UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA

Repositorio Digital USM **https://repositorio.usm.cl**

Tesis USM TESIS de Técnico Universitario de acceso ABIERTO

2023

EVALUACION DE FACTORES PSICOSOCIALES A TRAVES DEL CUESTIONARIO,SUSESO/ISTAS 21 A TRABAJADORES DE ÁRIDOS PARA LA CONSTRUCCIÓN.

CORNEJO FLORES, NADIA VALESKA

https://hdl.handle.net/11673/55324

Repositorio Digital USM, UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA

UNIVERSIDAD TECNICA FEREDICO SANTA MARÍA
SEDE CONCEPCIÒN – REY BALDUINO DE BÉLGICA

EVALUACION DE FACTORES PSICOSOCIALES A TRAVES DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 A TRABAJADORES DE ÁRIDOS PARA LA COSNTRUCCIÓN PAVIMENTOS QUILIN LTDA.

Trabajo de Titulación para optar al Título de
TECNICO UNIVERSITARIO EN PREVENCION DE RIESGOS

Alumna:

Nadia Cornejo Flores

Profesor Guía:

Víctor Lizama Molina

2022

INDICE

DEDICATORIA 4
RESUMEN 5
INDICE DE FIGURA 6
SIGLAS Y SIMBOLOGIA 7
INTRODUCCIÓN 8
OBJETIVOS 9
OBJETIVO GENERAL 9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 9
ALCANCE 9
ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA 10
Reseña Histórica 10
UBICACIÓN GEOGRÁFICA 11
Misión 11
Visión 11
Capital Humano 12
Política de seguridad, Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente 13
Organigrama 14
MARCO LEGAL Y TEÓRICO 15
CÓDIGO DEL TRABAJO 15
LEY N°16744/68 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVICIÓN SOCIAL 15
APLICACIÓN DE LA LEY N° 16.744 16
DECRETO SUPREMO N°594/2000/MINISTERIO DE SALUD 17
DECRETO SUPREMO N°40/69 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL 17
DEFINICIONES 18
2.8. ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL 23
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 25
Las grandes dimensiones correspondientes son: 26
Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa 32
VERSIONES DEL CUESTIONARIO 33
Metodología de aplicación del Cuestionario 36

Constitución del Comité de Aplicación 37

CONCLUSION 42

BIBLIOGRAFIA 43

I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales 44

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 47

DEDICATORIA

En agradecimiento de cada esfuerzo personal, que pude llevar al cabo y que en este momento después de haber sacrificado tanto, estoy tan cerca de poder escalar un peldaño más en mi vida, es la puerta que abrirá muchas más, pero no por eso la menos importante, al contrario, pensar que luego de tanto trabajo puedo seguir soñando y pensando en el futuro de forma más especial, ya que pese a un sueño que una vez tuve. hoy se hará realidad.

RESUMEN

El presente informe fue elaborado para optar al título de técnico en prevención de riesgos, en el cual trataremos sobres los riesgos psicosociales, correspondiente a la empresa en el cual realice mi práctica profesional PAVIMENTOS QUILIN en la cual a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, el cual fue respondido por todos los trabajadores de la planta ubicada en AV. General Bonilla 2598, Palomares.

El método utilizado fue el protocolo de vigilancia para exposición a riegos psicosociales en el trabajo. La elección de este método de evaluación se realizó por la comisión de aplicación dispuesta en el manual de aplicación. El análisis de los correspondientes resultados contemplo una visión crítica respecto a la realidad de la empresa en la materia y su concepción frente a los factores de riesgo psicosociales, los procedimientos establecidos. Se advirtió que, existe riesgo psicosocial asociado principalmente a la incidencia de todas las dimensiones ya que ninguna se encuentra en un riesgo bajo, considerando que el método revisado apunta a mejorar las condiciones laborales mediante distintas estrategias, se incorporaron diversos procedimientos que guiaron el proceso de acciónyy mejora.

Como conclusión podemos definir que es fundamental al apoyo de los trabajadores y todo el departamento para ejecutar las pruebas y obtener resultados de las evaluaciones.

posteriormente poder aplicarlos, evitando así futuras enfermedades profesionales ocasionadas con los riesgos psicosociales que constituye un riesgo para la salud del trabajador.

INDICE DE FIGURA

FIGURA 1.1. UBICACIÓN PLANTA PAVIMENTOS QUILÍN CONCEPCIÓN **9**

FIGURA 1.2 TRABAJADORES ADM INISTRATIVO QUILÍN DE LAS SIETE PLANTAS AL LARGO DEL PAÍS. **10**

FIGURA 1.3 ORGANIGRAMA, PAVIMENTOS QUILÍN. **12**

FIGURA 2 RESUMEN CUESTIONARIO VERSION COMPLETA SUSESO/ISTAS21. **25**

FIGURA 2.1 CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSION BREVE. **28**

FIGURA 2.3 ESQUEMA APARECEN LOS 7 PASOS DE LA METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO. **29**

FIGURA 2.4 FUNCIONES DEL COMITÉ DE APLICACIÓN. **31**

SIGLAS Y SIMBOLOGIA

ACHS	: Asociación chilena de seguridad
CT	: Centro de trabajo
CU	: Exigencias psicológicas cuantitativas
CO	: Exigencias psicológicas cognitivas
CD	: Control de los tiempos de trabajo
CDA	: Comité de aplicación
CR	: Conflicto de rol
CL	: Calidad de liderazgo
COPSOQ	: Copenhagen Psychosocial Questionnaire
DAEM	: Departamento de Educación Municipal
DP	: Doble presencia
DS	: Decreto supremo
D	: Dimensiones
EM	: Exigencias psicológicas emocionales
EE	: Exigencias psicológicas de esconder emociones
ES	: Exigencias psicológicas sensoriales
ETS	: Empresas de servicios transitorios
IN	: Influencia
IE	: Integración en la empresa
ISTAS 21	: Instituto Sindical de trabajo, Ambiente y Salud
MINSAL	: Ministerio de salud
LM	: Licencias medicas
OMS	: Organización mundial de la salud
OIT	: Organización internacional del trabajo
PD	: Posibilidad de desarrollo
RL	:Claridad de Rol
RRHH	Recursos Humanos
SUSESO	Súper intendencia de seguridad social
ST	Sentido del trabajo

INTRODUCCIÓN

El cuestionario SUSESO/ISTAS21 es un instrumento de medición que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo.

El cuestionario es la adaptación y validación en Chile del cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca.

Las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que ha desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ, como los propios usuarios chilenos y el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social, encargado de su mantención.

El cuestionario está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional. Consta de 142 preguntas, de las cuales 53 son preguntas generales sobre salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo y 89 preguntas específicas de riesgo psicosocial, agrupadas en 5 dimensiones.

Al momento de evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo se establecerá procedimientos individuales a los trabajadores.

Se identificará, medirá y valorará la exposición a riesgos psicosociales, Así poder mejorar las percepciones orientadas a la salud y seguridad del trabajador, se buscará dar alternativas de soluciones tal como puede ser la evaluación tendente para identificar factores de riesgo psicosociales .

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar y analizar a los trabajadores de la empresa PAVIMENTOS QUILIN en los distintos tipos de puestos de trabajo

Basándose en el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales SUSESO/ISTAS 21, con la finalidad de identificar y medir aquellos factores que implican un riesgo para la salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Aplicar Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, cada seis meses; para evaluar los factores psicosociales, en la empresa de PAVIMEINTOS QUILIN.

2. Identificar y medir los factores derivados de la organización que constituyen un riesgo para el trabajador.

3. implementar mejoras en las prácticas para intervenciones preventivas o correctivas, las cuales serán evaluadas en un periodo de 1 año.

ALCANCE

Este protocolo tiene alcance y aplicación en todas las empresas y organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidos en Chile, independiente del rubro o sector en el que participen, así como también del número de trabajadores que constituyen la empresa.

El estudio de factores psicosociales se realizará a todo el personal que corresponde a la cantidad de 14 trabajadores de la planta de pavimentos Quilín ubicada en AV. General Bonilla 2598, Palomares. Concepción.

ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

Reseña Histórica

Quilin, con más de 41 años en el mercado, ha producido más de 13 millones de metros cúbicos de áridos chancados como: base estabilizada, ripio, arena, gravilla, polvo de roca y arena entre otros, destinados a obras de construcción de calles y edificación.

Sólo en el área de producción de mezcla asfáltica y contabilizando desde el año 2000 a la fecha se han producido más de 2.500.000 metros cúbicos de mezcla asfáltica para diferentes obras a lo largo de Chile.

En la actualidad cuenta con instalaciones fijas ubicadas en las comunas de Peñalolén y Lampa de la Región Metropolitana, en la ciudad de Viña del Mar en la V Región y en la ciudad de Concepción en la VIII Región. Estás suman en total 8 plantas de áridos y 7 plantas productoras de mezcla asfáltica. También contamos con plantas móviles de mezcla asfáltica para la ejecución de obras a lo largo de todo Chile.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La planta de pavimientos QUILIN Concepción se encuentra ubicada en AV. General Bonilla 2598, Palomares.

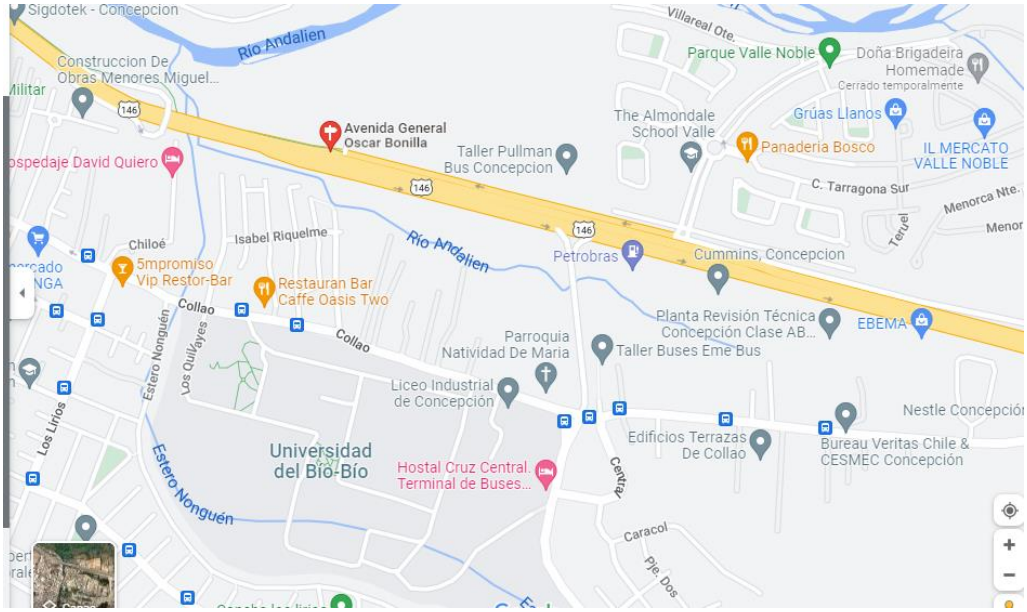


Figura 1.1. ubicación planta Pavimentos Quilín Concepción.

Misión

QUILIN busca contribuir a nivel nacional en la pavimentación asfáltica, focalizándose en la calidad de sus productos y servicios con el fin de satisfacer las necesidades y confianza de los clientes. Promueve la transparencia, el desarrollo económico, laboral y social sustentable en el tiempo para brindar excelencia a los usuarios, clientes públicos y privados.

Visión

Ser la mejor empresa en soluciones asfálticas del País.

Capital Humano

Uno de los mejores activos de **QUILIN** es su Capital humano**,** capaz de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, gracias a la formación y experiencia de nuestros equipos. En su conjunto nos preocupamos de realizar un trabajo sostenible considerando la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, siendo una característica que nos destaca y distingue de la competencia.

Figura 1.2 trabajadores administrativo Quilín de las siete plantas al largo del país.

Política de seguridad, Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente.

Quilin, define como su Política de Seguridad, Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente, para todos aquellos quienes integran el grupo de trabajo dedicado a la, Producción de Áridos, Fabricación de Mezcla Asfáltica y Comercialización, Ejecución y Conservación de obras de Pavimentación, estableciendo lo siguiente:

Su Dirección y gerencias se comprometen a:

Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud.

Cumplir cabalmente con la legislación vigente y protocolos aplicables a la actividad económica correspondiente, como a su vez a controlar los peligros y riesgos aplicando jerarquía de control.

Cumplir con los requisitos de nuestros clientes, normativa legal, contractual acordados y satisfacción de productos y servicios.

Promover en forma continua la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación mediante la gestión de aspectos ambientales, mejorando el desempeño de Seguridad, Salud Ocupacional, Calidad considerando los riesgos y oportunidades.

Desarrollar activamente capacitaciones, metas, actividades a nuestros trabajadores, proporcionando recursos para la mantención y mejoramiento de operaciones, procesos e instalaciones.

Para el logro de la mejora continua Quilín considera fundamental la activa participación y consulta de todos sus colaboradores y representantes, creando relaciones de confianza mutua con las partes interesadas.

Organigrama

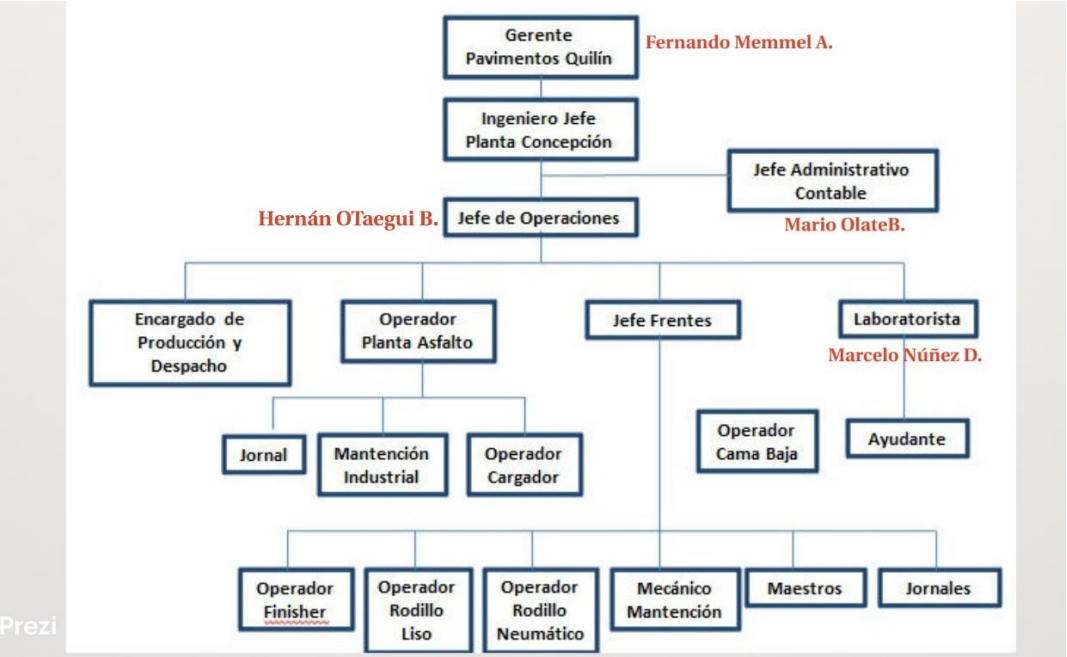


Figura 1.3 organigrama, Pavimentos Quilín

MARCO LEGAL Y TEÓRICO

RESOLUCIÓN EXENTA 1433 ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

"Artículo 3: La presente resolución reemplaza en todas sus partes el texto aprobado por resolución exente 336/2013, la debe entenderse derogada".

CÓDIGO DEL TRABAJO

"Artículo 184: El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades

profesionales. Deberá asimismo prestar o garantizar los elementos necesarios para que los trabajadores en caso de accidente o emergencia puedan acceder a una oportuna y adecuada atención médica, hospitalaria y farmacéutica". "Artículo 209: El empleador es responsable de las obligaciones de afiliación y cotizaciones que originan del seguro social obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales regula de por ley N° 16.744. En los mismos términos, el dueño de la obra o faena es subsidiariamente responsable de las obligaciones que en materia de afiliación y cotización afecten a los contratistas en relación con la obligación de sus subcontratistas".

LEY N°16744/68 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVICIÓN SOCIAL

"Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales Artículo 1: Es un seguro social obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales".

Personas protegidas:

- Protege a todos los trabajadores por cuenta ajena, cualesquiera que sean las labores que ejecuten.
- Funcionarios públicos.
- Trabajadores independientes y a los trabajadores familiares.
- Los estudiantes que deban ejecutar trabajos que signifiquen una fuente de ingreso para el respectivo plantel.
- Estudiantes de establecimientos fiscales o particulares por los accidentes que sufran con ocasión de sus estudios o en realización de su práctica educacional.

Definición de Accidente del trabajo:

"Artículo 5: Accidente del trabajo es toda lesión a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte". Definición de Enfermedad Profesional: "Artículo 7: Aquella causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte".

APLICACIÓN DE LA LEY N° 16.744

"Artículo 72: En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento: … 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".

DECRETO SUPREMO N°594/2000/MINISTERIO DE SALUD

"Establece reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo. Artículo 110 a.2: Corresponde al empleador eliminar o mitigar los riesgos detectados, para lo cual aplicará un programa de control, el que elaborará utilizando para ello la metodología señalada en la Norma Técnica referida. Artículo 110 a.3: El empleador deberá informar a sus trabajadores sobre los factores a los que están expuestos, las medidas preventivas y los métodos correctos de trabajo pertinentes a la actividad que desarrollan. Esta información deberá realizarse a las personas involucradas, cada vez que se asigne a un trabajador a un puesto de trabajo que implique dichos riesgos y cada vez que se modifiquen los procesos productivos o los lugares de trabajo. La información a los trabajadores deberá constar por escrito y contemplar los contenidos mínimos establecidos en la referida Norma Técnica del Ministerio de Salud, dejando constancia de su realización".

DECRETO SUPREMO N°40/69 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

"Establece reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales Artículo 21: Los empleados 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. Son los inherentes a la actividad de cada empresa. Especialmente deben informar a los trabajadores acerca de los elementos, productos y sustancias que deban utilizar en los procesos de producción o en su trabajo, sobre la identificación de estos (fórmula, sinónimos, aspecto y olor), sobre los límites de exposición permisibles de esos productos, acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control y de prevención que deben adoptar para evitar tales riesgos". 9

DEFINICIONES

Definición de 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.

Definición de Condiciones de Trabajo:

Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Definición factor de riesgos Psicosociales en el trabajo:

Los factores de riesgos psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con las organizaciones del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo.

Definición de Estrés:

El concepto de estrés fue utilizado por Hans Selye, en los años 30, quien lo define como un ‘‘síntoma general de adaptación’’, el estrés sería la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante. Es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas; cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos. Es el término que se emplea sobre las presiones que las personas experimentan en la vida. El estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchos oficios. Se presentan diferentes variedades de reacciones al mismo problema, por ejemplo, lo que parece ser un desafío interesante para una persona en pos de cumplir metas desafiantes en el futuro, en otros casos, puede generar altos niveles de angustia. 10 Al estrés generalmente se le da una connotación negativa, aunque no es necesariamente algo malo, debido a que existen cierto tipo de personas que se sienten más cómodas trabajando bajo presión constante y no se ven perjudicados de gran manera bajo altas cargas de trabajo, sobreponiendo el cumplimiento de sus metas y plazos de entrega. La acumulación de estrés puede generar reacciones adversas en las emociones, afectando de igual forma, tanto los procesos mentales como los fisiológicos de un individuo; lo que puede perjudicar su desempeño laboral e incluso su propia salud. El sujeto, por ejemplo, cambia de una persona pasiva, amable y muy afectuosa, a un sujeto nervioso, que bajo cualquier circunstancia laboral y/o personal reacciona desde la ira y el enojo, siendo incapaz de relajarse en algún momento del día. Frecuentemente, cuando un trabajador se encuentra en una situación o estado de estrés, se recurre a la ingesta de alcohol y drogas varias, con la finalidad de ‘‘calmar’’ sus estados emocionales. Esta problemática propicia la aparición de otros trastornos físicos a corto plazo, que pueden resumirse en malestares estomacales (a largo plazo pueden generar ulceras gástricas), enfermedades degenerativas al corazón, riñones y arterias, manifestándose como dolores de cabeza y malfuncionamiento de otros órganos asociados. Por esto, es de suma importancia controlar los niveles de estrés, manteniéndolos en lo posible, en un nivel bajo, tanto en el trabajo como fuera de él, eliminando este factor de incidencia de enfermedades. Los efectos en el trabajador dependerán del período de

duración de los agentes estresantes, la gravedad de estos, si tienen o no solución y si la empresa mandante propicia instancias para solucionar el problema en sus trabajadores.

Definición de estrés laboral:

Como ya se ha mencionado, el estrés puede originar numerosos problemas de salud y enfermedades como úlceras estomacales, enfermedades coronarias, depresiones, etc. Sin embargo, el estrés no se puede considerar como una enfermedad, sino como una respuesta del organismo, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano, a los diversos acontecimientos vitales. Así el estrés ocupacional, o estrés laboral se daría en aquellas situaciones en que las demandas ligadas al trabajo exceden las capacidades del trabajador para responder a ellas. El estrés tendría un polo positivo y otro negativo. Los efectos del estrés pueden ser positivos y dar motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea si la persona posee las capacidades y los recursos que se requieren para lograrlo. Los efectos negativos del estrés se producen cuando los recursos de la persona y las exigencias de la tarea son discordantes. Cada persona tiene su propio estilo de gestión y manejo del estrés. Esto consiste en un conjunto de estrategias personales adquiridas en la experiencia y vivencias de cada uno, y que son la manera habitual de enfrentar las diferentes situaciones problemáticas de la vida. Sin embargo, puede suceder que las estrategias personales a veces no resulten suficientes para enfrentar situaciones nuevas y entonces surge el estrés como un mecanismo de alerta. Los principales síntomas asociados al estrés ocupacional son: Síntomas físicos: problemas cardiovasculares, alergias, problemas a la piel, migrañas, dificultades respiratorias, problemas de sueño, problemas gastrointestinales. Síntomas psicológicos: ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, pérdida de memoria. Síntomas conductuales: agresividad, abuso de alcohol o drogas, trastornos alimenticios, ausentismo laboral, disminución de la producción, mayor predisposición a tener accidentes. Definición de 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.

Definición de 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.

Definición de 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.

Definición de 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. Definición de 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.

Que provoca el estrés laboral en las personas:

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas. De forma específica, algunos estudios han hallado que altas exigencias laborales dan como resultado siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de los compañeros, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros; bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y, mucha tensión puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión. Los riesgos directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos musculo esqueléticos como lumbalgias. Recientemente un estudio de la Academia Americana de Neurología halló una relación que las personas con trabajos demandantes y poco control sobre ellos tienen 58% más probabilidades de sufrir una isquemia y 22% más de hemorragia cerebral. Asimismo, la OMS estima que entre el 21 y 32 por ciento de casos de hipertensión en América Latina están relacionados con altas exigencias laborales y bajo control. Aún más, la prolongación del estrés por el trabajo puede generar trastornos en la salud mental del empleado, como el "burnout" o desgaste emocional, afectando el desempeño 13 laboral o causando actitudes poco saludables como el consumo de alcohol, tabaco y drogas, e incluso en casos extremos acciones fatales, motivadas además por un contexto adverso interno y externo. Los riesgos del estrés laboral para la salud durante el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que el estrés "puede llevar a una persona a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio, como lo ha puesto en evidencia la reciente crisis y recesión en Europa. Un estudio europeo mostró el aumento de los suicidios en nueve de los 10 países europeos estudiados del 2007 a 2009. Aquellos países con situaciones económicas más críticas fueron los que tuvieron un mayor aumento de los suicidios. Los cambios más dramáticos se presentaron en Grecia

en donde el número de suicidios aumento en un 19%; por cada incremento del 1% en el desempleo hubo un 0.8 por ciento de incremento de los suicidios asociados en personas de menos de 65 años". En este contexto, la OIT ha reconocido una relación entre el aumento del estrés laboral y de otras enfermedades mentales relacionadas con el trabajo y los factores tecnológicos, sociales y económicos, por ejemplo "exceso de información, intensificación del trabajo y de las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre 'disponible' debido a la tecnología de los teléfonos móviles y, por último, pero no menos importante, el miedo de perder el trabajo". La OIT y la OMS coinciden en identificar la principal causa del estrés laboral en diversos factores que componen una mala organización en el trabajo, como características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional.

2.8. ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

Función o responsabilidad del 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.

Función o responsabilidad del trabajador(a):

Todo trabajador tiene derecho a saber, lo que implica capacitación, difusión y el derecho a participar en las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus centros de trabajo.

Función o responsabilidad de Organismos Administradores del Seguro de la ley 16.744: Tienen la misión de asesorar a sus empresas adherentes o afiliadas en lo que respecta a riesgos psicosociales y por lo tanto a este protocolo, debiendo facilitar la identificación, prevención o control de los factores psicosociales presentes en la organización. El organismo debe asesorar en materia de riesgos psicosociales a través de capacitaciones, charlas, y todas las medias necesarias para el control o disminución de estos. Además, Toda vez que la organización transgreda o vulnere los factores de riesgos psicosociales señalados en el protocolo de vigilancia, este deberá notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización. 2.7.3. Función o responsabilidad de las secretarias 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 amerite.

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

El Cuestionario ISTAS 21 fue desarrollado entre los años 2007 y 2009 por 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. Este es un instrumento que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo. El Cuestionario es la adaptación y validación en Chile del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. En cuanto a 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 por último el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social encargado de su mantención. Además, debe hacerse un hincapié que el Cuestionario y el método de aplicación están orientados a la prevención de los riesgos y no a la determinación del origen, ya sea: laboral o común, de una patología. Tampoco se puede entender como 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 las cuales serán explicadas a lo largo de este estudio, permitiendo comparar los niveles encontrados con los valores normales para Chile, para luego desarrollar programas de intervención, en caso de detectar 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. Dimensiones y subdimensiones del cuestionario SUSESO/ISTAS21 El cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 19 sub-dimensiones.

Las grandes dimensiones correspondientes son:

1. Exigencias Psicológicas en el trabajo (D1): Dentro de esta dimensión hay elementos tanto cualitativos como lo son: exigencias emocionales, creativas, sensoriales y a su vez elementos cuantitativos como: cantidad y ritmo de trabajo, distribución de las tareas asignadas.

2. Trabajo Activo y desarrollo de habilidades (D2): A grandes rasgos trata de la autonomía del trabajador, por medio de aspectos como: poder de decisión sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad).

3. Apoyo Social en la empresa y calidad del liderazgo (D3):

Esta dimensión actúa como moderadora de los efectos directos que repercuten en la relación organización-trabajador, a su vez, incluye elementos de liderazgo impartido.

4. Compensaciones (D4):

Permite medir el desbalance existente en la relación esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus que se posee (estabilidad del empleo, cambios no deseados).

5. Doble Presencia (D5):

Esta dimensión mide la preocupación por cumplir con las tareas de carácter doméstico, además de compatibilizarlo con las tareas propias del trabajo, creando una interferencia trabajo-familia.

Definición de las su dimensiones:

Para facilitar la comprensión del presente estudio pasaré a definir cada una de las 19 subdimensiones que están agrupadas en las 5 dimensiones mayores mencionadas en el punto anterior. A su vez se asignará su código correspondiente a cada punto, el cual está compuesto de dos letras, con el fin de facilitar su identificación durante el proceso de cálculo.

Exigencias Psicológicas cuantitativas:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (CU). Corresponde a la cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan por lo general como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día, acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Por otro lado, puede ocurrir la situación contraria, en que las expectativas sean limitadas o escasas. Las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con aspectos tales como: falta de personal, inadecuada o nula planificación del trabajo o de la tecnología.

Exigencias Psicológicas cognitivas:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (CO). Corresponde a las exigencias sobre diferentes procesos mentales: atención, capacidad de retener información de manera forzada, toma de decisiones. Como también las responsabilidades por las consecuencias de lo que se hace.

Exigencias Psicológicas emocionales:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (EM). Corresponde a mantenerse emocionalmente distante de la tarea, sobre todo cuando hay que relacionarse a nivel personal con los usuarios que también se expresan emocionalmente y ante esa situación el trabajador puede reaccionar con agobio o "desgaste emocional".

Exigencias Psicológicas de esconder emociones:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (EE). Se refiere a la demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de las personas. Hace énfasis en el control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también puede estar relacionada a otras emociones. Esta subdimensión en conjunto con la la anterior (EM) suelen ser elevadas en ocupaciones que atienden personas directamente.

Exigencias Psicológicas sensoriales:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (ES). Se refiere a exigencias laborales que significan utilizar, especialmente la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

Influencia:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (IN). Corresponde al 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.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (PD). Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos de cada persona.

Control sobre los tiempos de trabajo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (CT). Corresponde a la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender una obligación de carácter personal o tomar vacaciones. Esta dimensión funciona como complemento de la subdimensión (IN).

Sentido del trabajo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (ST). Se puede entender más allá de los fines instrumentales que puede tener el trabajo, el sentido del trabajo consiste en relacionarlo con otros valores o fines trascendentes.

Integración en la empresa:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (IE). Corresponde a la identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.

Claridad de rol:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (RL). Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

Conflicto de rol:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (CR). Corresponde a las 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.

Calidad del liderazgo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (CL). Son conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.

Calidad de la relación con superiores:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (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.

Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (RC). Enfocada en las 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. 20 Estima: Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 4 (D4) y se le asignará la abreviación (ET). Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Se adhiere el concepto de "recibir un trato justo" a través del modelo: esfuerzo-compensaciones y justicia organizacional.

Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 4 (D4) y se le asignará la abreviación (IC). Se entiende como la preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago de este, posibilidades de despido y ascenso.

Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 4 (D4) y se le asignará la abreviación (IT). Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional (cambios dentro de las labores diarias) y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo.

Preocupación por tareas domésticas:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 5 (D5) y se le asignará la abreviación (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. Versión breve del cuestionario La versión breve del cuestionario ISTAS21 se construye a partir de las preguntas consideradas de mayor relevancia de cada uno de los subdimensiones. Se utiliza como filtro inicial, lo cual, permite establecer una visión general de los niveles de Riesgos 21 Psicosociales Laborales y a su vez facilitar el seguimiento de estos a través del tiempo. Es por esta razón, en caso de detectar niveles de

riesgo alto se sugiere complementar con la versión completa, la cual profundiza más en cada subdimensión.

Criterio de aplicación del cuestionario:

El manual define que los Centros de trabajo entre 10 y 25 trabajadores, la organización debe realizar una campaña de difusión y sensibilización de sus trabajadores para someterse a la participación total de la metodología y explicar: que son los riesgos psicosociales y cuál es el objetivo de la evaluación. Es por esto que la sucursal o centro

Resumen de la estructura del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa

FIGURA 2 RESUMEN CUESTIONARIO VERSION COMPLETA SUSESO/ISTAS21

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

VERSIONES DEL CUESTIONARIO

Existen dos versiones. La versión completa contiene 142 preguntas divididas en una sección general con 53 preguntas y una sección específica con 89 preguntas de riesgo psicosocial agrupadas en 19 subdimensiones y 5 dimensiones. La versión breve solo contiene 20 preguntas agrupadas en las mismas dimensiones del Cuestionario completo, más edad, sexo y las que permiten identificar las unidades de análisis. El Cuestionario, en cualquiera de sus versiones, debe aplicarse a todos los trabajadores que prestan servicios en un mismo lugar de trabajo (empresa, faena, sucursal o agencia), que será considerado equivalente a centro de trabajo, incluyendo a los trabajadores temporales. Una tasa de respuesta se considera representativa cuando logra 60% o más de participación de los trabajadores y será mejor cuanto esté más cercana al 100%. 3.1 Características de la versión completa del Cuestionario El Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa (FIGURA N°2), está diseñado para ser aplicado como herramienta de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial e investigación en salud ocupacional. Consta de 142 preguntas, de las cuales 53 son preguntas generales sobre salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo y 89 preguntas específicas de riesgo psicosocial, agrupadas en 5 dimensiones. Consta de dos secciones separadas, pero que integran el mismo instrumento. Estas son: 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). 13 Superintendencia de Seguridad Social Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo Unidad de Prevención y Vigilancia

MANUAL DEL MÉTODO DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 - Versiones completa y breve b. 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). 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 (FIGURA 2.1) fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística (explicaban la mayor proporción de la varianza) de cada una de las subdimensiones. Se usa como filtro inicial o tamizaje, permitiendo establecer una visión general de los niveles de RPSL y facilitar su seguimiento en el tiempo. Por esta misma razón, en caso de detectar niveles de riesgo alto, se debe complementar con la aplicación de la versión completa, la que posee una especificidad mayor para caracterizar los RPSL. La versión breve también es posible utilizarla como instrumento de capacitación, para mostrar la estructura general del Cuestionario y el tipo de preguntas. Consta de dos partes: una sección general que contiene 5 preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad) y caracterización del trabajo actual, que, tal como en la versión completa permiten que cada 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.

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

	Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas
Sección General	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 Optativas	3
	TOTAL SECCIÓN GENERAL			**5**
	Unidades	**Conceptos**	**Carácter**	**Preguntas**
III. Sección Específica de riesgo psicosocial	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 posibilidad 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**

FIGURA 2.1 CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSION BREVE

Metodología de aplicación del Cuestionario

Para aplicar el Cuestionario se deben conocer y cumplir con las condiciones de uso que están especificadas en el capítulo 8 de este manual. Estas se refieren a una serie de aspectos legales, pero en esencia exigen la participación, el respeto por los derechos de quienes responden, la confidencialidad de los datos y la garantía de anonimato. Estas condiciones son necesarias, entre otros motivos, porque las personas que responderán el Cuestionario tendrán así garantía de que sus respuestas serán bien utilizadas y podrán participar con mayor confianza. Debe recordarse que la participación de los trabajadores es voluntaria, por lo que estas garantías pueden ser críticas para asegurar una adecuada participación. La metodología de aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta. En el siguiente esquema se pueden observar las etapas de la aplicación.

FIGURA 2.3 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 epata 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.

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. El/los Comité/s debe/n ser paritario/s en cuanto a la representación de los trabajadores y de la parte empleadora. Este CdA debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo un número de diez, debiendo siempre estar compuesto por las siguientes personas:

- Representante(s) de los trabajadores del Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Representante(s) del o los sindicatos (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores)
- Representante(s) del área de RR.HH Encargado de Prevención de Riesgos u otro que el empleador determine.

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 se legitime.

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.

FIGURA 2.4 FUNCIONES DEL COMITÉ DE APLICACIÓN

PLANIFICACIÓN DEL PROCESO

1. Coordinación con la empresa

El primer paso que se debe hacer para la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales es la debida coordinación con la empresa .En este caso con pavimentos Quilín, quien en conjunto con la encargada de prevención de riesgos, Paulina Labrin autorizó la aplicación de dicho protocolo.

2.Formación del comité de aplicación

Es fundamental para realizar la evaluación de los factores de riesgos psicosociales la conformación del comité de aplicación el cual está compuesto por representantes de la empresa y de los trabajadores.

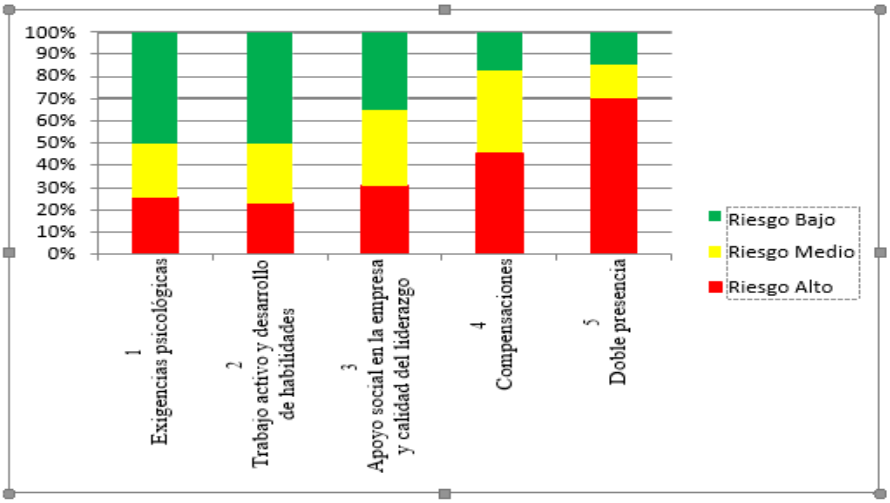
3.Ejecución y Recolección de datos.

La empresa opto por la aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, versión breve. Luego de haber explicado cómo se llevará a cabo el proceso, y de que los trabajadores fueran informados del Cuestionario, sus principales objetivos, lo que lo define mediante charlas y trípticos, se llevó a cabo la realización del protocolo durante una sola sesión.

4. Resultados obtenidos

Sabiendo que el número de trabajadores en planta Pavimiento Quilin es de 14 en total.

Para poder medir correctamente se entiende que, si más del 50% de los trabajadores encuestados obtienen un puntaje de riesgo alto en alguna de las dimensiones, se considerará que existe factor de riesgo psicosocial y deberán tomarse medidas de control. Sin embargo, si es que existe un alto porcentaje de niveles en riesgo medio, es aconsejable considerarlos para la generación de medidas de control debido que esas dimensiones presentan una alta probabilidad de convertirse en riesgo alto si las condiciones nomejoran.



Se puede analizar en relación a la dimensión de compensación, que esta presenta un valor alto en riesgo medio, que significa según el cuestionario istA21 que los trabajadores no se sienten reconocidos por las actividades que hacen, Aunque no sea un riesgo alto, se propondrán medidas correctivas para disminuir los valores de esta dimensión.

La dimensión de doble presencia, arrojó el porcentaje de mayor riesgo. Arroje con los bajos sueldos en comparación del costo de vida los tienen con gran preocupación, debiéndose así sus resultados, también sumándose las responsabilidades de estar presente en casa con labores domésticas y con el hecho de ser padres presentes.

Medidas propuestas

Las medidas correctivas tienen como propósito lograr la protección eficaz de la vida y salud de los trabajadores. En toda organización existe la probabilidad de exposición a factores de riesgos psicosociales y para ellos una forma de evitarlos y/o controlarlos es actuar sobre los mismos a través de recomendaciones y medidas correctivas, las cuales ayuden a disminuir la incidencia de este tipo de riesgos.

Al mantener controlados los factores de riesgos psicosociales se ven beneficiadas ambas partes, tanto el trabajador de manera individual como la organización o empresa. Con un control de los factores de riesgos psicosociales se pueden evitar y/o disminuir índices de presentismo, ausentismo, siniestralidad y accidentabilidad, así aumentando la productividad, mejorando las relaciones interpersonales empleador-trabajador, satisfacción laboral y compromiso.

Proponer estabilidad laboral para trabajadores, con bonos cada cierto tiempo para poder así llevar un trabajo con compromiso de no querer perderlo. disminuyendo los pensamientos de no poder costear con esperado a finalizar cada pago de mes, que es la máxima preocupación a nivel nacional.

CONCLUSION

La importancia de poder identificar y evaluar los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones e incorporarlo en su gestión, ya que las consecuencias de estos riesgos son de la misma magnitud que la de los demás, afectando negativamente a las personas, su entorno y a la organización, entendiendo que estos riesgos están estrechamente relacionados con los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, por lo tanto es de real importancia trabajar en ellos. En cuanto a la normativa que se relaciona con los riesgos psicosociales existen varias que sirven de gran ayuda en el amito internacional, si bien en nuestro país también existe normativa aplicable no están directamente enfocadas a este tema y es por ello que muchas veces las organizaciones no le toman la importancia que se debería, la puesta en marcha del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo de manera obligatoria es una manera de poder impulsar la integración de estos temas en las empresas y poder disminuir las consecuencias derivadas de estos riesgos.

se recomienda tomar medidas preventivas a pesar de haber obtenido un riesgo bajo general, para evitar que estas aumenten a riesgo alto en un futuro, plantearles a los trabajadores las posibles causas de estos riesgos, las medidas que se tomarán y, las consecuencias que pueden resultar al no seguir dichas recomendaciones, haciendo hincapié en los beneficios que esto traerá consigo en su ambiente laboral y en el desempeño propio de sus labores

BIBLIOGRAFIA

1. Comité Mixto OIT-OMS. (Septiembre de 1984). Factores psicosociales en el trabajo. Ginebra.

2. Dirección del Trabajo. (2007). El acoso laboral o mobbing . Chile.

3. Dirección del trabajo. (2015). Codigo del trabajo. Obtenido de https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=207436

4. LEY N° 16744/68. Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Santiago de chile, 1 de febrero de 1968

5. DS 101. APRUEBA REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY N° 16.744, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES.

6. DS 40. APRUEBA REGLAMENTO SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES. Santiago de chile, 7 de marzo de 1969.

7. DS 594. APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BÁSICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO. Santiago de chile, 29 de abril del 2000.

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

Caracterización de su trabajo actual.

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		

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

1		
2		
3		
4		

II. Sección específica de riesgo psicosocial						
	Dimensión exigencias psicológicas	**Siempre**	**La mayoría de las veces**	**Algunas veces**	**Sólo unas pocas veces**	
	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
	¿Su trabajo requiere atención constante?					
	Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades	**Siempre**	**La mayoría de las veces**	**Algunas veces**	**Sólo unas pocas veces**	
	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
	¿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**	
	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					

	Dimensión compensaciones	**Siempr**	**La mayoría**	**Algunas veces**	**Sólo una**	
	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
	Dimensión doble presencia	**Siempr**	**La mayoría**	**Algunas veces**	**Sólo unas poca**	
	Cuándo 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 accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Versión completa

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

Sección general

Datos demográficos

Sexo

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer

¿Qué edad tiene?

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

Salud y bienestar personal

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

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

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

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

Activ
Ve a C

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 nerviosa/o?					
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
SM5	¿Se sintió una persona feliz?					
VT1	¿Se sintió muy animosa/o?					
VT2	¿Se sintió con mucha energía?					
VT3	¿Se sintió agotada/o?					
VT4	¿Se sintió cansada/o?					

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

- ☐ No
- ☐ Sí

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

- ☐ No
- ☐ Sí

Activar
Ve a Con

¿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
5R1	No he tenido ánimos para estar con gente					
5R2	No he podido dormir bien					
5R3	He estado irritable					
5R4	Me he sentido agobiado/a					
5R5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
5R6	¿Le ha faltado el aire?					
5R7	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
5R8	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
5R9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
5R10	¿Le ha costado tomar decisiones?					
5R11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
5R12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

Trabajo y empleo actual

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

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

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

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

- ☐ No
- ☐ Sí

Activa
Ve a Co

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

- ☐ No
- ☐ Sí

3

SUSESO-ISTAS 21

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

Activa
Ve a Cor

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

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

___ horas semanales

Activa
Ve a Cor

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

Activa
Ve a Co

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

Acti
Ve a (

rrafo Estilos

Sección específica de riesgo psicosocial

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

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

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

Activar
Ve a Conf

Estilos

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?					

Activar
Ve a Conf

SUSESO-ISTAS 21

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?					

Act
Ve a

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	Solo 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	Solo 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?					

Act
Ve a

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
R51	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
R52	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
R53	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
R54	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
R55	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

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)?					

Estilos

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 esta 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.)					