación) ¿Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo? ¿Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos? ¿Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores? ¿Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores estén a gusto en el trabajo? ¿Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?	Jefes con escaso liderazgo, liderazgos autoritarios o desapegados ("dejar hacer"), escasa planificación del trabajo, favoritismo, mala comunicación de los jefes con los trabajadores.

Calidad de relación con superiores		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
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. Significa disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, nuevas tecnologías, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal? ¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo? ¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo? ¿Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo? ¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	Falta de información, comunicaciones centradas en cuestiones superficiales, comunicación de temas irrelevantes para el trabajo cotidiano. Falta de apoyo y de direcciones claras sobre el trabajo que se realiza. Falta de apoyo y de preparación para afrontar cambios.

Calidad de la relación con compañeros de trabajo		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros/as sobre cómo lleva a cabo su trabajo? ¿Con qué frecuencia sus compañeros/as están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo? ¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeros/as? ¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros/as de trabajo? - Entre compañeros/as ¿se ayudan en el trabajo? - En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?	Relaciones competitivas entre compañeros, prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros, arbitrariedad o falta de transparencia en la asignación de permisos, premios, bonos, que favorecen a algunos trabajadores en desmedro de otros.

Integración en la empresa		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.	¿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? ¿Había con entusiasmo de su empresa o institución? ¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos? ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	Percepción de la empresa / institución como ajena a los intereses del (la) trabajador(a); percepción de que la actividad de la empresa / institución está fuera de los intereses del propio trabajador(a); se trabaja obligado en un sitio que no tiene interés para el (la) trabajador(a).

Claridad de rol		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Grado de definición de las acciones, responsabilidades y recursos disponibles en la tarea asignada.	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo? ¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras? ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad? ¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	Falta de definición de las tareas y responsabilidades de un(a) trabajador(a), tanto del trabajo propio como del de los compañeros y superiores.

Conflicto de rol		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas? ¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo? ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera? ¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias? ¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	Afrontar tareas con las que se está en desacuerdo, realizar tareas contrapuestas, recibir órdenes contradictorias, estar obligado a tareas que se perciben en contradicción con la ética o la moral.

Estíma		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo.	¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco? ¿Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco? - En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario. - En mi trabajo me tratan injustamente. - Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	Gestión de personal, arbitrariedad e inequidad en las promociones, en la asignación de tareas, horarios, falta de política de reconocimientos, de claridad en la asignación de premios o bonos.

Inseguridad respecto al contrato de trabajo		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato? ¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante? ¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se le reajustan, que se lo bajan, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especie)? ¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido? ¿Está preocupado por si no le ascenden?	Amenazas de despido, contratos a plazo fijo, cargos a contrata de la administración pública, trabajos a honorarios. El riesgo es diferente según las condiciones del mercado laboral (es menor si hay altas probabilidades de obtener un nuevo trabajo), y también según las responsabilidades familiares que tenga el(a) trabajador(a) (es menor si el(a) trabajador(a) tiene menos responsabilidades familiares).

Inseguridad respecto de las características del trabajo		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Inseguridad sobre las condiciones en que se realiza el trabajo, incluye la definición de funciones (cambios de tareas), los cambios geográficos (cambios de lugar de trabajo, de sucursal, región), cambios de jornada y horario.	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, otra funciones, unidad, departamento o sección? ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad? ¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?	Amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo, asignación arbitraria de tareas (por ejemplo, porque no estaban en el contrato original), exigencia arbitraria de cambios de horas, de turnos.

Doble presencia		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen del riesgo
Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres, por lo que se produce una inequidad de género.	• Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? • ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (Para cuidar un hijo enfermo, por accidentes de algún familiar, por el cuidado de abuelo o por algún compromiso respecto de actividades de hijos escolares, etc.)	Jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), turnos nocturnos, horarios rígidos, normas rígidas para permisos o vacaciones.

7. Diseño y aplicación de las medidas de intervención

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

Las medidas de intervención pueden orientarse de manera específica a:

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

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

a. Caracterizar los factores de riesgo.

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

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

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

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

7.1 El grupo de discusión

Un paso relevante en la metodología de aplicación del Cuestionario, es la difusión y análisis colectivo de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento. En esta etapa, los miembros del centro de trabajo discuten y ponen en el contexto adecuado los resultados y generan medidas de cambio o mitigación de los factores que se haya descubierto que son los más importantes.

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

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

Consideraciones generales para la realización de los grupos de discusión

- La composición del grupo debe ser lo más heterogénea posible en las variables de género, edad y ocupaciones específicas dentro de cada unidad.
- Aunque es ideal que participen todos los trabajadores de una unidad en los análisis grupales, estos pueden realizarse con grupos de entre 6 y 12 personas. El Comité de Aplicación debe asegurarse

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

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

Es recomendable trabajar con ejemplos utilizando preguntas específicas del cuestionario.

que el grupo sea lo más representativo posible de la unidad que se está analizando, incluso debe considerarse la posibilidad de formar más de un grupo de discusión si las unidades de análisis son muy grandes. En los casos de centros de trabajo o empresas pequeñas (menos de 26 trabajadores) se debe promover la participación de la totalidad de los trabajadores.

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

7.2 Orientaciones metodológicas para el trabajo de grupo

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

a. Inicio

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

b. Desarrollo

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

c. Caracterizar los factores de riesgo y las medidas preventivas

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

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

d. Cierre

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

7.3 Informe de los grupos de discusión SUSES-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 centro de trabajo, etc.). Incluye 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 centro 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 del centro de trabajo (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 centro de trabajo, un equipo de personas, o una persona en particular). Debe consignarse qué resultados cabría esperar (ver ejemplo en Tabla 10 y 11).

f. Factores protectores

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

El informe debe reflejar fielmente lo que fue discutido en el o los grupos de discusión y debe contener las medidas de intervención propuestas en estas instancias, las que deben presentarse con el formato de las matrices que se encuentran en las Tablas 10 y 11 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 10. Ejemplo de matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas.

DIMENSIÓN: Exigencias psicológicas						
Subdimensión (% de trabajadoras en riesgo ALTO)	Preguntas con mayor riesgo	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de cumplimiento	Responsables del monitoreo dentro del Comité	Departamento o Unidad que debe ejecutar la medida
Ex. psicológicas cuantitativas (72%)	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo? (76% de respuestas con 3 y 4 puntos) ¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo? (82% de respuestas con 3 y 4 puntos)	1. Funciones mal definidas y planificación insuficiente llevan a que el trabajo se desorganice y se acumule. 2. Cargas de trabajo distribuidas de manera irregular (tiempo) o inequitativa (personas). 3. Falta personal en procesos específicos. 4. Faltan equipos en funciones críticas.	1. Participación de trabajadoras en planificación del trabajo. 2. Definir y asignar algunas funciones críticas. 3. Reasignar cargas con colaboración de interesados, considerando tiempos y personas. 4. Realizar planificación para el próximo año durante el 2° semestre. 5. Automatizar algunos procesos específicos.	1. Permanente 2. 45 días (15 octubre 2018) 3. 31 dic 2018. 4. Presupuestar para próximos dos años.	Fernanda Astudillo y Manuel Muñoz	Recursos Humanos y Finanzas
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)	Trabajadoras enfrentan presión y mal trato del público, tanto en persona como por teléfono.	1. Rotación cada 3 meses de puestos de atención de público con puestos sin atención de público. 2. Al menos una capacitación anual que permita abordar las exigencias emocionales de la atención de público.	1. Inmediata 2. 31 dic 2018	Miguel Fernández y Pamela Sepúlveda	Recursos Humanos y Prevención de Riesgos
Ex. psicológicas de esconder emociones (45%)	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar emociones y no expresarlas? (58% de respuestas de 3 y 4 puntos)	Lo mismo que el anterior	Lo mismo que en el anterior	1. Inmediata 2. 31 dic 2018	Miguel Fernández y Pamela Sepúlveda	Recursos Humanos y Prevención de Riesgos

Tabla 11. Ejemplo de matriz para la presentación de resultados y medidas preventivas.

DIMENSIÓN: Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo						
Subdimensión (% de trabajadoras en riesgo ALTO)	Preguntas con mayor riesgo	Explicación	Medidas propuestas	Fecha estimada de cumplimiento	Responsables del monitoreo en el Comité	Departamento o Unidad responsable de la ejecución
Calidad del rol (79%)	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo? (79% de respuestas 3 y 4 puntos) ¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras? (65% de respuestas con 3 y 4 puntos)	No se han definido las funciones por la empresa. No hay un proceso de inducción con normas definidas. Cada jefe hace lo que puede por definir mejor las funciones de sus subordinados.	Actualización de descripción de cargos. Participación de trabajadoras en la definición de las funciones. Comenzar por las unidades más críticas.	31 oct 2018	Gabriela Hernández y Pedro Garay	Gerencia de Desarrollo
Calidad del liderazgo (52%)	¿Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras? (69% de respuestas de 3 y 4 puntos) ¿Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo? (60% de respuestas de 3 y 4 puntos)	Hay autoritarismo en la mayoría de los jefes (no todos). Algunos jefes tienen "favoritos" a los que alivian de trabajo. El jefe no delega responsabilidades y se involucra en exceso en todo.	Capacitación en liderazgo para las jefaturas. Conversar con jefes específicos para que deleguen mejor las funciones.	30 nov 2018	Germán González y Mónica Herrera	Recursos Humanos y Gerencia de Producción
Calidad de la relación con los superiores (48%)	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo? (50% de respuestas de 3 y 4 puntos)	Muchas decisiones de la autoridad no se comunican e involucran a todos los trabajadores, que podrían saber mejor qué se espera de ellos.	Realizar reuniones mensuales en cada Departamento o Unidad donde se informe de las reuniones del Equipo Directivo. Enviar correos con los resúmenes de los acuerdos del Equipo Directivo, sobre todo aquellos que involucran a los empleados.	Inmediata	Fernando Isla	Dirección General

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 del seguro de la Ley 16.744 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 en riesgo psicosocial. Se encuentra disponible en www.suseso.cl o en los Organismos Administradores del seguro de la Ley 16.744 o mutualidades de empleadores. Su uso se encuentra sujeto a las condiciones establecidas en este documento.

d. Método CoPsoQ-ISTAS21:

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

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. Centro de Trabajo

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

g. Condiciones esenciales de uso

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

8.3 Autorización de uso

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

a. Uso restringido

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

b. Uso libre condicionado a aceptación

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

c. Uso libre por órganos competentes

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

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

8.4 Condiciones esenciales de uso

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

Las "Condiciones esenciales de uso" son las siguientes, y se manifiestan a todo evento en obligaciones para el usuario:

a. Respeto a las garantías y derechos de los trabajadores

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

b. No modificación

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

c. Anonimato y confidencialidad

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

d. Protección de los datos personales

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

e. Información de los resultados

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

f. Participación

La participación es el proceso a través del cual se deja constancia de la aceptación voluntaria e informada de los involucrados de formar parte del proceso que implica la aplicación del Cuestionario en un centro 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 pertinentes por los perjuicios que se hubieren ocasionado.

ANEXO N° 1

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

Cuestionario SUSESO/ISTAS21
Versión completa

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

Sección general**Datos demográficos****Sexo**

- ☐ Hombre
☐ Mujer.

¿Qué edad tiene?

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

Salud y bienestar personal

N°	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
SG1	En general diría Ud. que su salud es					

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

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

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

Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Por favor responda TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nervioso/a?					
SM2	¿Estuvo muy decaído/a que nada lo anima?					
SM3	¿Se sintió tranquilo/a y calmado/a?					
SM4	¿Se sintió desanimado/a y triste?					
SM5	¿Se sintió una persona feliz?					
VT1	¿Se sintió muy animoso/a?					
VT2	¿Se sintió con mucha energía?					
VT3	¿Se sintió agotado/a?					
VT4	¿Se sintió cansado/a?					

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

- ☐ No
☐ Sí

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

- ☐ No
☐ Sí

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

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

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

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

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

- ☐ No
☐ Sí

TE9. Su jornada de trabajo es:

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

TE10. Su horario de trabajo es:

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

TE11. Su jornada laboral es:

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

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

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

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

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

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

Trabajo y empleo actual

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

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

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

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

- ☐ No
☐ Sí

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

- ☐ No
☐ Sí

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

_____ horas semanales

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

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

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

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

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

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

TE17. Su sueldo es

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

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

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

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

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

TE20. ¿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

TE21. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

- ☐ Siempre
☐ La mayoría de las veces
☐ Algunas veces
☐ Solo unas pocas veces
☐ Nunca

Licencias médicas

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

- ☐ No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
☐ Aproximadamente, he tenido _____ licencias por enfermedad en el último año

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

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

Sección específica de riesgo psicosocial

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

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

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

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

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

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

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

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

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

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

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

A. Datos demográficos

1. Sexo

- a) ☐ Hombre
b) ☐ Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

- a) ☐ Menos de 26 años
b) ☐ Entre 26 y 35 años
c) ☐ Entre 36 y 45 años
d) ☐ Entre 46 y 55 años
e) ☐ Más de 55 años

B. Caracterización de su trabajo actual.

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

1	
2	
3	
4	

A4. ¿En qué ocupación/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	

Anexo N° 2.

Cuestionario SUSESO/ISTAS21, versión breve sin puntajes
(para aplicación directa a los trabajadores)
Uso como tamizaje (screening) o capacitación

II. Sección específica de 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 Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20 ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

Anexo N° 3: Bitácora

Aplicación del Cuestionario SUSESO / ISTAS21

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

- 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).
- 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.
- 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 centro 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 centro de trabajo, la que deberá incluirse en la bitácora.
- Resultados.** Deberán archivarse en la bitácora los resultados (gráficos y/o semáforo) general y por unidad de análisis.
- 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.
- 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 constituirá 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 informativa para empresas entre 10 y 25 trabajadores

EVALUEMOS JUNTOS NUESTRO AMBIENTE LABORAL

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO/ISTAS 21

Santiago, xxx de xxxxx de 20XX

En el año 2013 el Ministerio de Salud publicó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que indica que todas las empresas deben medir estos factores de riesgo laboral, con el objetivo de tomar acciones preventivas que vayan en beneficio de la salud y bienestar de los trabajadores. Para evaluar estos riesgos se debe aplicar el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO/ISTAS 21.

Los riesgos psicosociales laborales –RPSL– son aquellos aspectos del diseño y de la gestión del trabajo y su contexto social y organizacional que poseen el potencial para provocar estrés. El estrés es la respuesta ante las exigencias y presiones laborales que son inadecuadas para el trabajador, lo que se traduce en enfermedades cardiovasculares, depresión, trastornos musculoesqueléticos y muchas otras. En este sentido, el estrés es un mediador entre los RPSL y la enfermedad. La identificación de los factores de riesgos 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. Así también se pueden identificar aquellos factores protectores propios del centro de trabajo y que son sus fortalezas.

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 es el instrumento que permite identificar y medir los factores de riesgo psicosocial y que, al aplicarse con una metodología participativa, permite a los propios trabajadores en conjunto con la parte empleadora, proponer las medidas de intervención preventivas necesarias para disminuir los factores de riesgo y fomentar los factores protectores.

Para nuestra empresa el Comité de Aplicación debe estar conformado por el empleador o su representante, que en este caso es [Nombre y Apellido] y por el presidente del sindicato o su representante, que en este caso es [Nombre y Apellido]. Para llevar a cabo este proceso contaremos, además, con la asesoría de [Nombre y Apellido].

[Nombre y Apellido] es el representante legal de la empresa [Nombre y Apellido]. 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 [Fecha] 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.

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

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nervioso/a?	0	1	2	3	4
SM2	¿Estuvo muy decaído/a que nada lo anima?	0	1	2	3	4
SM3	¿Se sintió tranquilo/a y calmado/a?	4	3	2	1	0
SM4	¿Se sintió desanimado/a y triste?	0	1	2	3	4
SM5	¿Se sintió una persona feliz?	4	3	2	1	0
VT1	¿Se sintió muy animado/a?	4	3	2	1	0
VT2	¿Se sintió con mucha energía?	4	3	2	1	0
VT3	¿Se sintió agotado/a?	0	1	2	3	4
VT4	¿Se sintió cansado/a?	0	1	2	3	4

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

- ☐ 0 No
☐ 1 Si

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

- ☐ 0 No
☐ 1 Si

Anexo N° 5

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

Sección general

Datos demográficos

Sexo

- ☐ 1 Hombre
☐ 2 Mujer.

¿Qué edad tiene?

- ☐ 1 Menos de 26 años
☐ 2 Entre 26 y 35 años
☐ 3 Entre 36 y 45 años
☐ 4 Entre 46 y 55 años
☐ 5 Más de 55 años

Salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Malta
SG1	En general diría Ud. que su salud es	4	3	2	1	0

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

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

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

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

Trabajo y empleo actual

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

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

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

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

- ☐ 0 No
☐ 1 Si

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

- ☐ 0 No
☐ 1 Si

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

- 0 Si
1 No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo
2 No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo
3 No lo sé

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

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

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

- 0 No
1 Si

TE9. Su jornada de trabajo es:

- 0 a tiempo parcial
1 a tiempo completo
2 no sujeto a cumplimiento de horario

TE10. Su horario de trabajo es:

- 1 horario diurno (mañana y tarde)
2 turno fijo de mañana
3 turno fijo de tarde
4 turno fijo de noche
5 turnos rotatorios

TE11. Su jornada laboral es:

- 1 de lunes a viernes
2 de lunes a sábado
3 sólo fines de semana o festivos
4 de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
5 semana corrida, incluyendo domingo y festivos

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

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

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

____ horas semanales

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

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

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

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

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

- 1 \$200.000 o menos
2 entre \$200.001 y \$500.000
3 entre \$500.001 y \$800.000
4 entre \$800.001 y \$1.000.000
5 entre \$1.000.001 y \$2.000.000
6 Más de \$2.000.000

TE17. Su sueldo es

- 1 Fijo
2 Sueldo base más comisiones o variable
3 Sólo variable

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

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

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

- 0 No tengo deudas.
1 Tengo deudas, pero no tengo dificultades para pagarlas
2 Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas
3 Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas
4 Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas

TE20. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

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

TE21. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

- 4 Siempre
3 La mayoría de las veces
2 Algunas veces
1 Solo unas pocas veces
0 Nunca

Licencias médicas

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

- 0 No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
1 Aproximadamente, he tenido _____ licencias por enfermedad en el último año

→ LM*2 (Número de licencias)

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

- 0 No he estado con licencia por enfermedad en el último año
1 Aproximadamente, he tenido _____ días de licencia por enfermedad en el último año

→ LM*4 (Número de días)

Sección específica de riesgo psicosocial

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

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

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

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	4	3	2	1	0
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	0	1	2	3	4
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	0	1	2	3	4
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?	0	1	2	3	4
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	0	1	2	3	4
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	0	1	2	3	4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	0	1	2	3	4
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	0	1	2	3	4

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

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

Preguntas incluidas en cada una de las subdimensiones

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

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

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

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 ¿Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20 ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

ANEXO N° 7
Plantilla para el registro de respuestas con mayor riesgo. Versión breve.
Los casilleros en rosado representan el mayor riesgo.

Preguntas	Número de respuestas (y/o porcentaje sobre el total de respuestas)	
	Siempre / La mayoría de las veces	Sólo unas pocas veces / Nunca
Dimensión exigencias psicológicas		
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 produzca 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		
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		
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		
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		
19 Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?		
20 ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)		

ANEXO N° 8
Descripción de grandes grupos y subgrupos principales (Fuente: CIUO-08)

Grupo	Sub grupo	Ocupación	Detalle
1		Directores y gerentes	(Privados y públicos)
1		Directores ejecutivos, personal directivo de la administración pública, miembros de los poderes ejecutivo y legislativo	Miembros del poder ejecutivo, jefes de servicios, alcaldes, directores y gerentes generales de empresas privadas y de organizaciones
2		Directores y administradores comerciales	Directivos y gerentes de administración, finanzas, recursos humanos, planificación, ventas, comercialización, desarrollo, relaciones públicas
3		Directores y gerentes de producción y operaciones	Directores y gerentes de producción, de servicios profesionales
4		Gerentes de hoteles, restaurantes, comercios y otros servicios	Gerentes de hoteles, restaurantes, comercios y otros servicios, centros deportivos, culturales, esparcimiento
2		Profesionales, científicos e intelectuales	
1		Profesionales de las ciencias y de la ingeniería	Incluye agrónomos, arquitectos, estadísticos, matemáticos, ingenieros
2		Profesionales de la salud	Incluye veterinarios
3		Profesionales de la enseñanza	Desde parvularios hasta universitarios
4		Especialistas en organización de la administración pública y de empresas	Administradores, auditores, contables, publicidad
5		Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones	Analistas de sistemas, bases de datos, redes, comunicaciones
6		Profesionales en derecho, en ciencias sociales y culturales	Abogados, jueces, archivistas, museólogos, bibliotecarios, religiosos, periodistas, creativos, intérpretes
3		Técnicos y profesionales de nivel medio	
1		Técnicos de las ciencias y la ingeniería de nivel medio	Técnicos en ciencias, ingeniería, control de procesos, ciencias biológicas, navegación
2		Técnicos de nivel medio de la salud	Técnicos en enfermería
3		Técnicos de nivel medio en operaciones financieras y administrativas	Servicios comerciales, técnicos en comercio
4		Técnicos de servicios jurídicos, sociales, culturales y afines	Técnicos jurídicos. También incluye atletas, entrenadores, auxiliares técnicos de religiones, fotógrafos, diseñadores, chefs
5		Técnicos de la tecnología de la información y las comunicaciones	Técnicos en operaciones de TIC, técnicos en telecomunicaciones y radio-televisión
4		Personal de apoyo administrativo	
1		Oficinistas	Oficinistas generales, secretarios(as), operadores de procesadores de texto, grabadores de datos
2		Empleados en trato directo con el público	Pagadores, cobradores en ventanilla, información a clientes
3		Empleados contables y encargados del registro de materiales	Auxiliares contabilidad, encargados de registro de materiales
4		Otro personal de apoyo administrativo	Empleados de bibliotecas, servicios de correo, codificadores de datos, correctores de pruebas, empleados de notarias, archivos, otros no clasificados

Grupo	Sub grupo	Ocupación	Detalle
5		Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	
51		Trabajadores de los servicios personales	Servicio directo de pasajeros, cocineros, camareros, peluqueros, supervisores de mantención y limpieza
52		Vendedores	vendedores callejeros, de tienda y almacenes, promotores, vendedores por teléfono, bencineros, comida al mostrador
53		Trabajadores de los cuidados personales	Cuidadores de niños y auxiliares de profesores, cuidados personales en salud, en instituciones, a domicilio
54		Personal de los servicios de protección	Guardias de todo tipo, gendarmes, policías
6		Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros	(Código se refiere a trabajadores calificados. No calificados utilizar códigos 9)
61		Agricultores y trabajadores calificados de explotaciones agropecuarias con destino al mercado	Trabajadores calificados en cultivos, plantaciones, huertas, cría de ganado, de aves
62		Trabajadores forestales calificados, pescadores y cazadores	Trabajadores calificados forestales, acuicultura, pescadores de alta mar
63		Trabajadores agropecuarios, pescadores, cazadores y recolectores de subsistencia	Trabajadores de subsistencia
7		Oficiales, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios	(Código se refiere a trabajadores calificados. Trabajadores no calificados utilizar códigos 9)
71		Oficiales y operarios de la construcción excluyendo electricistas	Trabajadores calificados, obra gruesa, albañiles, carpinteros, terminaciones, pintores
72		Oficiales y operarios de la metalurgia, la construcción mecánica y afines	Moldeadores, soldadores, montadores, hemeros, operadores de máquinas, mecánicos
73		Artesanos y operarios de las artes gráficas	Artesanos, operarios capacitados, impresores, encuadernadores
74		Trabajadores especializados en electricidad y electrotecnología	Electricistas, instaladores, reparadores de equipos eléctricos, electrónicos y telecomunicaciones
75		Operarios y oficiales de procesamiento de alimentos, de la confección, ebanistas, otros artesanos y afines	Operarios capacitados procesamiento de alimentos, tratamiento de la madera, confección, artes mecánicas, buzos, dinamiteros, fumigadores

Grupo	Sub grupo	Ocupación	Detalle
8		Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores	
81		Operadores de instalaciones fijas y máquinas	Operadores de instalaciones mineras, perforadores, fábricas de cemento, procesamiento de metales, químicos, operadores de maquinaria para química, caucho, papel, cuero, textiles, alimentos, madera, embotelladoras, embalaje
82		Ensambladores	Ensambladores de maquinaria, de equipos eléctricos y electrónicos
83		Conductores de vehículos y operadores de equipos pesados móviles	Todo tipo de vehículos, operadores de maquinaria forestal, agrícola, construcción, marinos de cubierta
9		Ocupaciones elementales (trabajadores no calificados)	(Código para todos los trabajos que no requieren calificación)
91		Limpadores y asistentes	Aseadores en casas, oficinas, hoteles, lavadores de vehículos, lavanderos, planchadores
92		Jornaleros agropecuarios, pesqueros y forestales	Peones (jornaleros) agropecuarios, pesqueros, forestales
93		Jornaleros de la minería, la construcción, la industria manufacturera y el transporte	Peones (jornaleros) de la minería, construcción, industria, transporte, almacenaje, cargadores, reponedores, conductores de vehículos a tracción animal
94		Ayudantes de preparación de alimentos	Ayudantes preparación alimentos, ayudantes de cocina, cocineros de comidas rápidas ("maestros" de fuente de soda)
95		Vendedores ambulantes de servicios y afines	Trabajadores ambulantes de servicios
96		Recolectores de desechos y otras ocupaciones elementales	Recolectores y clasificadores de desechos, barrenderos, mensajeros ("junior"), lectores de medidores, acarreadores de agua, recolectores de leña
0		Ocupaciones militares	
01		Oficiales	
02		Suboficiales	
03		Otros miembros de las fuerzas armadas	

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; 1985.
2. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 2015.
3. Leka S, Jain A. Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. Geneva: World Health Organization; 2010.
4. Kompier M (2005), Assessing the psychosocial work environment—"subjective" versus "objective" measurement, *Scand J Work Environ Health*, vol. 31, 6, pp. 405-408.
5. Alvarado R, Pérez-Franco J, Saavedra N, Fuentealba C, Alarcón A, Marchetti N, Aranda W. Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Rev Med Chile* 2012;140:1154-63.
6. Karasek R.A (1979), Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign, *Adm Sci Quart*, vol. 24, pp. 285-308
7. Theorell T, Karasek RA (1996), Current issues relating to psychosocial job strain and cardio-vascular disease research, *J Occup Health Psychol*, vol. 1, pp. 9-26
8. Siegrist J (1996), Adverse health effects of high effort – low reward conditions, *J Occup Health Psychol*, vol. 1, pp. 27 – 41
9. Kristensen TS (2010), A questionnaire is more than a questionnaire, *Scand J Public Health*, vol. 38, pp. 149-155
10. Kristensen TS, Hannerz H, Hogh A, Borg V (2005) The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scand J Work Environ Health*, vol. 31, 6, pp. 438-4495.
11. Moncada Lluís S, Llorens C, Navarro A, Kristensen TS (2005), ISTAS21 COPSOC: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague, *Arch Prev Riesgos Labor*, vol. 8, 1, pp. 18-29.
12. Olivares Tirado, P (2005), Perfil del estado de salud de beneficiarios de ISAPRE. Documento de trabajo. Departamento de Estudios. Superintendencia de ISAPREs.

Dirija sus dudas a
susesostas21@suseso.cl