

2017

# IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN INPROMEC LTDA.

CÁCERES GALLARDO, ANÍBAL MIGUEL

---

<http://hdl.handle.net/11673/40064>

*Repositorio Digital USM, UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA  
SEDE VIÑA DEL MAR - JOSÉ MIGUEL CARRERA**

**IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN INPROMEC LTDA.**

Trabajo de Titulación para optar al Título  
Profesional de INGENIERO EN  
PREVENCIÓN DE RIESGO LABORALES Y  
AMBIENTALES

Alumno:  
Aníbal Miguel Cáceres Gallardo

Profesor Guía:  
Silvia Andrea Ureta Mucherl

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de título en primer lugar a mis padres, quienes han sido mi sustento desde siempre y son las personas que hicieron posible entrar a la universidad en primer lugar. Haciendo una mención especial a mi padre, quien me presionó y me incitó a trabajar durante todo el desarrollo de la tesis.

A mis compañeros y compañeras, pero principalmente a mi círculo de amigos más cercano; quienes estuvieron a mi lado durante los 4 años de estudio y fueron un gran apoyo durante las temporadas de certámenes y exámenes.

A Silvia Ureta, mi profesora guía, quien fue una fuente de sabiduría imprescindible durante la ejecución de este trabajo.

A todo el personal de la empresa Inpromec Ltda. Quienes confiaron en mis capacidades y me dieron la oportunidad de realizar este trabajo en sus instalaciones.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

## **RESUMEN**

**KEYWORDS:** APLICACIÓN, PROTOCOLO DE RIESGOS PSICOSOCIALES, CUESTIONARIO SUSES/ISTAS-21, PLAN DE ACCIÓN.

El presente trabajo de título se realizó en la empresa ingeniería mecánica INPROMEC Ltda., donde se aplicó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, el proceso duró aproximadamente un mes y tuvo como finalidad, en primer lugar, dar cumplimiento al D.S. 40 y al Art. 184 del Código del trabajo, donde se obliga al empleador a informar sobre los riesgos inherentes al trabajo y a tomar las medidas necesarias para proteger la vida y salud de los trabajadores respectivamente. Y en segundo lugar, explicar la correcta metodología de aplicación de dicho protocolo.

Se constituyó y capacitó un comité encargado del desarrollo del proceso dentro de la empresa, el cual llevó a cabo una campaña de concientización dirigida hacia los trabajadores para que pusieran de su parte durante el proceso, utilizando afiches y dando una charla explicativa. Acto seguido, se hizo uso del cuestionario SUSES/ISTAS-21 como herramienta de recopilación de información, siendo contestado por 40 de 49 trabajadores, correspondiente al 81,6%, datos que finalmente fueron tabulados con en una tabla Excel concedida por el IST. Para llegar al resultado final de riesgo bajo, debido a que los porcentajes de riesgo alto y medio de las 5 dimensiones evaluadas se encontraban por debajo del 50% necesario para ser consideradas como riesgosas, por lo que no fue necesario tomar medidas correctivas y deberá reevaluarse en un plazo no mayor a 2 años. Sin embargo, se determinó que las dimensiones Compensaciones y Doble Presencia, se encontraban al límite de pasar a nivel de riesgo alto, por lo que se generó un plan de acción con medidas como "El Empleado del mes", "Bono Prevención" y "Días Administrativos", que buscan incentivar a los trabajadores, promover el autocuidado y brindarles un poco de tiempo al mes para que sea destinado para realizar trámites personales.

La aplicación de este plan preventivo fue imposibles, ya que la gerencia no se vio interesada en seguir colaborando en el desarrollo de este proyecto, debido a que el protocolo no se lo exigía dados los buenos resultados. Aun así, como conclusión final se recomendó a la empresa INPROMEC, que ejecutara todas las medidas planteadas, ya que aunque los resultados del protocolo revelan que la empresa se encuentra en un bajo nivel de riesgo, los indicadores podrían elevarse en cualquiera momento, por lo que no se descarta la posibilidad de que el riesgo aumente en una próxima evaluación.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	
<b>RESUMEN</b>	
<b>SIGLAS</b>	
<b>GLOSARIO</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>2</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO 1: CONCEPTOS GENERALES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.</b>	<b>5</b>
1.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.	6
1.1.1. Reseña Histórica.	6
1.1.2. Ubicación.	6
1.1.3. Misión y Visión.	6
1.1.4. Servicios.	7
1.1.5. Empresas Relacionadas y Representaciones.	7
1.1.6. Política de calidad.	8
1.1.7. Organigrama.	8
1.1.8. Mapa de procesos.	9
1.2. FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES.	10
1.2.1. Factores psicosociales.	10
1.2.2. Factores psicosociales de riesgo.	11
1.2.2.1. Características de los factores psicosociales de riesgo.	13
1.2.3. Los riesgos laborales.	14
1.2.4. Los riesgos psicosociales.	15
1.2.5. Características de los riesgos psicosociales	15
1.2.6. Principales riesgos psicosociales en Europa.	16
1.2.6.1. Estrés.	16
1.2.6.2. Violencia.	17
1.2.6.3. Acoso laboral.	19
1.2.6.4. Acoso Sexual.	19
1.2.6.5. Inseguridad Contractual.	20
1.2.6.6. Desgaste profesional o "Burnout".	21
1.2.6.7. Conflicto familia – trabajo.	21
1.2.6.8. Trabajo emocional.	22
1.2.7. Listado de factores psicosociales validados para la realidad en Chile.	23
1.2.8. Efectos de los riesgos psicosociales.	23
1.2.8.1. Los efectos individuales.	24
1.2.8.2. Los efectos organizacionales.	26
1.3. VULNERABILIDAD INDIVIDUAL	27

1.3.1.	Proceso de apreciación.	29
1.3.2.	Proceso de respuesta.	30
<b>CAPÍTULO 2: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.</b>		<b>32</b>
2.1.	OBLIGACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL "PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO".	33
2.1.1.	Marco legal y atribuciones del Ministerio de Salud en la dictación de protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores.	33
2.1.2.	Resolución Exenta N° 336 del Ministerio de Salud.	34
2.1.3.	Fiscalización del protocolo.	36
2.1.3.1.	Documentación necesaria al momento de la fiscalización.	36
2.2.	PREPARACIÓN PREVIA.	37
2.2.1.	Comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales.	37
2.2.1.1.	Confección del comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales.	37
2.2.1.2.	Capacitación del comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales.	37
2.2.2.	Campaña de difusión y sensibilización.	38
2.3.	MÉTODO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO SUSESO – ISTAS21.	38
2.3.1.	Cuestionario SUSESO/ISTAS21.	39
2.3.1.1.	Generalidades cuestionario SUSESO/ISTAS21.	39
2.2.1.1.	Características y alcance del instrumento SUSESO/ISTAS21.	40
2.2.1.2.	Validación del "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", por parte del Instituto de Salud Pública (ISP)".	40
2.2.1.3.	Características de la versión breve del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO/ISTAS 21.	41
2.2.1.4.	Características de la versión completa del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO/ISTAS 21.	42
2.2.2.	Cálculo de la puntuación del cuestionario SUSESO/ISTAS21.	43
2.2.2.1.	Cálculo de la puntuación del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve.	44
2.2.2.2.	Evaluación del nivel de riesgo general en la versión Breve del cuestionario SUSESO/ISTAS21.	47
2.2.2.3.	Cálculo de la puntuación del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión completa.	49
2.2.2.3.1.	Cálculo de la puntuación del interior de cada sub-dimensión.	65
2.2.2.3.2.	Cálculo de la puntuación de las Dimensiones.	66
2.2.2.4.	Evaluación del nivel de riesgo general en la versión completa del cuestionario SUSESO/ISTAS21.	67
2.2.2.5.	Evento centinela.	69

<b>CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL “PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO” EN INPROMEC LTDA.</b>	<b>70</b>
2.2. PREPARACIÓN PREVIA.	71
2.2.1. Constitución del Comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales.	71
2.2.2. Capacitación del Comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales.	71
2.2.3. Campaña de difusión y sensibilización.	71
2.3. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO SUSESO – ISTAS21.	72
2.3.1. Aplicación del cuestionario SUSESO - ISTAS 21.	72
2.3.2. Cálculo y evaluación del cuestionario SUSESO/ISTAS-21.	72
2.3.3. Análisis de resultados.	76
2.4. PLAN DE ACCIÓN.	76
2.4.1. Propuesta preventiva.	77
2.4.2. Confección de Informe de Propuesta Preventiva.	78
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</b>	<b>79</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS.</b>	<b>85</b>

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1. Preguntas del cuestionario separadas por dimensiones de análisis.	43
Tabla 2-2. Preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS21, Dimensión Exigencias Psicológicas (Versión breve).	44
Tabla 2-3. Preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS21, Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades (Versión breve).	44
Tabla 2-4. Preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS21, Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo (Versión breve).	45
Tabla 2-5. Preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS21, Dimensión Compensaciones (Versión breve).	46
Tabla 2-6. Preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS21, Dimensión Doble Presencia (Versión breve).	46
Tabla 2-7. Clasificación de los niveles de riesgo según su puntuación (Versión breve).	47
Tabla 2-8. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Datos personales).	49
Tabla 2-9. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Salud y bienestar personal).	50
Tabla 2-10. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Trabajo actual y condiciones).	51

Tabla 2-11. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Exigencia laboral y vida familiar).	54
Tabla 2-12. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Tiempo destinado a su actual trabajo).	55
Tabla 2-13. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Características de su actual trabajo).	55
Tabla 2-14. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Margen de autonomía de su actual trabajo).	57
Tabla 2-15. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Contenido de su actual trabajo).	58
Tabla 2-16. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Preocupación por posibles cambios en su actual trabajo).	60
Tabla 2-17. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Grado de definición de tareas de su actual trabajo).	61
Tabla 2-18. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en su actual trabajo).	62
Tabla 2-19. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Relación con sus compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente).	63
Tabla 2-20. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo).	63
Tabla 2-21. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Reconocimiento a su trabajo).	64
Tabla 2-22. Formulario para el cálculo de cada sub-dimensión.	65
Tabla 2-23. Formulario para el cálculo de cada dimensión.	67
Tabla 2-24. Clasificación de niveles de riesgo según su puntuación (Versión completa).	67
Tabla 3-1. Análisis de nivel de riesgo en forma manual.	73
Tabla 3-2. Análisis según número y porcentaje de dimensiones en riesgo.	75
Tabla 3-3. Total general de dimensiones en riesgo.	75
Tabla 3-4. Evaluación de nivel de riesgo en forma automática.	75

### **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1-1. Riesgos psicosociales en Europa.	22
Gráfico 1-2. Síndrome General de Adaptación.	31
Gráfico 3-1. Evaluación final nivel de riesgo.	76

## **ÍNDICE DE FIGURAS.**

Figura 1- 1.	Organigrama institucional INPROMECLtda.	8
Figura 1- 2.	Mapa de procesos de INPROMECLtda.	9
Figura 1- 3.	Proceso operativo de INPROMECLtda.	10
Figura 1- 4.	Efecto de los Factores de Riesgo Disfuncionales.	12

## **SIGLAS**

ACHS:	Asociación Chilena de Seguridad.
CEGRP:	Comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales.
CETFDCM:	La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
COPSOQ:	“Copenhagen Psychosocial Questionnaire” (Cuestionario Psicosocial de Copenhague).
CPOHS:	Comité Paritario de Orden Higiene y Seguridad.
D.F.L:	Decreto de Fuerza de Ley.
D.L:	Decreto Ley.
DIAT:	Denuncia Individual de Accidente del Trabajo.
DIEP:	Denuncia Individual de Enfermedad Profesional.
DS:	Decreto Supremo.
ENETS:	Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud.
FONASA:	Fondo Nacional de Salud.
FREMAP:	Acrónimo de: Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Propietarios de Fincas Rusticas de España.
IESE:	Instituto de Estudios Superiores de la Empresa.
ISAPRE:	Instituciones de Salud Previsional.
ISO:	“International Organization for Standardization” (Organización Internacional de Normalización).
ISP:	Instituto de Salud Pública.
IST:	Instituto de Seguridad del Trabajo.
ISTAS:	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
MINSAL:	Ministerio de Salud de Chile.
MTSS:	Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.
NC:	Normas Cubanas.
OIT:	Organización Internacional del Trabajo.
OMS:	Organización Mundial de la Salud.
PVRPST:	Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
R.U.T:	Registro Único Tributario.

SIATEP:	Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
SINAISO:	Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional.
SUSESO:	Superintendencia de Seguridad Social.
TSJ:	Tribunal Superior de Justicia.
UTM:	Unidad tributaria mensual.

## **GLOSARIO**

“Burnout”:	Padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo.
“Focus Group”:	Técnica cualitativa de estudio de las opiniones o actitudes de un grupo selecto.
“Locker”:	Pequeño armario con llave o un compartimento, por lo general como una de un número colocado junto al uso público o general.
“Mobbing”:	Es tanto la acción de un hostigador o varios hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.
“Quid pro quo”:	Expresión latina que significa ‘una cosa por otra’ y hace referencia a una equivocación que consiste en tomar una cosa por otra o a una persona por otra.
“Retail”:	Sector económico que engloba a las empresas especializadas en la comercialización masiva de productos o servicios uniformes a grandes cantidades de clientes.
“Screening”:	Filtro que permite saber de una manera rápida si un lugar de trabajo presenta riesgo o no.
“Strain”:	Tensión.
Biodemografía:	Estudio estadístico de las poblaciones humanas según su estado y distribución en un momento determinado o según su evolución histórica desde un punto de vista biológico.
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.
Fact. Psicosociales:	Hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, y a la ejecución del trabajo, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud del trabajador.

Fisiología:	Ciencia que estudia las funciones de los seres vivos
Garrigues:	Firma de abogados de mayor tradición de España.
Globalización:	Integrar una serie de datos, hechos, etc., en un planteamiento mundial o global.
Incidencia:	La incidencia es el número de casos nuevos de una enfermedad en una población determinada y en un periodo determinado.
Incivismo:	Vulgar o antisocial, y falta de civilidad, de cultura o de buenas costumbres.
Metalmecánica:	La industria metalmecánica, es el sector que comprende las maquinarias industriales y las herramientas proveedoras de partes a las demás industrias metálicas, siendo su insumo básico el metal y las aleaciones de hierro.
Prevalencia:	En epidemiología, se denomina prevalencia al número total de los individuos que presentan un atributo o enfermedad durante un periodo dividido por la población en ese punto en el tiempo o en la mitad del periodo.
Protocolo:	Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.
Psicofisiología:	Rama de la psicología relacionada con las bases fisiológicas de los procesos psicológicos.

## **INTRODUCCIÓN**

Inmersos en una sociedad en constante crecimiento y desarrollo a nivel laboral, "El mayor desarrollo de la tecnología para los puestos de trabajo, la globalización de los mercados y la necesidad de trabajadores multifuncionales, han aumentado el grado de carga mental al que se ven expuestos" (Ministerio de Salud de Chile [MINSAL], 2013). Incluso por sobre los posibles riesgos de carácter físico en rubros como las finanzas, "Retail" y las industrias. Existen grandes posibilidades de que esto pueda influir en la productividad y el comportamiento de los trabajadores, ámbitos en el que los factores psicosociales son determinantes. De esta forma, en la interacción entre la individualidad del trabajador y las condiciones de la organización se podrían presentar problemas de salud laboral, tales como: Depresión, ansiedad, tensión muscular y principalmente estrés.

"Los expertos y los encargados de la formulación de políticas están de acuerdo en que los riesgos psicosociales y las cuestiones como el estrés relacionado con el trabajo, la violencia en el lugar de trabajo, el acoso y la intimidación son preocupaciones importantes para la salud y la seguridad ocupacional con un gran impacto en la salud de las personas" (Leka y Jain, 2008). Producto de hechos como éste es que "La importancia concedida a la influencia del estrés sobre la salud es cada vez más amplia y convincente" (Moreno y Báez, 2010). Por lo que el país se ha puesto como objetivo para el año 2020, "Disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del problema" (MINSAL, 2013). Destacando así la necesidad de identificar y conocer dichos factores y su real incidencia en el ámbito laboral.

"Es en éste contexto que en Chile comienza a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las empresas del país" (Asociación Chilena de Seguridad [ACHS], 2016).

En el presente informe, se pretende mostrar el método de aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en la empresa Ingeniería Mecánica INPROMECA Ltda. El cual tiene como objetivo evaluar el nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de la organización, de manera que sea posible generar un plan de acción con recomendaciones y/o intervenciones de ser necesarias, para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de sus trabajadores.

## **OBJETIVOS**

-Objetivo General:

- Implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo en INPROMEC Ltda.

-Objetivos Específicos:

- Constituir un Comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales en INPROMEC Ltda.
- Aplicar el Cuestionario SUSESO/ISTAS-21 versión breve a la mayor cantidad de trabajadores posible.
- Generar un plan de acción con medidas correctivas y/o intervenciones según indiquen los resultados del test.

## **ALCANCE**

Este protocolo tiene alcance y aplicación en la empresa metalmecánica INPROMEC Ltda. Ubicada en calle Limache 3847 Barrio Industrial El Salto, en la comuna de Viña del Mar, Chile.

Va directamente dirigido y deberá darse a conocer a los 49 trabajadores que conforman las 5 áreas de la empresa, asumiendo que el tema ya es dominado por los profesionales relacionados con la prevención de riesgos de la organización, tanto así como todos los profesionales del IST, como institución administradora del seguro de la Ley 16.744 que tiene a su cargo el programa de vigilancia.

El protocolo consta de una etapa inicial, donde se realizan los preparativos pertinentes para informar y concientizar a los trabajadores, con una duración de dos semanas. Le siguen las etapas de medir y analizar datos dentro de la organización, que toma aproximadamente 3 días. Para finalmente tomar decisiones sobre los pasos a seguir y plasmarlos en un plan de acción de acuerdo a los resultados. El proceso completo tiene una duración aproximada de 1 mes. Aunque es importante destacar que al ser un protocolo de vigilancia, se deberá realizar continuamente cada cierto periodo de tiempo, de acuerdo al nivel de riesgo obtenido, los cuales están regulados por el protocolo.

Los costos económicos del desarrollo del protocolo no son muy elevados, siendo necesarios solo artículos de oficina, como lápices y papeles impresos con los cuestionarios, por lo que se destaca que el principal limitante es el tiempo. Con turnos de trabajo de 8 horas de lunes a sábados, desde las 8:30 hasta las 17:00 hrs. con 30 minutos de almuerzo y siendo mal vista por la gerencia la "pérdida de tiempo" de ese horario de trabajo, para llevar a cabo las reuniones del comité y la aplicación del cuestionario. Llegando a tal punto, que imposibilitó la implementación del plan de

acción con medidas de control al ser consideradas no necesarias dados los bajos niveles de riesgos obtenidos.

## **FUNDAMENTACIÓN**

Actualmente, las empresas a nivel mundial se dieron cuenta y comprobaron que los buenos ambientes laborales, donde el personal se desenvuelve en un sistema tranquilo, cooperativo y de confianza, son directamente proporcionales a una mayor productividad. Al mismo tiempo, "El desempeño de los trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar" (Kinicki y Kreitner, 2003). Debido a esto, es necesario vigilar ciertos factores dentro de la organización que incrementan el nivel de satisfacción del empleado, con la finalidad de mejorar la productividad.

"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" (Código del Trabajo, 2017, Art. #184). Esto significa que están obligadas a implementar el protocolo todas las empresas y organismos públicos que se encuentren legal y formalmente constituidos, con independencia del rubro o sector de la producción en el cual participe, o del número de trabajadores. Pudiendo ser fiscalizadas a partir del 1 de septiembre del 2015 ya pasado, según como lo indica la Ord. Nº B33/2307 (17/07/2013).

"En Chile, la encuesta ENETS revela que los principales síntomas que los chilenos asocian al trabajo son: sensación continúa de cansancio, dolores de cabeza, problemas para dormir y sentirse tenso o irritable. Todos ellos son síntomas de estrés, la principal consecuencia de la exposición a riesgos psicosociales" (MINSAL, 2010).

"La encuesta Chile 3D-2013, de GFK Adimark, indica que uno de cada tres chilenos admite sentirse demasiado estresado en su vida diaria, correspondiente a un 34%, cifra que en el 2012 era de 22% y el 48% de las licencias médicas laborales que maneja la ACHS son debido a problemas en la salud mental de los trabajadores" (Suárez, 2017).

Dados estos argumentos, es que podemos aseverar la importancia y lo imperativa que es la aplicación de este protocolo, haciendo hincapié en INPROMEC Ltda. La cual en primera instancia se encontraba fuera del plazo de reevaluación que se le otorgó después de la primera vez que se aplicó el protocolo.

Éste proyecto se pone en marcha en la empresa con la finalidad de que una vez concretado, la empresa cumpla con toda la normativa respectiva al protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo y posea toda la documentación necesaria para respaldarlo en caso de una fiscalización, que de lo contrario podría llegar a costarle entre 1 y 1000 UTM como multa, llegando incluso a 2000 UTM en

caso de ser sorprendidos por segunda instancia. Además de eso, INPROMEC podrá contar con un comité capacitado para realizar reevaluaciones futuras cuando sea necesario, sin la necesidad de ser asistidos por un ente externo.

## **METODOLOGÍA**

Paso 1: Constitución del Comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales, que consiste en la selección de ciertos trabajadores de distintas áreas según como lo indica el protocolo, para capacitarlos y consolidarlos a través de un acta firmada por los susodichos. Éste comité estará encargado de la aplicación del protocolo dentro de la empresa y de desarrollar la campaña de sensibilización, con el fin de explicar el procedimiento y dar a conocer la importancia de tomar en serio la resolución del cuestionario.

Paso 2: Aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS-21 versión breve a la mayor cantidad de trabajadores posible. Reuniendo a los trabajadores en una instancia previamente definida, para hacer entrega de un lápiz y un cuestionario para cada uno, explicar cómo contestarlo correctamente y sellar la etapa con la firma de todos los trabajadores que efectivamente resolvieron el test.

Paso 3: Análisis de los resultados del cuestionario entre los integrantes del comité, reuniendo a los involucrados para hacer un conteo y tabulación de los datos, para posteriormente obtener los niveles de riesgo de la empresa y planificar los pasos a seguir.

Paso 4: Generación de un plan de acción con medidas correctivas y/o intervenciones en caso de ser necesarias, según indiquen los resultados del test.

Paso 5: Difusión del plan de acción, dando a conocer el nivel de riesgo al que está expuesta la empresa y explicando la correcta ejecución de las medidas correctivas a través de una charla donde estén presentes tanto los trabajadores como la gerencia.

**CAPÍTULO 1: CONCEPTOS GENERALES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

## **1. CONCEPTOS GENERALES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

### **1.1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.**

A continuación, se dará a conocer una pequeña reseña de información sobre la empresa donde se aplicó el protocolo de riesgos psicosociales.

#### **1.1.1. Reseña Histórica.**

INPROMECA Ltda. Es una empresa que trabaja en conjunto con RAMEK SA. De manera que ésta última se encarga de comercializar la producción de INPROMECA. Y si bien podrían considerarse una sola empresa, legalmente están separadas. Con una trayectoria por más de 30 años en el mercado, INPROMECA Ltda. Se ha establecido como un actor importante en la industria metalmeccánica, gracias al esfuerzo y compromiso con el que asumen sus labores cada integrante de esta empresa.

Fundada en marzo del año 1979 en la ciudad de Quilpué, para ubicarse dos años más tarde en el sector de El Salto en Viña del Mar, lugar donde se encuentra en la actualidad, INPROMECA Ltda. Ha sostenido un crecimiento constante, otorgando soluciones de ingeniería relacionadas con proyectos metalmeccánicos de variada envergadura, comprendiendo el diseño, fabricación y montaje de estos.

La vocación de servicio, dedicación y motivación de nuestros trabajadores logran enfrentar el mercado con altos estándares de producción y calidad, en un ambiente de capacitación constante y seguridad laboral.

Nuestro equipo humano, la constante innovación, la seguridad en nuestro trabajo diario y el cuidado del medio ambiente son algunos de los valores inquebrantables de nuestro grupo de empresas.

Hoy en día cuenta con una gran variedad de productos propios e importados, apostando al continuo crecimiento en sectores como el minero, industrial, eléctrico, de ingeniería y del "Retail".

#### **1.1.2. Ubicación.**

INPROMECA Ltda. Está ubicada en calle Limache 3847, Barrio Industrial El Salto, en la comuna de Viña del Mar – Chile.

#### **1.1.3. Misión y Visión.**

Misión: Diseñar y fabricar bienes metalmeccánicos, utilizando profesionales adecuadamente preparados para el cumplimiento de sus funciones, que permitan el desarrollo de soluciones eficaces y eficientes a través de un mejoramiento continuo,

entregando productos de calidad, que logren satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes.

Visión: Vemos la posibilidad de desarrollar la compañía como un actor relevante en la fabricación de productos metalmecánicos hacia mercados industriales que requieren ser suministrados por un especialista en las necesidades de sus clientes, garantizando el servicio requerido a través de la cadena de valor generada en los procesos de industria.

#### 1.1.4. Servicios.

INPROMEC Ltda. Es una empresa enfocada al diseño y fabricación de productos metalmecánicos, principalmente de cajas, gabinetes y tableros eléctricos. La empresa se divide en 5 áreas enfocadas a la producción: El área de máquinas, donde se trabajan las planchas de acero en bruto, el área de soldadura y desbaste, el área de fosfatado, donde se someten las piezas bajo proceso químico, área de pintura electroestática y finalmente el área de armado y embalaje.

INPROMEC Ltda. Trabaja en conjunto con la empresa RAMEK SA., la cual se encarga de comercializar los productos que fabrica, pudiendo considerar a ambas empresas como una sola.

En la línea de productos que INPROMEC ofrece, encontramos:

- Herramientas.
- Cajas de compañía.
- Gabinetes.
- "Lockers".
- Tableros murales.
- Productos especiales.

#### 1.1.5. Empresas Relacionadas y Representaciones.

Empresas Relacionadas:

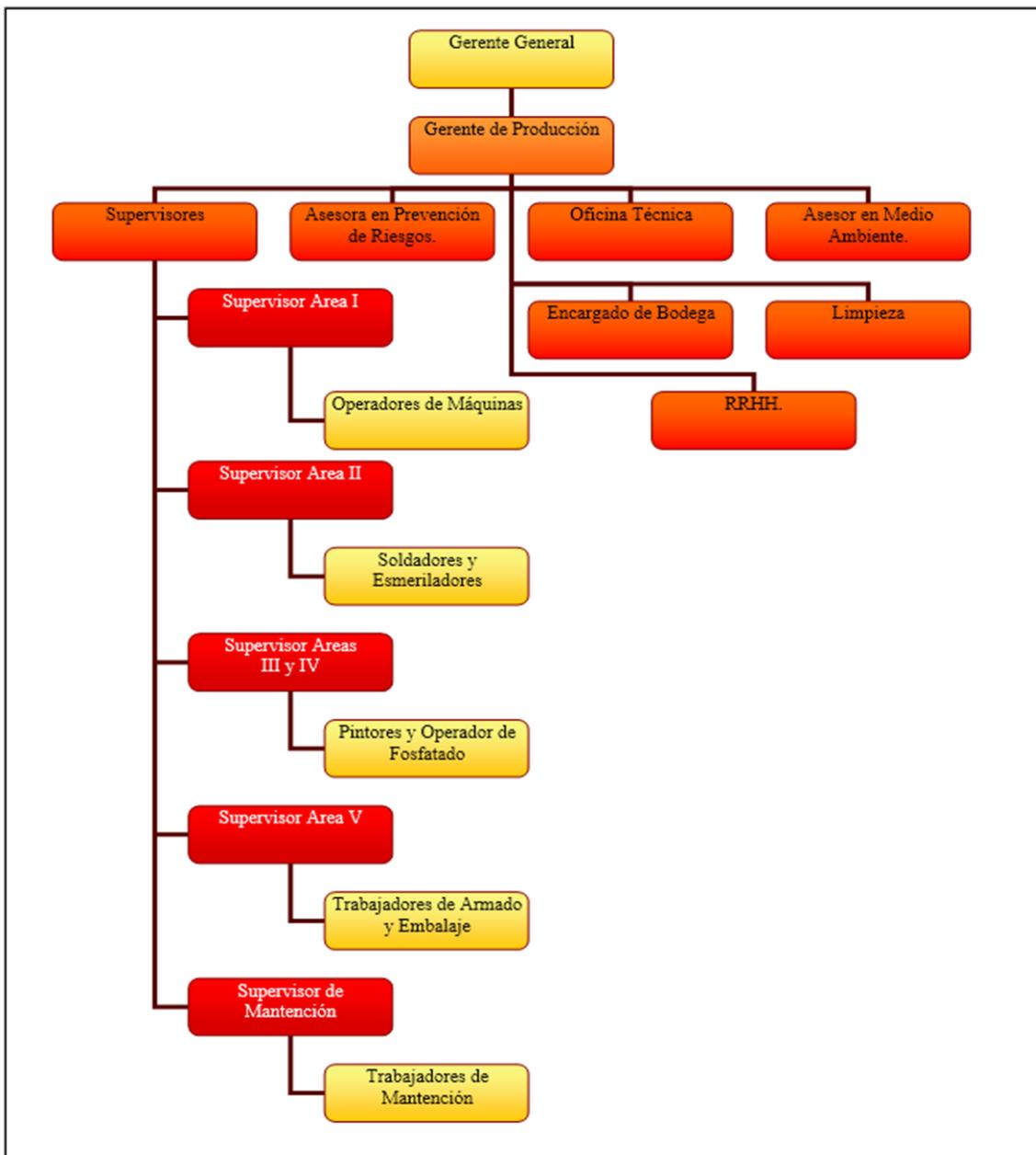
- RAMEK SA. / Comercializadora de sus productos y principal cliente.
- Black Bull / Proveedor de EPP.
- 3M / Proveedor de EPP.
- Black & Decker / Proveedor de herramientas.
- Stanley / Proveedor de herramientas.
- Tricolor / Proveedor de pintura.
- FOSFAMET / Proveedor de productos químicos.
- REGIC / Proveedor de acero.

### 1.1.6. Política de calidad.

Ingeniería Mecánica INPROMEC Ltda.

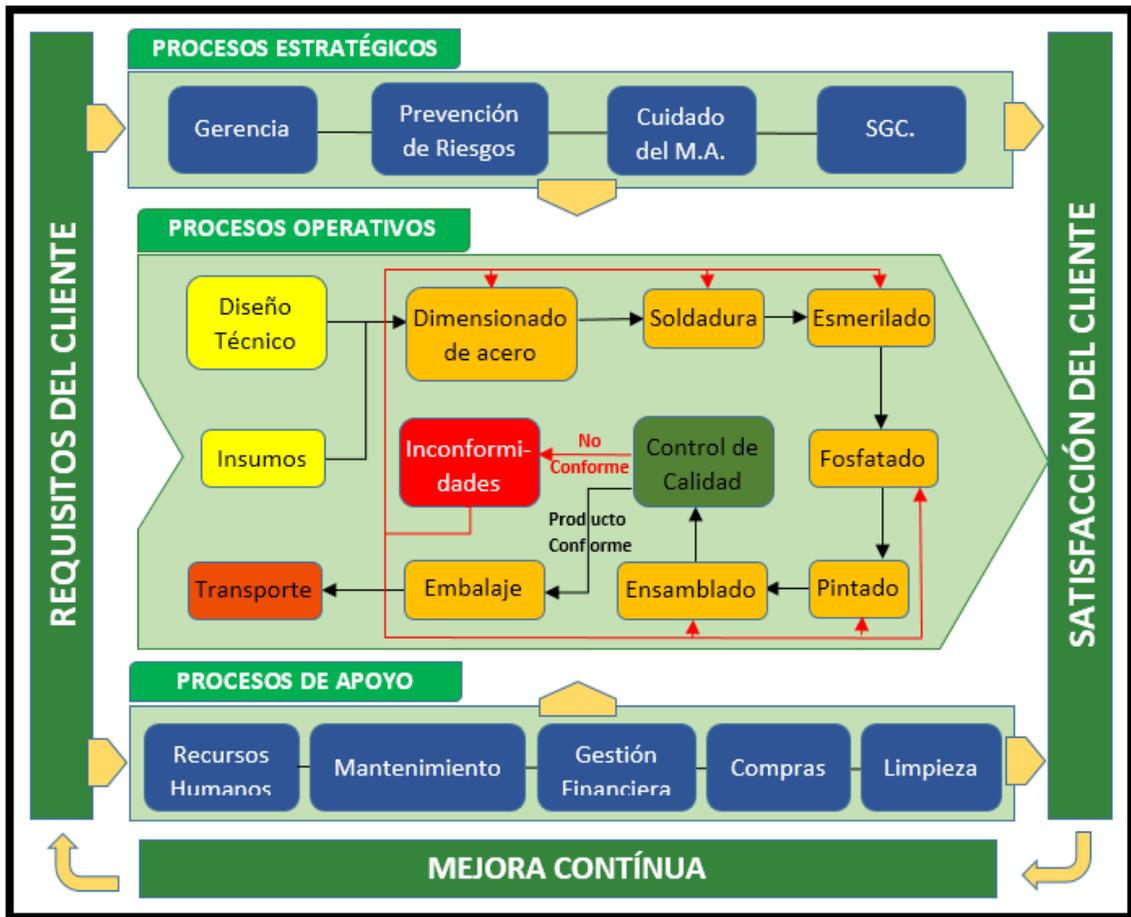
La implementación del sistema de gestión de calidad nos lleva hacia una mejora continua de los procesos, amparados en la norma internacional ISO 9001/2008, buscando el equilibrio de manera sustentable entre nuestro Cliente, Proveedores, Recursos y Personas, es por ello que, INPROMEC LTDA. Se compromete a brindar servicios de diseño, desarrollo y fabricación de productos metálicos de calidad, cumpliendo requisitos legales y propios de la organización.

### 1.1.7. Organigrama.



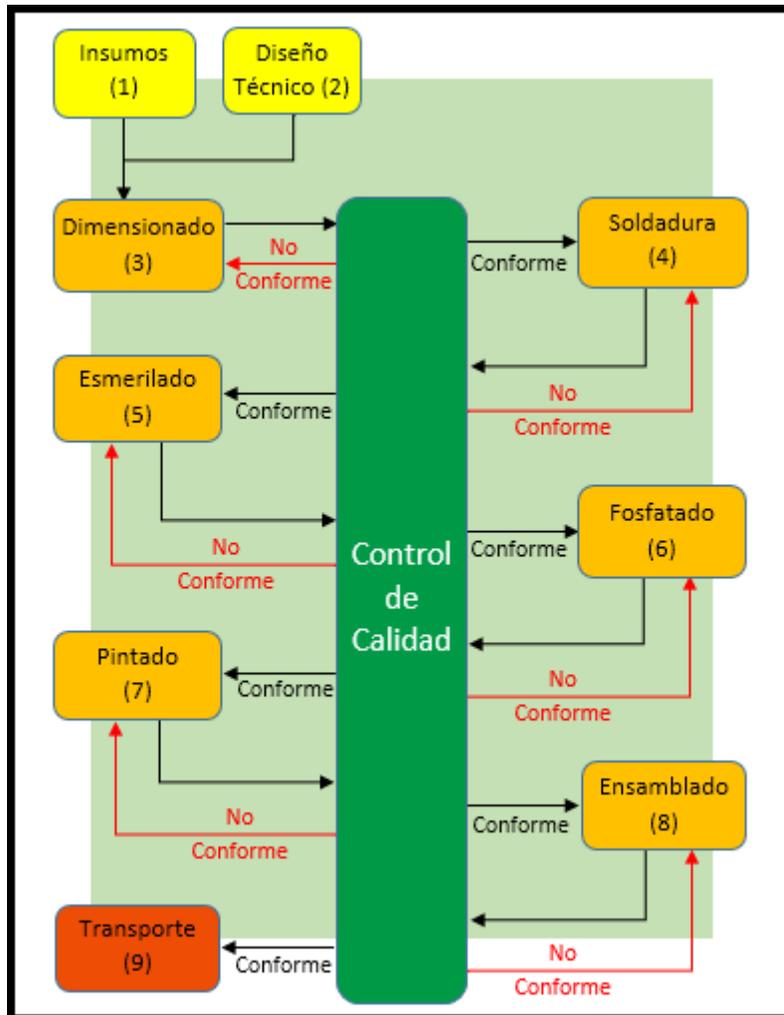
Fuente: INPROMEC Ltda.

Figura 1- 1. Organigrama institucional INPROMEC Ltda.

1.1.8. Mapa de procesos.

Fuente: Elaboración del alumno Aníbal Cáceres Gallardo de la UTFSM-JMC.

Figura 1- 2. Mapa de procesos de INPROMEC Ltda.



Fuente: Elaboración del alumno Aníbal Cáceres Gallardo de la UTFSM-JMC.

Figura 1- 3. Proceso operativo de INPROMEC Ltda.

## 1.2. FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES.

En esta sección se explicarán algunos conceptos básicos que es necesario conocer para entender posteriormente el protocolo.

### 1.2.1. Factores psicosociales.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal extra laboral, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1986).

La definición anterior muestra la importancia concedida por OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste en que las consecuencias del

descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa.

La guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (CEM, 2013). Clasifica los factores psicosociales de la siguiente manera:

- Características del puesto:
  - Autonomía y control.
  - Ritmo de trabajo.
  - Monotonía y repetitividad.
  - Contenido de la tarea.
- Organización del trabajo:
  - Comunicación.
  - Estilos de mando.
  - Participación en la toma de decisiones.
  - Asignación de tareas.
  - Jornada de trabajo y descanso.
- Características individuales:
  - Personalidad.
  - Edad.
  - Motivación.
  - Formación.
  - Aptitudes.
  - Actitudes.
- Factores extra laborales:
  - Entorno socioeconómico.
  - Vida personal y familiar.
  - Ocio y tiempo libre.

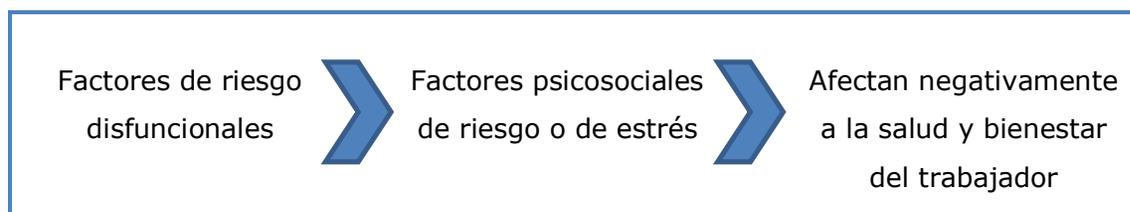
Los factores psicosociales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), son condiciones psicológicas del trabajo que como tales pueden ser positivas y negativas (Kalimo, 1988). Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estado de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, condiciones psicológicas generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. (Moreno y Báez, 2010).

#### 1.2.2. Factores psicosociales de riesgo.

Los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad

derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos. Dado que pueden originarse en cualquiera de los múltiples desequilibrios entre demandas y recursos, la lista es abierta y prácticamente interminable. Los principales modelos de estrés laboral han expuesto los mecanismos principales que dan lugar a los factores de estrés laboral y la investigación psicofisiológica, médica y psicológica ha propuesto diferentes tipos de procesos que relacionan los factores de estrés laboral y el daño a la salud, tanto física como psicológica. (Moreno, 2011)

Cuando los factores psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud. De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo. (Paspuel, 2014)



Fuente: "Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" CEM, 2013.

Figura 1- 4. Efecto de los Factores de Riesgo Disfuncionales.

Tomando como referencia la categorización de Cox y Griffiths (1996), según como aparece en Handbook of Work and Health Psychology (Schabracq, Winnubst y Cooper, 2003). Cada una de las categorías principales puede dar lugar a otros innumerables factores psicosociales de riesgo:

- Contenido del trabajo: Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
- Sobrecarga y ritmo: Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.

- Horarios: Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
- Control: Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
- Ambiente y equipos; Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
- Cultura organizacional y funcionales Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
- Relaciones interpersonales: Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
- Rol en la organización: Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
- Desarrollo de carreras: incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
- Relación Trabajo-Familia: Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.
- Seguridad contractual: Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.

#### 1.2.2.1. Características de los factores psicosociales de riesgo.

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias, según Moreno y Báez (2010). Pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Se extienden en el espacio y el tiempo: El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima social no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento espacial, son características globales de la empresa o de la organización.
- Dificultad de objetivación: El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión la comunicación, no tienen unidades propias de medida. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva.
- Afectan a los otros riesgos: El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad

de la persona. El aumento de los factores psicosociales de riesgos supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, de higiene y ergonomía influyen en los factores psicosociales.

- Escasa cobertura legal: La legislación se ha trabajado de modo general relacionado con la prohibición de que pueda dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la Inspección del Estado.
- Están moderados por otros factores: Los factores psicosociales de riesgos afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales, los factores psicosociales están medidos por la percepción, la experiencia y la biografía personal. Depende de las variables personales de cada individuo.
- Dificultad de intervención: La intervención técnica en los factores psicosociales no resulta clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

### 1.2.3. Los riesgos laborales.

Se define el riesgo como: "combinación de la probabilidad de que ocurra un daño y la gravedad de las consecuencias de éste" (Norma Cubana 18000 [NC 18000], 2005). Se entiende también como: "la medida de la posibilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento" (Martínez, 2002). Comúnmente estas definiciones de riesgo refieren que este el riesgo está presente al exponerse a una fuente de peligro en combinación con una actividad determinada donde probablemente ocurra un daño. Aquí aparece un término de gran importancia en el tema tratado: peligro. Éste puede definirse como "fuente potencial de un daño en términos de lesión o enfermedad a personas, daño a la propiedad, daño al entorno del lugar de trabajo, o una combinación de estos" (NC 18000, 2005). Por otro lado, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo en Perú, define el peligro como "Situación o característica intrínseca de algo capaz de ocasionar daños a las personas, equipo, procesos y ambiente" (Asociación Española de Lectura y Escritura [AELE], 2011).

La definición del concepto de riesgo laboral proviene del marco de desarrollo de la Directiva Europea 89/391/EEC que establece los elementos de probabilidad de su aparición y la gravedad de sus consecuencias como elementos definitorios. Este marco conceptual debe aplicarse igualmente a los riesgos psicosociales. La probabilidad de ocurrencia y la gravedad de sus consecuencias definen los diversos tipos de riesgos psicosociales. Son estos dos criterios conjugados lo que hace que el riesgo psicosocial

pueda variar de trivial a grave e intolerable (Gómez Cano, González Fernández, López Muñoz, y Rodríguez de Prada, 1996). Como en el resto de riesgos laborales, todas las combinaciones son posibles y pueden darse tanto riesgos psicosociales triviales como otros con un valor grave e intolerable. En este último caso, estaríamos ante riesgos psicosociales con una alta probabilidad de tener efectos graves sobre la salud del trabajador. (Moreno, 2014)

#### 1.2.4. Los riesgos psicosociales.

La ACHS (2013). Define los riesgos psicosociales como:

“Todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. A través del Protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores”.

#### 1.2.5. Características de los riesgos psicosociales

El CEM (2013) describe las principales características de los riesgos psicosociales:

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones de organizacionales del trabajador, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. La violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal a la dignidad del trabajador de su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.
- Los riesgos psicosociales tiene efectos globales sobre la salud del trabajador: Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta del estrés, tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente modulares. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tiene efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo.
- Afectan a la salud mental de los trabajadores: Los riesgos psicosociales afectan de forma importante y global a la estabilidad y equilibrio mental de

la persona. La ansiedad, la depresión están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales sugeridos por la OIT (Organización Internacional de Trabajo) como enfermedad profesional.

- Tienen formas de cobertura legal: La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial en Europa y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema.

#### 1.2.6. Principales riesgos psicosociales en Europa.

A continuación se describirán los distintos tipos de riesgos psicosociales con mayor incidencia en Europa.

##### 1.2.6.1. Estrés.

Las definiciones del estrés son muchas, existen múltiples modelos y explicaciones sobre su génesis, sobre los factores que influyen y sus consecuencias. El estrés no es un fenómeno nuevo, en el siglo XVII el físico R. Hooke se refiere al estrés dentro del estudio de las características físicas de los cuerpos sólidos. Una carga sobre una estructura implicaba una fuerza interna de resistencia (estrés) que podría acarrear una distorsión ("strain"). Así pues desde un punto de vista físico se definía como: "fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionarlo". Estos términos influyeron en posteriores teorías y sobre el estrés y el término carga derivó hacia estresor, el de estrés hacia el estímulo objetivamente medible y el del término "strain" hacia la respuesta individual. El filósofo Cannon (1932) empleó el término estrés para referirse a la homeostasis o capacidad de todo organismo para mantener un equilibrio interno y también para referirse a las reacciones de "lucha-huida", respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes. Las implicaciones fisiológicas de este patrón de respuesta fueron influencias para H. Selye y su síndrome general de adaptación. (Llaneza, 2006).

De acuerdo a Lazarus y Folkman (1986) "el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar". En otras palabras, el estrés no es una propiedad de la persona o del ambiente, sino que surge ante la evaluación de amenaza entre un tipo de persona y de un ambiente particular. (Cuevas y García, 2012)

Existen múltiples definiciones del estrés, destacamos algunas:

- "Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves". (Real Academia Española [RAE], 2001).

- "Desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)" (McGrath, 1970).

Según estableció Hans Selye "algo de estrés es esencial y saludable; la cantidad óptima de estrés es ideal, pero demasiado estrés es dañino". Por lo tanto, una pequeña cantidad de estrés es necesario. En general, se considera que existen dos tipos de estrés: El Eutrés, que se considera como el buen estrés, el cual es necesario, es la cantidad óptima, no es dañino y es una cantidad de estrés esencial para la vida, el crecimiento y la sobrevivencia. Este tipo de estrés nos incentiva la vida, nos permite enfrentarnos a los retos, nos incentiva para tratar de obtener buenos resultados y adaptarnos a los cambios. Existe una cantidad de eutrés óptima la cual nos permite un rendimiento óptimo en nuestras actividades. Y por otro lado está el Distrés, que se considera un mal estrés pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, mata neuronas del hipocampo (CA 1), contribuye a producir patologías mentales, acelera el proceso de envejecimiento, etc. (De Camargo, 2004)

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2002)

Es importante atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. Dos son las formas principales, el estrés crónico (Lazarus y Folkman, 1986, 2000) y el estrés temporal (Holmes y Rahe, 1967). Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas. También se ha reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta de estrés agudo (Bryan y Harvey, 2000), debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y la respuesta de estrés postraumático en el que se mantiene o incluso se amplía el nivel de la respuesta en el tiempo (Friedman, Keane y Resick, 2007). Todas estas formas tienen su correspondencia en el marco laboral. (Moreno y Báez, 2010)

#### 1.2.6.2. Violencia.

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La OIT define la violencia laboral como "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es

asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo". La OMS (Organización Mundial de la Salud) la define como "el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación". Habitualmente se ha distinguido dos formas principales, la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. En "Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas" (2010), Moreno y Báez describen los tres tipos fundamentales de violencia:

- Violencia de tipo I: Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.
- Violencia de tipo II: Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.
- Violencia de tipo III: Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

Especial mención en este contexto merece la violencia del cliente, reconocida como uno de los tipos básicos de violencia en el trabajo. La satisfacción del cliente es la gran obsesión de las empresas, y en parte su criterio de actuación, lo que entraña no pocas contrapartidas por parte de los trabajadores. La violencia de tipo II habitualmente se genera a partir de la frustración de las expectativas de servicios, de la ira o la rabia ante la incapacidad para obtener lo deseado, por lo que habitualmente son conductas agresivas reactivas. Uno de los conceptos que está teniendo una amplia difusión es el de Anderson y Pearson (1999), propuesto como una de las formas en las que se ejerce la violencia psicológica laboral. Los autores lo definen como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Las conductas incívicas se caracterizan por ser groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás. Por su parte, el Código Penal sanciona igualmente la violencia en sus artículos 170-172 las amenazas o coacciones que puedan infringirse a las personas. La Ley Orgánica 1/1992 sobre Protección de la Seguridad Ciudadana en su artículo 13 establece la necesidad de adoptar medidas preventivas y disuasorias en los contextos en los que sea necesario.

#### 1.2.6.3. Acoso laboral.

Fue el profesor de alemán, Heinz Leymann el primero en definir este término durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo en Hamburgo (1990), al definirlo como:

Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla (Giner , 2011).

El "Mobbing" o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral.

#### 1.2.6.4. Acoso Sexual.

El acoso sexual es una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada y/o intimidada. Es un término relativamente reciente que describe un problema antiguo. Tanto la OIT como la CETFDICM identifican el acoso sexual como una manifestación de la discriminación de género y como una forma específica de violencia contra las mujeres. El acoso sexual es una violación de los derechos fundamentales de las trabajadoras y los trabajadores, constituye un problema de salud y seguridad en el trabajo y una inaceptable situación laboral. (OIT., 2012)

Habitualmente se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no hay chantaje en el mismo, Mansilla (s.f.). Los define como:

- Acoso quid pro quo: Chantaje sexual o acoso de intercambio (esto a cambio de eso), realizado por un superior, y que puede afectar negativamente al trabajo. En este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje que fuerza a un trabajador a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo. Se trata de un abuso de autoridad, porque supone amenazas por parte de un cargo superior de consecuencias negativas (despido, no renovación del

contrato, peores condiciones laborales, etc.) si no se aceptan los requerimientos de tipo sexual. Es decir que consiste en el abuso desde una posición de poder para lograr beneficios sexuales. La respuesta al acoso sirve de base, implícita o explícitamente, para decisiones relacionadas con el acceso de dicha persona a la formación profesional o al empleo, a la continuidad del contrato de trabajo, a la promoción profesional, al aumento de salario, etc. (González de Rivera, 2002).

- Acoso sexual ambiental (hostile environment harassment): La Recomendación de la Comisión Europea se refiere a una conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado (INSHT, 2001c). Es decir, el acoso sexual ambiental se genera cuando se crea un clima de trabajo hostil y sexual, lo suficientemente grave e intenso como para alterar las condiciones laborales del trabajador y crear un entorno laboral abusivo. En este tipo de acoso lo definitorio es el desarrollo de un comportamiento de naturaleza sexual de cualquier tipo (bromas persistentes y graves de carácter sexual, alusiones o comentarios groseros sobre la vida íntima del trabajador, requerimientos a trabajadores para que lleven una ropa sexualmente insinuante, etc.), lo que genera un contexto laboral negativo -intimidatorio, hostil, ofensivo, humillante- para el trabajador, lo cual tiene como consecuencia que el trabajador no pueda desarrollar su prestación laboral en un ambiente adecuado, ya que se ve sometido a un tipo de presión por conductas de tipo sexual en el trabajo que termina creándole una situación laboral intolerable. En muchas ocasiones este ambiente laboral inadecuado puede ser aceptado como una costumbre o una situación normal en nuestra cultura.

#### 1.2.6.5. Inseguridad Contractual.

El CEM (2013), define la inseguridad laboral como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual:

- El bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato.
- El bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo.
- El bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación).
- El bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

En España, uno de los problemas endémicos del mercado de trabajo ha consistido en los altos índices del mercado temporal, claramente superiores a la media europea. Los datos parecen indicar que la percepción de inseguridad laboral se

asocia a un aumento de los problemas para la salud y de la seguridad. (Benach, Amable, Muntaner y Benavides, 2002)

Moreno y Báez (2010). Plantean que:

El trabajador que tiene la percepción de inseguridad laboral experimenta estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida del empleo (Heaney Israel y House, 1994). La incertidumbre a la que la persona está sometida hace que algunos la consideren como más estresante que la misma pérdida del trabajo en sí (Hartley et al., 1991).

#### 1.2.6.6. Desgaste profesional o "Burnout".

"La aportación operativa de Maslach y Jackson (1981) definiendo el "burnout" mediante su cuestionario "Maslach Burnout Inventory" (MBI) como un síndrome caracterizado por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal y profesional" (Moreno, González y Garrosa, 2001).

Por otro lado, una de las definiciones más extendida y generalizada proviene de Maslach y Jackson (1986): "El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma." La definición se centra en las variables que son evaluadas mediante el Maslach Burnout Inventory (1981) de forma operativa. El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciado que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión. (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia [CROEM.], 2014)

#### 1.2.6.7. Conflicto familia – trabajo.

Se han producido, y se están produciendo, cambios en la organización del trabajo en un doble sentido: por un lado, el aumento de la flexibilidad de los tiempos de trabajo en función de los tiempos de la demanda; por otro, la intensificación de las jornadas de trabajo a fin de completar y terminar plazos de entrega y compromisos organizacionales. Y ambos aspectos, dificultan todavía más la conciliación trabajo-familia y facilitan la aparición de conflictos entre ambas dedicaciones (Moreno y Báez, 2010).

Como consecuencia de todos estos cambios, la Segunda Encuesta Europea de Calidad de Vida (2007) indica que casi la mitad de los ciudadanos con trabajo remunerado en los 27 países de la UE reconocen que varias veces al mes están demasiado cansados para hacer las tareas del hogar, y el 22% afirman estarlo varias veces a la semana. El 11% refiere que tiene dificultades varias veces por semana para llevar a cabo las responsabilidades familiares por el tiempo

que pasan en el trabajo. Estas cifras nos indican la necesidad de desarrollar políticas de conciliación entre el trabajo y la familia que permitan al trabajador disponer de un mayor control sobre sus responsabilidades familiares. Asimismo, la adopción de este tipo de políticas además de reducir los niveles de conflicto, aumenta el compromiso con la empresa. (CROEM, 2014).

#### 1.2.6.8. Trabajo emocional.

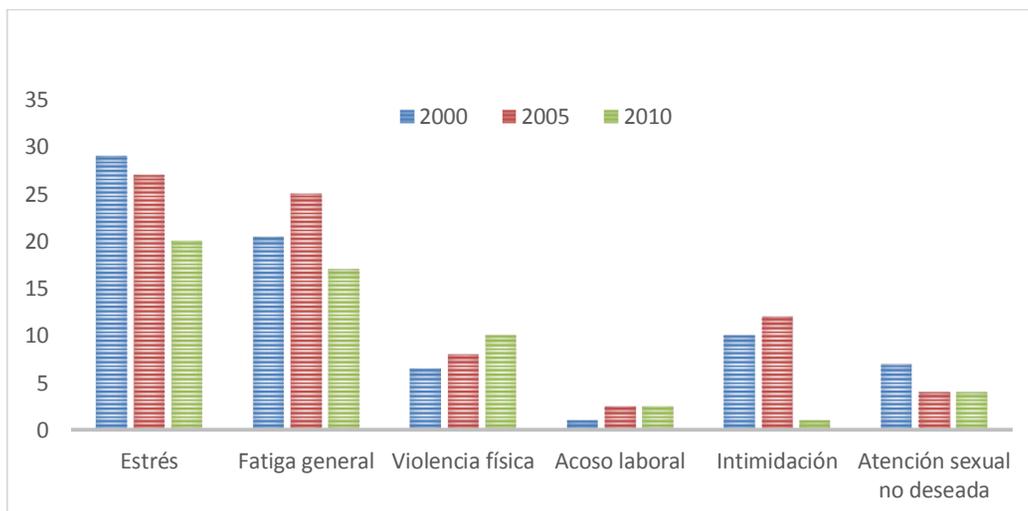
El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales (Martínez, 2001).

El trabajador para expresar emociones organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, que según Hirschfeld (2003) puede hacer de dos maneras:

- Actuación superficial: Es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.
- Actuación profunda: cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo pero resulta en una emoción más auténtica.

El estudio del Trabajo Emocional está cobrando cada vez más importancia para evaluar la eficacia organizacional y el bienestar subjetivo del trabajador y parece ser que aquellas profesiones más afectadas por el trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor (Confederación de Empresarios de Málaga (CEM), 2013).

Sin embargo, no existe ninguna legislación al respecto salud.



Fuente: "OSH in figures. Stress at work Facts and figures", 2009.

Gráfico 1-1. Riesgos psicosociales en Europa.

Como puede observarse, los datos recogidos son parciales y varían en función de los planteamientos de cada año y no recogen sino sólo algunos aspectos de los riesgos psicosociales. Mientras los datos relativos al estrés y la fatiga general son altos, los referidos a la violencia, acoso laboral, Intimidación y atención sexual no deseada son claramente inferiores. Estrés y fatiga general son riesgos psicosociales generales mientras que los otros son específicos.

#### 1.2.7. Listado de factores psicosociales validados para la realidad en Chile.

A continuación se entrega un listado de factores de riesgo psicosocial entregados por el MINSAL (2013). Que forman parte de instrumentos evaluados y validados para la realidad chilena. La agrupación de dichos factores se ha realizado para simplificar su identificación, dado que cada uno de estos instrumentos tiene su propia selección, agrupación y coherencia interna. Aquí se entregan los factores mínimos necesarios para abordar los principales ámbitos de riesgo psicosocial laboral:

- Organización y condiciones de empleo: Se refiere a materias de seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
- Demandas psicológicas: Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
- Violencia y acoso: Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
- Relaciones al interior del trabajo: Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
- Doble presencia: Preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

#### 1.2.8. Efectos de los riesgos psicosociales.

Los efectos de los riesgos psicosociales pueden clasificarse en 2 grupos distintos, aquellos que afectan netamente a la persona en forma individual y aquellos que afectan a la organización donde el individuo se desenvuelve o trabaja.

### 1.2.8.1. Los efectos individuales.

La Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CEM, 2013) señala que Aunque el estrés es una respuesta filogenética para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo. La respuesta de estrés, aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas musculo esqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del colon irritable.

Los efectos sobre la violencia son amplios y variados:

- Daños físicos: más infrecuente aunque se ha constatado que tiende a aumentar en los sucesos que desencadenan de estrés postraumático. De forma general, los datos muestran que los daños físicos que se reciben están en un rango que va de lesiones menores a graves, e incluso mortales.
- Daños psíquicos: ansiedad, problemas para conciliar el sueño, falta de motivación, malestar, tensión, estrés pasajero y temporal, estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional o incluso a abandonar el propio trabajo. Una de las formas que puede adoptar la violencia en el trabajo es el incivismo que ha sido estudiado con relación a posibles efectos sobre la salud de los trabajadores.

En cuanto a los efectos que se produce en el acoso laboral, se pueden describir como un atentado a la propia identidad profesional, una devaluación de la propia competencia profesional que ha podido suponer y costar años, esfuerzos y renuncias importantes. En la medida que los aspectos profesionales son relevantes para la persona, que existe una centralidad laboral en el sistema de identidad de la persona, el rechazo profesional por los propios compañeros o superiores puede suponer una merma de los aspectos más valiosos de uno mismo. Podemos destacar los siguientes:

- Atentado a la identidad profesional y personal.
- Devaluación de la competencia profesional.
- Sintomatología física: pérdida de apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular.
- Sintomatología mental: estrés postraumático, deterioro de la autoestima, irritabilidad, apatía o trastorno de la memoria.
- Cuando una víctima de acoso laboral experimenta una situación similar a lo vivido durante el acoso se produce una activación automática de las experiencias y recuerdos ligados a las situaciones de acoso.
- Las víctimas de acoso suelen estar afectadas por ciclos circadianos alterados de cortisol.
- La salud física y mental de los testigos de acoso laboral también se ven afectadas, en menor medida evidentemente que las víctimas directas.

La violencia sexual no es sólo una forma de violencia, es un tipo de violencia con connotaciones propias y con repercusiones más severas que otras formas de violencia. En la violencia sexual se produce, al mismo tiempo, un atentado a la condición personal como hombre o mujer y una agresión a la propia dignidad e intimidad. Su aparición está altamente relacionada con el clima de tolerancia ambiental de la organización y del predominio de la cultura masculina, especialmente en puestos directivos y de supervisión. Las mujeres que han sufrido acoso sexual informan de mayores niveles de absentismo, intenciones de abandono y dedican más tiempo a pensar en contextos laborales diferentes. Cualquier forma de acoso sexual produce una disminución del bienestar subjetivo vinculado al trabajo. En general, el acoso sexual genera un malestar personal profundo con repercusiones generalizadas en la vida de la mujer, especialmente cuando se produce una violación o un intento de violación. En estos casos puede producirse fácilmente un tipo de estrés postraumático que invalide o disminuya de forma importante la vida personal, laboral y profesional de la mujer.

Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas. Entre los efectos destacamos:

- Mayor índice de siniestralidad laboral en trabajadores temporales.
- Estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida de trabajo.
- Diferentes estudios encuentran asociación con enfermedades coronarias, colesterol, hipertensión.
- Depresión, ansiedad, etc.
- Los hombres en mayor medida son más perjudicados que las mujeres, la edad también es un factor a tener en cuenta.

Los efectos del desgaste profesional provienen en gran medida de que el esfuerzo del profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro.

Efectos: depresión, ansiedad, frustración, irritabilidad, desarrollo de una experiencia especialmente sensible a los fallos en la organización y las relaciones interpersonales, pérdida de apetito, disfunciones sexuales, empeoramiento de la calidad de vida.

Existen estudios que demuestran el efecto "contagioso" dentro de las organizaciones. Existen numerosos estudios dirigidos a estudiar las relaciones entre el desgaste profesional y la salud física y mental de los trabajadores en distintos grupos profesionales, entre los que suelen destacar personal sanitario y profesores.

### 1.2.8.2. Los efectos organizacionales.

Las empresas no sólo pueden ser causa de situaciones de estrés, sino que también sufren sus consecuencias. A continuación se exponen algunas de las más importantes a partir del trabajo de Martínez-Losa y Sarrate (2014):

- **Absentismo:** El absentismo de corta duración actúa a menudo como mecanismo de defensa y está muy relacionado con factores motivacionales, mientras que el absentismo de larga duración está más relacionado con problemas de salud (físicos o mentales). El absentismo tiene un impacto significativo en los costes: disminuye la productividad y la persona ausente debe ser reemplazada. Los datos del II Informe Adecco sobre Absentismo (2013) indican que en España, la tasa de absentismo estimada con datos de la Encuesta de Coyuntura Laboral que elabora el Ministerio de Trabajo, oscila entre el 3% en 2003 y el 3,8% en 2009; en 2010 y 2011 desciende levemente al 3,7% y en 2012 se sitúa en el 3,5%. Si se emplea la Encuesta Trimestral de Coste Laboral del INE, la tasa es algo mayor, y sube desde el 3,7% en 2000 hasta el 4,9% en 2009; en 2010 y 2011 es del 4,7%, siendo del 4,3% en 2012, lo que supone una caída interanual de medio punto porcentual. Pero lo más llamativo del informe de Adecco que se realiza con la colaboración del IESE, GARRIGUES, FREMAP y la Universidad Carlos III de Madrid, es que España sigue liderando los países con mayor nivel de absentismo, con una media de 11,4 días perdidos por trabajador y año.
- **Presentismo:** Aunque tradicionalmente el concepto de presentismo se ha asociado a las personas que acuden a su puesto de trabajo a pesar de estar enfermas, también se puede aplicar a aquellos trabajadores que van a trabajar con preocupaciones personales relacionadas o no con el entorno de trabajo, desmotivados, sin implicación. También puede consistir en una necesidad por demostrar el compromiso por la empresa, tanto trabajando más horas, como asistiendo a todas las reuniones o llegando siempre muy pronto al trabajo, pero acarreando bajo rendimiento. Las personas acuden a trabajar o alargan innecesaria e improductivamente la jornada por temor a perder el empleo, porque la empresa tiene una "cultura de la presencia" o por temor a sus responsables.
- **Rotación:** Son los costes que supone el reemplazo de un empleado y que en ocasiones se derivan del absentismo. Los gastos de rotación pueden ser muy costosos, especialmente en el caso de altos cargos y directivos. Además puede tener un efecto de contagio entre los compañeros, generando expectativas positivas hacia el mercado externo y negativas hacia las posibilidades de desarrollo y promoción. Para entender la importancia del estrés en la rotación, un ejemplo es el estudio de Ravi Tangri (2003), que estimó que un 40% de la rotación está relacionada con el estrés.
- **Accidentes laborales:** El estrés disminuye la atención y aumenta las preocupaciones y la fatiga. Los trabajadores bajo presión y/o estresados

intentan hacer lo máximo posible con el mínimo esfuerzo: se preocupan menos de seguir los procedimientos seguros y de usar los equipos adecuados. "The American Institute of Stress" (2003) aporta que el estrés relacionado con las distracciones y/o adormecimientos se contabiliza como el responsable de entre el 60% y el 80% del total de accidentes laborales. A partir de todos los datos anteriores que reflejan el fuerte impacto negativo que genera el estrés, tanto para la salud de los trabajadores, como para el funcionamiento de la organización, resulta imprescindible la implantación de medidas preventivas que minimicen las consecuencias de este creciente riesgo psicosocial.

Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral:

- El incivismo tiene importante repercusiones en la productividad de la empresa y en la satisfacción laboral.
- La productividad disminuye con la violencia física.
- El burnout suele ir acompañado de un distanciamiento laboral de la organización.

El daño a terceros debe ser mencionado en relación a aquellos riesgos que impliquen una disminución del desempeño. Especial importancia en sectores como la sanidad, el burnout puede asociarse con implicaciones para la seguridad del paciente. Mientras que por otro lado, las conductas laborales contraproducentes son conductas que van dirigidas contra los legítimos intereses de las organizaciones, incluida su imagen, sus clientes y sus relaciones empresariales. La venganza y la represalia como consecuencia de supuestas injusticias organizacionales, sistemas abusivos de gestión, y amplia extensión de factores psicosociales de estrés suele ser el contexto justificativo de la acción. Lo que nos lleva al último efecto conocido como conciliación trabajo – familia, que es cuando la sobrecarga laboral se traslada a su ámbito familiar dando lugar al conflicto entre el trabajo y la familia e influyendo en sus relaciones con ésta. Incluso la afectación de la salud se extiende al ámbito familiar del trabajador por acoso laboral. (Moreno y Báez, 2010)

### **1.3. VULNERABILIDAD INDIVIDUAL**

En su libro, Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación de especialistas (2008). Llaneza describe la cuestión que plantea el estrés sobre si existen factores predisponentes a una mayor vulnerabilidad, o si son las organizaciones de trabajo y sus condiciones las que propician que sus trabajadores enfermen:

Numerosos autores han intentado demostrar que los factores de estrés deben ser reconducidos a las características individuales a fin de explicar la diversidad de las reacciones observadas en una población con una misma fuente de estrés. Rasgos de personalidad (dependencia, rigidez, ansiedad, introversión), recursos y competencias (formación, experiencia, capacidad intelectual), necesidades,

aspiraciones, expectativas y condición física son algunas de las características individuales que influyen en la producción del estrés. La experiencia del estrés es personal e individual, de naturaleza principalmente psicomotora (ansiedad, depresión, miedo, etc.) pero también fisiológica. Es el significado de un estímulo, y no su naturaleza ni su intensidad, lo que condiciona la respuesta del individuo. Cualquier evento o situación del individuo, lo que induce al estrés, y esta interpretación y connotación amenazadora depende de las propiedades físicas del estímulo y de procesos estrictamente cognitivos (expectativas, actitudes y atribuciones) vinculados con el estímulo ambiental. Sabemos que para que se produzca una reacción de estrés es necesario un estresor y que no todo el mundo es igualmente vulnerable al estrés. Existen personas que toleran mucho el estrés, y otras que son menos resistentes. Lo que representa un estresor para una persona, puede no resultar para otra. La vulnerabilidad depende de varios factores, que vemos a continuación:

- **Personalidad tipo A:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiestan en ciertos sujetos como un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión (hasta el punto de considerar el trabajo como el centro de su vida), que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo (nunca encuentran tiempo suficiente para hacer todo lo que quisieran). Estos sujetos son activos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes. Este tipo de personalidad no es un grado estático de personalidad sino un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodea. Actúa como un condicionante que hace al sujeto más sensible al estrés.
- **Dependencia:** Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario (supervisión estricta) y un ambiente laboral normalizado y burocratizado. Sin embargo, tiene más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre o ambigüedad que las personas más independientes. Tiene más facilidad para delimitar el ámbito laboral del extra laboral y, por tanto, les permite abstraerse mejor de la posible problemática en su ámbito laboral.
- **Ansiedad:** Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.
- **Introversión:** Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.
- **Rigidez:** Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto y de reacciones desadaptadas, especialmente en situaciones que implican un cambio y que requieren un esfuerzo adaptativo.

- La formación, las destrezas y conocimientos adquiridos la experiencia y la capacidad (intelectual y física): Tiene capital importancia como fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada (o el trabajo desempeñado) y la capacidad o capacitación del trabajador. Así, la posición ocupada puede requerir de capacidades y conocimientos superiores al nivel de preparación de la persona, o bien, al contrario, la capacidad de la persona puede estar por encima de lo que requiere el puesto que ocupa y ser una fuente de frustración e insatisfacción.
- La mala condición física y los malos hábitos de salud: Pueden disminuir de alguna manera de enfrentarse a los problemas de trabajo. Existen otros aspectos que se consideran como posibles estresores, con un carácter más activo ya que actúan como demandas de la persona en la medida que modulan las intenciones y las conductas del individuo, el grado de auto exigencias o lo que el individuo exige al entorno:
- Las necesidades del individuo: Necesidad de contacto social, de intimidad, reconocimiento personal, de autorrealización, etc.
- Las aspiraciones: Deseos de logro personal de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo, etc.
- Las expectativas: Esperanzas que el individuo tiene de obtener de su trabajo ciertos beneficios personales, sociales, etc.
- Los valores: La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del estatus.

Algunos autores creen que el estrés es producido de manera primordial por estas características personales debido a una descompensación o a una deficiente correspondencia entre la capacidad o la habilidad del individuo y las expectativas o aspiraciones de ese individuo. Sin embargo, parece más adecuado analizar la dinámica que se da en el estrés a partir de la interrelación y la comparación que se establece entre las demandas del trabajo y las características de la persona. Normalmente, en esta transacción entre los dos grupos de estresores se le da más importancia a las demandas del trabajo (se produce estrés porque las demandas del entorno superan a las capacidades del individuo para afrontarlas), pero parece más correcto hablar de desajustes entre persona y ámbito laboral, teniendo en cuenta que las características de las personas antes mencionadas no tiene carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas o deseos y necesidades de las personas tienen un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral y, en último término en la generación del estrés. (Daza, s.f.)

#### 1.3.1. Proceso de apreciación.

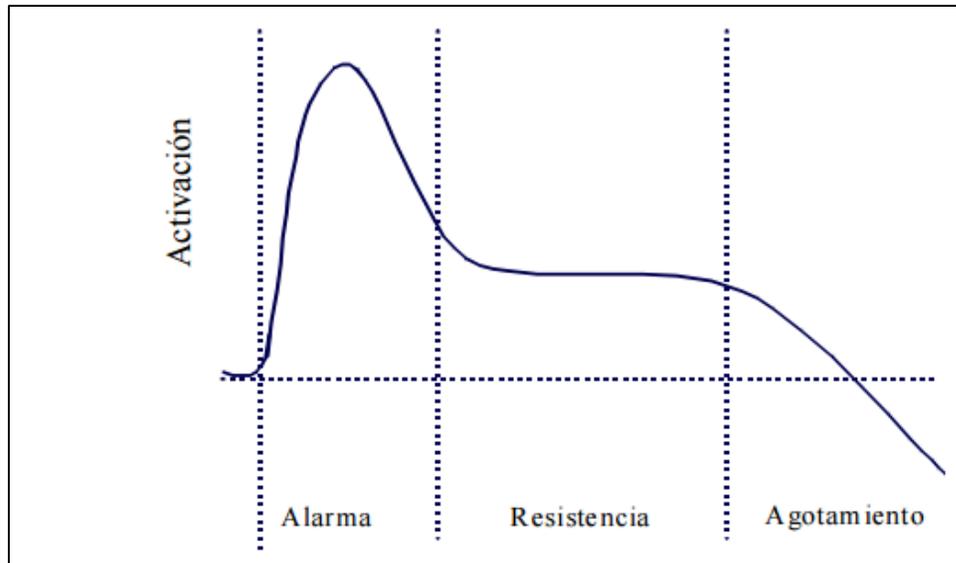
En varios estudios se ha constatado la extraordinaria importancia que adquieren los mecanismos de recopilación cognitiva (percepción,

interpretación, evaluación) en la generación del estrés. Estos mecanismos de apreciación favorecen un determinado tipo de razonamiento que lleva asociada la correspondiente alteración emocional. La apreciación que tenemos de una situación depende de ciertos aspectos actuales que la contextualizar en el momento presente. Por otra, parte, existen ciertos factores ligados a la historia personal del sujeto (experiencia, formación, sensibilidad, características de personalidad, etc.) que conformarán una peculiar forma de percibir e interpretar la realidad, son los estilos cognitivos. Éstos arraigan en el sujeto de formas muy consistentes y a partir de ellos se explica en gran medida las diferencias en la forma de apreciar la realidad entre sujetos que están en una misma situación. Existe además una forma de apreciación anticipatoria o prospectiva sobre las posibles consecuencias de nuestra conductas y en general sobre nuestro porvenir que también va a influir en la forma en la que el sujeto va a apreciar la realidad. (Llaneza, 2008)

### 1.3.2. Proceso de respuesta.

En general, ante un cambio de situación que afecte al individuo (presión) se desencadena una reacción (tensión). Así, cuando cualquier estímulo suponga un factor de desequilibrio que trastorne la estabilidad de nuestro medio interno se produce un estado de alerta de movilización, de preparación para controlar este cambio de situación. En este sentido, esta activación no tiene en sí misma un carácter negativo. El sujeto no responde específicamente ante cualquier demanda, es decir, no considera la naturaleza del estímulo (sea positivo o negativo) sino que se da una reacción orgánica y psicológica común ante cualquier estímulo, a la que denominaremos "respuesta no específica". (Llaneza, 2008)

Con respecto a la reacción orgánica, una investigación de Selye (1936) dio lugar a lo que se denomina Síndrome General de Adaptación que consta de tres fases:



Fuente: "ESTRÉS Y TRABAJO" de Juan José Miguel Tobal y Antonio Cano Vinde, Universidad Complutense de Madrid, 2005.

Gráfico 1-2. Síndrome General de Adaptación.

En la presente gráfica se muestran los niveles de activación en las diversas fases del Síndrome General de Adaptación.

- Fase de reacción de Alarma: Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta. Se produce un aumento de la frecuencia cardiaca, aumenta la capacidad de coagulación de la sangre y su concentración en las zonas en las que puede ser necesaria para la acción (músculos, cerebros, corazón). También aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos. Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.
- Fase de Resistencia: En la que desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.
- Fase de Agotamiento: Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte. Paralelamente a esta activación fisiológica se da una activación psicológica, también de carácter no específico. Ante un determinado estímulo se produce un incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre el estímulo.

**CAPÍTULO 2: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN  
EL TRABAJO.**

## **2. PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.**

### **2.1. OBLIGACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL "PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO".**

En el presente capítulo se da a conocer tanto el por qué debe aplicarse el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, como la metodología correcta para hacerlo, haciendo énfasis en la explicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 en sus dos versiones.

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

Todas las empresas u organizaciones deben medir su nivel de riesgo psicosocial, de acuerdo al Código del Trabajo, Art. 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". Asimismo, de acuerdo al D.S. 40, el empleador debe informar a sus trabajadores sobre los riesgos inherentes al proceso productivo.

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.
- Ley N° 16.744, de 1968, 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. 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".
- 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. Artículo 21: "El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C

del DL N° 2.763, de 1979, para facilitar y uniformar las actuaciones médicas y preventivas que procedan, impartirá las normas mínimas de diagnóstico a cumplir por los organismos administradores, así como las que sirvan para el desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica que sean procedentes, las que deberán revisarse, a lo menos, cada 3 años. Para tal efecto, deberá remitir las propuestas a la Superintendencia de Seguridad Social para su informe”.

- 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 sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por Decreto Supremo 594/99 del Ministerio de Salud.
- Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 136, de 2005, del Ministerio de Salud.
- Circular N° 2582 de fecha 18 de noviembre del 2009 emanada 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, de fecha 20 de enero del 2010, emanada desde la Subsecretaría de Salud Pública, informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO).

#### 2.1.2. Resolución Exenta N° 336 del Ministerio de Salud.

### **APRUEBA PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.**

#### **EXENTA N° 336**

**SANTIAGO, 12 JUN. 2013**

**VISTO:** Estos antecedentes; lo dispuesto en el artículo 82 del D.F.L. N° 725, de 1967, que aprobó el Código Sanitario; en los artículos 4 y 7 del D.F.L: N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fijo el texto difundido, coordinando y sistematizado del decreto ley N° 2763, de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; en los artículos 65 y 68 de la ley N° 16.744 sobre accidentes del trabajo y Enfermedades Profesionales; en el decreto supremo N° 594, de 1999, del ministerio de Salud, que aprobó el reglamento sobre condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los

lugares de Trabajo; lo dispuesto en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; lo solicitado en el Memorando B33/N° 412, de 2013, de la División de Políticas Públicas Saludables y Promoción; y

**CONSIDERANDO:**

- a. Que, al Ministerio de Salud le compete ejercer la función que corresponde al Estado de garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y, cuando corresponda, ejecutar tales acciones.
- b. Que, conforme con lo anterior, corresponde a este Ministerio ejercer la rectoría del sector salud, la que comprende, entre otras materias, la vigilancia en salud pública y evaluar la situación de salud de la población.
- c. Que, asimismo, le compete a esta Secretaría de Estado, la supe vigilancia y fiscalización de las condiciones sanitarias y ambientales básicas de los lugares de trabajo, a fin de proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan.
- d. No existe.
- e. Que se hace necesario identificar los riesgos psicosociales, pues ellos tienen importantes consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores, así como en los resultados del trabajo efectuado.
- f. Que, dada la importancia de contar con una metodología que establezca estándares mínimos de salud del ambiente psicosociales laboral, el Departamento de Salud Ocupacional de este Ministerio coordinó el trabajo desarrollado por una mesa intersectorial, integrada por representantes de la Superintendencia de Seguridad Social, del Instituto de Salud Pública de Chile, de los organismos administradores de la ley N° 16.744 y del mundo académico, cuya misión fue elaborar un protocolo que identifique la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.
- g. Que, el instrumento aludido en el considerando anterior se denomina "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo".
- h. Que, a fin de aprobar dicho protocolo, y en uso de las facultades que me confiere la ley, dicto la siguiente.

**RESOLUCIÓN:**

- A. APRUÉBASE** el "**PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**", el documento que consta de veintitrés (23) páginas, más dos (2) Anexos denominados: "Cuestionario SUSES/ISTAS21" e "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", que se entienden formar parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales.
- B.** El original del Protocolo y de los anexos que se aprueban por el presente acto administrativo se mantendrán en el Departamento de Salud Ocupacional de la División de Políticas Públicas Saludables y Promoción de este Ministerio.

### 2.1.3. Fiscalización del protocolo.

Según la Ord. Nº B33/2307 (17/07/2013), el protocolo comenzó a regir el 01 de septiembre de 2013. Durante el período comprendido entre el 01 de septiembre de 2013 y el 31 de agosto del 2015 fueron considerados como rubros priorizados para fiscalización, los siguientes:

- Comercio (Retail), (Códigos de Actividad Económica 521, 522 y 523).
- Transporte, (Códigos de Actividad Económica 601, 602, 621, 630).
- Intermediación financiera, (Códigos de Actividad Económica 651, 659, 660, 671, 672).

Sin embargo, desde el 1 de septiembre de 2015 todas las empresas y organismos podrán ser fiscalizados por la autoridad sanitaria para comprobar la implementación del Protocolo.

#### 2.1.3.1. Documentación necesaria al momento de la fiscalización.

Es importante que se cree una bitácora, donde se acredite la confección de un comité y además se lleve un registro de las acciones que se van desarrollando en el proceso de implementación. Este registro será solicitado en caso de enfrentar una fiscalización. Dicha bitácora debe contener:

- Nombre o Razón Social de la entidad empleadora, y su RUT. Fecha de constitución del comité de riesgos y la nómina de sus integrantes.
- Fechas y contactos realizados con los distintos interesados.
- Fechas de las reuniones preparatorias (Se deberá mantener copia de las actas de las reuniones)
- La forma y medios de la campaña de sensibilización, adjuntando elementos que se hayan utilizado (por ejemplo, volantes electrónicos o de papel, o carteles).
- La o las fechas de aplicación del Cuestionario.
- El formato que se eligió para la aplicación del Cuestionario (electrónico o en papel).
- Fecha de la realización de la reunión de discusión de los resultados en las distintas unidades de trabajo.
- Las fechas y participantes de los grupos focales que complementan la medición de riesgo con metodologías cualitativas.
- Las medidas que se haya acordado realizar, los responsables de su implementación y el calendario para su aplicación.

## **2.2. PREPARACIÓN PREVIA.**

Previo a la aplicación del cuestionario ISTAS-21, se debe llevar a cabo una serie de etapas que son necesarias para que el protocolo se realice como corresponde, de una manera bien organizada y los resultados sean realmente significativos.

### **2.2.1. Comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales.**

Según como lo dicta el protocolo, cada empresa debe conformar un comité, cuyos integrantes serán los encargados de velar por el cumplimiento de las condiciones de la evaluación de riesgos psicosociales y por la confidencialidad y anonimato de la aplicación del cuestionario ISTAS 21, Este comité tendrá la responsabilidad de tomar las decisiones y aplicar los criterios que se requieran durante el proceso de medición, tabulación, análisis de resultados y desarrollo de las medidas locales que se deban aplicar en caso de tener resultados que indiquen riesgo alto o medio.

#### **2.2.1.1. Confección del comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales.**

Para la confección del comité, se debe realizar una nómina con sus integrantes, la cual debe estar firmada por cada uno de éstos, además de la fecha de confección correspondiente, Rut. Y nombre o razón social de la empresa.

El comité debe estar compuesto por personas que representen los siguientes estamentos dentro de la empresa:

- Comité paritario.
- Área de recursos humanos o gestión de personas.
- Área de prevención de riesgos.
- Sindicato o asociación de funcionarios.
- Representante de gerencia, directivos o bien de la empresa.

Tomando en cuenta que la medición debe realizarse por centro de trabajo, si la empresa posee varios centros de trabajo, pueden conformarse uno o varios comités para llevar a cabo el proceso global. La empresa puede determinar lo más conveniente para una adecuada gestión y eficacia del proceso.

#### **2.2.1.2. Capacitación del comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales.**

Una vez conformado el Comité de Gestión de Riesgos Psicosociales, debe ser capacitado con el fin de que cada uno de sus integrantes desarrolle las competencias teóricas y prácticas requeridas para participar, ejecutar y direccionar la administración del proceso de implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales dentro de la empresa. Esta capacitación es realizada por un asesor experto,

representante del organismo administrador del seguro y se ejecuta a través de una presentación explicativa.

### 2.2.2. Campaña de difusión y sensibilización.

Esta etapa es muy importante al momento de planificar la implementación y el éxito del PVRPST, dado que el protocolo nos señala que se debe evaluar como mínimo el 70% del total de trabajadores de la organización, pero para considerarse óptimo, debe superar el 85% y también que la participación en la encuesta es de carácter voluntario por parte del trabajador. Es debido a esto que la sensibilización y difusión cobran importancia al momento de diseñar la estrategia de aplicación.

Lograr una alta participación supone un proceso de información, sensibilización y motivación sobre las características del cuestionario y de sus objetivos. La experiencia ha demostrado que esta etapa es de la máxima importancia 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 motivación y participación. Cada estamento de trabajo tiene sus propios temores y motivaciones al enfrentar el cuestionario: gerentes o directivos (¿cuál es el costo? ¿Cuánto tiempo se perderá? ¿Qué beneficios podría obtener?), supervisores y jefes (¿Cómo es un cuestionamiento hacia mi persona? ¿Cómo participo yo si las decisiones de cambio se toman en grupo? ¿Está mi puesto en riesgo?), trabajadores operativos (¿no será otra mala ocurrencia de la gente del departamento de personal? ¿Y qué pasará después? ¿Corre riesgo mi trabajo? ¿Y si participo y después me despiden?).

Sin duda el proceso de sensibilización y respuesta a las dudas tiene como principal objetivo explicar la importancia que tiene la participación de los trabajadores en el protocolo.

La campaña a nivel general se construye principalmente a través del uso de afiches informativos al interior de las instalaciones y de charlas explicativas.

## **2.3. MÉTODO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO SUSESO – ISTAS21.**

El protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo se basa en el Cuestionario ISTAS-21, para analizar el nivel de riesgo psicosocial dentro de una organización, a continuación se explica el método correcto de aplicación de éste cuestionario.

### 2.3.1. Cuestionario SUSESO/ISTAS21.

En esta sección se explica en que consiste el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, su correcto método de aplicación y cálculo de puntaje con la finalidad de evaluar el nivel de riesgo psicosocial al que está expuesta una empresa.

#### 2.3.1.1. Generalidades cuestionario SUSESO/ISTAS21.

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la SUSESO a partir de la versión en castellano, denominada ISTAS-21, que fue realizada en España (Moncada et al, 2005), del "Copenhagen Psychosocial Questionnaire" (COPSOQ.) (Mondaca et al. 2013). La versión chilena demostró ser un instrumento válido y confiable, y se le conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Alvarado et al.2012). A partir de su estandarización en Chile (se sabe cuáles son los puntajes normales para nuestro país, con los que se puede comparar), mide lo que tiene que medir (no mide, por ejemplo, bienestar personal, que es un área diferente de medida), y es confiable (mide lo mismo si se emplea por segunda vez dentro de un tiempo breve).

El Cuestionario consta de dos versiones: la versión breve, de 20 preguntas, para empresas de menos de 25 trabajadores, o bien para aplicación con fines de capacitación y tamizaje y una versión completa (139 preguntas) para fines de investigación y prevención en salud ocupacional. Ambas son de tipo autorregistro. Este método permite definir las áreas problemáticas que deben ser priorizadas. Sus resultados se muestran con un sistema gráfico en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo: "verde", que señala que el riesgo psicosocial es bajo (es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección); "amarillo" señala una condición de riesgo moderado; y "rojo", una condición de alto riesgo, (la peor condición de trabajo). Cuando se planifica una intervención, se sugiere, naturalmente, comenzar por aquellas dimensiones que concentran la población de trabajadores en "rojo".

El Cuestionario SUSESO/ISTAS analiza dimensiones psicosociales que, según variadas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores. Integra los modelos de demanda-control-apoyo social, esfuerzo/ recompensa, y varios otros, por lo que tiene la ventaja de analizar simultáneamente muchos factores de riesgo.

Más que un cuestionario, el SUSESO/ISTAS21 sugiere un método de trabajo, cuyo eje es la participación de los trabajadores en todo el proceso, desde la sensibilización, definición de las unidades de estudio, aplicación del instrumento, y búsqueda de soluciones. En diversos estudios, son las metodologías participativas las que han generado los resultados más persistentes en el tiempo. Sobre este punto, es necesario aclarar que como todo instrumento, está diseñado para ser utilizado bajo ciertas condiciones organizacionales y metodológicas, que están especificadas en su

Manual de uso (disponible bajo solicitud en la SUSESO), y con las instituciones competentes.

#### 2.2.1.1. Características y alcance del instrumento SUSESO/ISTAS21.

- Permite identificar y medir la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Es aplicable a cualquier tipo de trabajo o actividad económica.
- Permite medir el riesgo en distintos niveles en la organización: por actividad, por grupos, por unidades de trabajo, en la organización completa.
- Existe una escala nacional de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo que cumple funciones de estándar.
- Permite planificar acciones de prevención basadas en un diagnóstico preciso.
- Permite evaluar el impacto de las acciones de prevención.

El método de intervención del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 es sugerido en forma prioritaria cuando exista una necesidad de intervención en las condiciones de riesgo psicosocial laboral ya señaladas. Es posible utilizar otros métodos si estos cuentan con una metodología de medición de riesgos psicosociales igualmente validada y estandarizada.

#### 2.2.1.2. Validación del "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", por parte del Instituto de Salud Pública (ISP)".

Este instrumento fue elaborado por un panel de expertos con amplia experiencia en riesgo psicosocial laboral, representado por profesionales de organismos administradores de la Ley Nº 16.744, instituciones públicas fiscalizadoras, investigadores y académicos, el cual fue liderado por el Instituto de Salud Pública de Chile.

Este panel de expertos trabajó con una propuesta de instrumento para caracterizar en forma preliminar las medidas de prevención de los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo, el cual fue desarrollado por investigadores del Instituto Nacional de Salud Pública de Québec y de la Universidad de Laval (Canadá), el cual habían puesto en práctica en Canadá.

El panel de expertos evaluó, seleccionó y validó, las dimensiones ampliamente reconocidas como factores de riesgo psicosocial y adaptaron este instrumento a la realidad chilena, lo cual derivó en un documento final denominado "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo".

El objetivo del instrumento es evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo adoptadas o gestionadas por la empresa, estableciendo brechas con respecto a los recursos aportados por el instrumento, y además permitiendo orientar y apoyar a los usuarios de este instrumento en cuanto a las medidas de gestión que se pueden implementar en la organización, lo que implica

detectar las principales dimensiones de riesgo y entregar sugerencias para la intervención. Esta detección se genera a partir de una matriz, que permite obtener mediante evidencia (medio de verificación) las medidas adoptadas por las empresas u organizaciones en cuanto a las acciones que ha realizado para controlar los riesgos psicosociales, lo cual también entrega orientación en la gestión y control de estos factores de riesgo.

Para el instrumento final se aprobaron 16 dimensiones, referidas a:

- Estabilidad del empleo.
- Ausentismo por enfermedad.
- Políticas o actividades preventivas de salud y bienestar en el trabajo.
- Políticas contra el acoso psicológico.
- Programas preventivos contra el acoso sexual.
- Programas preventivos de la violencia física.
- Actividades o programas de retorno al trabajo.
- Actividades o programas para la conciliación trabajo y vida familiar.
- Carga de trabajo
- Reconocimiento en el trabajo.
- Apoyo social de los superiores.
- Apoyo social de los compañeros de trabajo.
- Libertad para la toma de decisiones.
- Información y comunicación.
- Promoción y desarrollo.
- Claridad de rol.

#### 2.2.1.3. Características de la versión breve del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO/ISTAS 21.

El cuestionario SUSESO/ISTAS 21, versión breve, está diseñado para ser utilizado en empresas o grupos de trabajo de menos de 25 trabajadores, con fines de diagnóstico, prevención, fiscalización y capacitación. Su uso no requiere la participación de expertos, y puede ser aplicado en empresas pequeñas. También puede ser aplicado en empresas mayores con el fin de tener una imagen general del nivel de riesgo de cada empresa. Esto permite diseñar políticas de prevención y vigilancia epidemiológica. Contiene 20 preguntas de riesgo psicosocial, una por cada subdimensión, que se agrupan en cinco dimensiones mayores.

Debe tenerse presente que no posee la capacidad de establecer de manera rigurosa los niveles de riesgo que sí posee la Versión Completa. Por eso, se sugiere su uso como tamizaje ("screening"), y en el caso de que se decida realizar una intervención, se recomienda complementarla con técnicas cualitativas, como entrevistas personalizadas o grupos focales, o bien tomarse la decisión de aplicar la Versión Completa. También es posible utilizarla como instrumento de capacitación.

En la Versión Breve no se toman en cuenta las preguntas de la primera parte de la Versión Completa (esto es, aquellas preguntas que contienen datos personales

tales como edad, sexo, lugar de trabajo, tipo de contrato, etc.) dado que pierden relevancia cuando se trata de pocos trabajadores y además podrían ser un factor que permitiría la identificación.

Este cuestionario incluye 20 preguntas, una por cada dimensión contenida en la segunda parte del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, y al igual que su Versión Completa, estas preguntas cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Este cuestionario fue sometido a un proceso de validación similar al de la Versión Completa, de esa manera se definió cuáles preguntas debían estar en esta Versión Breve.

#### 2.2.1.4. Características de la versión completa del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO/ISTAS 21.

El Cuestionario en su versión completa tiene dos partes. La primera parte registra datos biodemográficos, de salud y bienestar, licencias médicas y características del empleo: horario, turnos, contrato, tipo de remuneración y tiene un máximo de 48 preguntas (Algunas preguntas de esta sección pueden ser suprimidas, sobre todo en función de mantener el anonimato de los trabajadores que la van a responder. Por ejemplo, si en una empresa hay muchos varones y una mujer, la pregunta por "sexo" necesariamente la va a identificar. Lo mismo con el sueldo y otros, por ejemplo, si existe sólo un trabajador que gane más de \$1000000. Por eso, quienes sean responsables de aplicar el instrumento deben proceder de manera de mantener siempre el anonimato de quienes respondan).

La segunda parte consta de 91 preguntas que registran y miden los riesgos psicosociales en 20 dimensiones (o sub dimensiones) de riesgo, que se agrupan en 5 dimensiones mayores:

- Exigencias psicológicas en el trabajo (cuantitativas, cognitivas, emocionales, esconder emociones).
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades (posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo).
- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social que brinda el trabajo, sentimiento de grupo dentro de la empresa).
- Compensaciones y estima (recompensas, inseguridad en el empleo, perspectivas de promoción o cambios no deseados, entre otros).
- Doble presencia (influencia de las preocupaciones domésticas sobre el trabajo, carga de trabajo doméstico). Las dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 son las siguientes:

Tabla 2-1. Preguntas del cuestionario separadas por dimensiones de análisis.

<b>Grupo de dimensiones.</b>	<b>Dimensiones psicosociales.</b>	<b>N° de Preguntas</b>
Exigencias Psicológicas.	Exigencias psicológicas cuantitativas.	7
	Exigencias psicológicas cognitivas.	8
	Exigencias psicológicas emocionales.	4
Exigencias Psicológicas.	Exigencias psicológicas de esconder emociones.	2
	Exigencias psicológicas sensoriales.	2
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.	Influencia.	7
	Control sobre los tiempos de trabajo.	4
	Posibilidades de desarrollo en el trabajo.	7
	Sentido del trabajo.	3
	Integración en la empresa.	4
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.	Claridad de rol.	4
	Conflicto de rol.	5
	Calidad de liderazgo.	6
	Calidad de la relación con superiores.	5
	Calidad de relación con compañeros de trabajo.	6
Compensaciones.	Estima.	5
	Inseguridad respecto al contrato de trabajo.	5
	Inseguridad respecto a las características del trabajo.	3
Doble Presencia.	Preocupación por tareas domésticas.	2
	Carga de tareas domésticas	2
<b>Total de preguntas</b>		<b>91</b>

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

### 2.2.2. Cálculo de la puntuación del cuestionario SUSESO/ISTAS21.

Independiente de cual sea la elección de la versión del cuestionario, éste se mide según un sistema de puntaje, el cual debe calcularse para determinar el nivel de riesgo al que está expuesta la empresa. Estos resultados se determinan de la siguiente manera se explicará a continuación.

2.2.2.1. Cálculo de la puntuación del cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve.

El cálculo se realiza haciendo la sumatoria de los puntos equivalentes a las respuestas marcadas en el cuestionario, según las siguientes tablas. Estas sumatorias corresponderán a un puntaje por cada una de las 5 dimensiones que se están evaluando.

Tabla 2-2. Preguntas del cuestionario SUSES0/ISTAS21, Dimensión Exigencias Psicológicas (Versión breve).

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo 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 Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSES0/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Tabla 2-3. Preguntas del cuestionario SUSES0/ISTAS21, Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades (Versión breve).

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	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 gran importancia para Ud.?	0	1	2	3	4

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Tabla 2-4. Preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS21, Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo (Versión breve).

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	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

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Tabla 2-5. Preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS21, Dimensión Compensaciones (Versión breve).

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Tabla 2-6. Preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS21, Dimensión Doble Presencia (Versión breve).

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4 (escala tipo Likert), de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones, esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento. Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2-7. Clasificación de los niveles de riesgo según su puntuación (Versión breve).

CLASIFICACIÓN DE NIVELES DE RIESGO SEGÚN PUNTUACIÓN.			
Dimensión psicosocial.	Puntuaciones para la población de referencia.		
	BAJO	MEDIO	ALTO
1. Exigencias Psicológicas	De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
2. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
3. Apoyo Social en Empresa	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
4. Compensaciones	De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
5. Doble presencia	De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Los tres intervalos de puntuaciones han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa a nivel nacional.

Cada uno de estos tres intervalos clasifica a la población de referencia en tres grupos exactamente iguales: el intervalo Bajo incluye la tercera parte de la población para la que su puntuación es más favorable para la salud. El intervalo Alto incluye la situación contraria (tercera parte de la población ocupada para la que su puntuación es más desfavorable para la salud); mientras que el intervalo Medio define el tercio de la población ocupada que se encuentra entre los dos extremos Bajo y Alto. Entonces, estos intervalos significan:

- Bajo: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- Medio: nivel de exposición psicosocial intermedio.
- Alto: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

#### 2.2.2.2. Evaluación del nivel de riesgo general en la versión Breve del cuestionario SUSESO/ISTAS21.

La medición a través del Cuestionario versión breve SUSESO/ISTAS21 entrega un nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador. El instrumento establece niveles de puntaje que se consideran riesgosos para cada dimensión (ver anexo) en cada trabajador en forma individual. Para establecer el nivel de riesgo de la organización o empresa, se requiere establecer la prevalencia del riesgo elevado, es decir, qué parte de los trabajadores obtuvieron un puntaje considerado de "riesgo alto". Cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de "riesgo alto", se considera que esta dimensión está "en riesgo".

Situación "Sin Riesgo":

- Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, la situación se considerará como "Sin Riesgo" y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años.

Situación "Riesgo Medio":

- Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como "Riesgo Medio", y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

Situación "Riesgo Alto":

- Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como "Riesgo Alto / Nivel 1". En este caso, la organización tiene un plazo de 03 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ ISTAS21 versión breve 06 meses después de ejecutar las acciones correctivas.
- Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como "Riesgo Alto / Nivel 2". En este caso, la organización tiene un plazo de 06 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.
- Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como "Riesgo Alto / Nivel 3". La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social – SUSESO. En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.

Si las medidas correctivas propuestas por el protocolo no logran reducir o eliminar el nivel de riesgo y se requiera realizar intervenciones locales o completas, el empleador deberá pedir asesoría a su Organismo Administrador de la Ley con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social – SUSESO. Para diseñar las intervenciones que serán de carácter menor o local, o global cuando el riesgo sea mayor, las actividades del Organismo Administrador Ley se enmarcaran dentro de los criterios de la ley 16.744, procurando con ello mantener la causalidad directa del trabajo u oficio y el riesgo respectivo. Respecto de las dimensiones contenidas en el instrumento, cabe señalar que la dimensión "Doble presencia" debe ser evaluada, sin embargo, queda exenta de fiscalización durante las etapas de tamizaje y medidas locales, pero debe ser incorporada como dimensión de fiscalización cuando se trate de una intervención mayor.

Las intervenciones que requieran mayor profundidad se pueden realizar en base a la metodología del Cuestionario SUSES/ISTAS21 en su versión completa, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP y/u otro instrumento que defina el Organismo Administrador, siempre y cuando esté validado y su uso sea oficial para estos fines.

2.2.2.3. Cálculo de la puntuación del cuestionario SUSES/ISTAS21 versión completa.

El cuestionario tiene una parte general y otra parte específica. Cada una tiene una manera algo diferente de calcularse, pero finalmente ambas partes confluyen en una escala de 0 a 100 puntos, lo que facilita su comparación.

A continuación se muestran todas las preguntas de la versión completa y la manera en que se le brinda una puntuación a cada respuesta según la pregunta y/o sección, seguido por la forma en que se calculan los resultados.

Tabla 2-8. Cuestionario SUSES/ISTAS21 Versión Completa (Datos personales).

Sección general. Datos personales, de salud y laborales.
I. Datos personales (Sin puntuación).
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

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSES/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Esta sección del cuestionario es para seleccionar datos personales, como lo son el sexo y la edad, con la finalidad de establecer relaciones en cuanto a estos dos factores y los resultados finales, es importante destacar que no se pide el nombre del encuestado, puesto que es anónimo, además de que esta parte no lleva puntuación.

Tabla 2-9. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Salud y bienestar personal).

II. Las siguientes preguntas tratan de su salud y bienestar personal						
N°	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
3	En general diría Ud. que su salud es...	4	3	2	1	0
4. Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud? Responda a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.						
N°	Pregunta	Siempre cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Siempre falsa
a	Me enfermo con más facilidad que otras personas	0	1	2	3	4
b	Estoy tan saludable como cualquier persona	4	3	2	1	0
c	Creo que mi salud va a empeorar	0	1	2	3	4
d	Mi salud es excelente	4	3	2	1	0
5. Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
a	¿Estuvo muy nerviosa/o?	0	1	2	3	4
b	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?	0	1	2	3	4
c	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?	4	3	2	1	0
d	¿Se sintió desanimada/o y triste?	0	1	2	3	4
e	¿Se sintió una persona feliz?	4	3	2	1	0
f	¿Se sintió muy animosa/o?	4	3	2	1	0
g	¿Se sintió con mucha energía?	4	3	2	1	0
h	¿Se sintió agotada/o?	0	1	2	3	4
i	¿Se sintió cansada/o?	0	1	2	3	4

6. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
a	No he tenido ánimos para estar con gente	4	3	2	1	0
b	No he podido dormir bien	4	3	2	1	0
c	He estado irritable	4	3	2	1	0
d	Me he sentido agobiado/a	4	3	2	1	0
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
e	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?	4	3	2	1	0
f	¿Le ha faltado el aire?	4	3	2	1	0
g	¿Ha sentido tensión en los músculos?	4	3	2	1	0
h	¿Ha tenido dolor de cabeza?	4	3	2	1	0
i	¿Ha tenido problemas para concentrarse?	4	3	2	1	0
j	¿Le ha costado tomar decisiones?	4	3	2	1	0
k	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?	4	3	2	1	0
l	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?	4	3	2	1	0

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSES/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Esta sección contiene preguntas que van dirigidas hacia el bienestar y la salud generales de los trabajadores en el último tiempo, no necesariamente relacionado con el trabajo.

Tabla 2-10. Cuestionario SUSES/ISTAS21 Versión Completa (Trabajo actual y condiciones).

III. Las siguientes preguntas tratan de su trabajo actual y sus condiciones
7. ¿En qué sección o departamento trabaja usted? _____

<p>8. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?</p> <p>0. No</p> <p>1. Sí</p>
<p>9. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?</p> <p>0. No</p> <p>1. Sí</p>
<p>10. ¿El trabajo que realiza se corresponde con la categoría profesional que tiene reconocida en el sueldo?</p> <p>0. Sí</p> <p>1. No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo</p> <p>2. No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo</p> <p>3. No lo sé</p>
<p>11. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?</p> <p>0. De 0 hasta 6 meses</p> <p>1. Más de 6 meses y hasta 2 años</p> <p>2. Más de 2 años y hasta 5 años</p> <p>3. Más de 5 años y hasta de 10 años</p> <p>4. Más de 10 años</p>
<p>12. Considerando el tiempo que lleva en esta empresa o institución, ¿ha recibido algún ascenso?</p> <p>0. No</p> <p>1. Sí</p>
<p>13. Su jornada de trabajo es:</p> <p>1. A tiempo parcial</p> <p>2. A tiempo completo</p> <p>3. No sujeto a cumplimiento de horario</p>
<p>14. Su horario de trabajo es de:</p> <p>1. Horario diurno (mañana y tarde)</p> <p>2. Turno fijo de mañana</p> <p>3. Turno fijo de tarde</p> <p>4. Turno fijo de noche</p> <p>5. Turnos rotatorios</p>
<p>15. Su jornada laboral es:</p> <p>1. De lunes a viernes</p> <p>2. De lunes a sábado</p> <p>3. Sólo fines de semana o festivos</p> <p>4. De lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos</p> <p>5. Semana corrida, incluyendo domingo y festivos</p>
<p>16. 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?</p> <p>0. no me cambian de horario ni de días de trabajo</p> <p>1. Usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes</p> <p>2. Habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida</p> <p>3. Habitualmente me lo comunican de un día para otro</p>

4. Habitualmente me lo comunican en el mismo día
17. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada: _____ Horas semanales
18. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 horas, señale cuál fue la razón (si anotó más de 45 horas, marque la alternativa 0). 0. La semana pasada trabajé 45 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
19. ¿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
20. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual? 1. \$200.000 o menos 2. Entre \$201.000 y \$500.000 3. Entre \$501.000 y \$800.000 4. Entre \$801.000 y \$1.000.000 5. Más de \$1.000.000
21. Su sueldo es 1. Fijo 2. Sueldo base más comisiones o variable 3. Sólo variable
22. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica? 0. No he estado con licencia por enfermedad en el último año 1. Aproximadamente, he estado..... días de licencia por enfermedad en el último año.
23. En los últimos 12 meses, ¿Cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente? 0. No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año 1. Aproximadamente, he tenido ..... licencias por enfermedad en el último año

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

En esta sección del cuestionario, se realizan preguntas que van dirigidas a las condiciones del trabajo actual, jornadas de trabajo, sueldos y licencias medias entre otras cosas.

Tabla 2-11. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Exigencia laboral y vida familiar).

Sección específica. Dimensiones psicosociales.
IV. Preguntas sobre exigencias laborales y de su vida familiar.
<p>A.3. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (Aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)</p> <p>0. No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas</p> <p>1. Sólo hago tareas puntuales</p> <p>2. Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar</p> <p>3. Hago aproximadamente la mitad de las tareas del hogar</p> <p>4. Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar</p>
<p>A.4. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?</p> <p>0. Nunca</p> <p>1. Sólo alguna vez</p> <p>2. Algunas veces</p> <p>3. Muchas veces</p> <p>4. Siempre</p>
<p>A.5. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?</p> <p>0. Nunca</p> <p>1. Sólo alguna vez</p> <p>2. Algunas veces</p> <p>3. Muchas veces</p> <p>4. Siempre</p>
<p>A.6. ¿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.)</p> <p>0. Nunca</p> <p>1. Sólo alguna vez</p> <p>2. Algunas veces</p> <p>3. Muchas veces</p> <p>4. Siempre</p>

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

En esta sección se realizan preguntas enfocadas a la exigencia laboral y la vida familiar de los trabajadores, principalmente al equilibrio que logra llevar el trabajador entre estos dos aspectos.

Tabla 2-12. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Tiempo destinado a su actual trabajo).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo						
Las siguientes preguntas tratan sobre la relación entre la cantidad de trabajo que tiene y el tiempo del que dispone para este.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	4	3	2	1	0
B2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
B3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?	0	1	2	3	4
B4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?	4	3	2	1	0
B5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?	0	1	2	3	4
B7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?	4	3	2	1	0

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Las preguntas de esta sección tratan sobre la relación entre la cantidad de trabajo que tiene y el tiempo del que dispone para este, enfocado principalmente en dar conocer si el sujeto está bajo presión mientras trabaja.

Tabla 2-13. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Características de su actual trabajo).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo
Las siguientes preguntas tratan sobre algunas características de su actual trabajo.

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

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B23	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?	4	3	2	1	0

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSES0/ISTAS21, Gobierno de Chile.

En esta sección, las preguntas tratan sobre algunas características de su actual trabajo, principalmente enfocadas a la carga mental que tiene el trabajador, toma de decisiones, nivel de concentración y desgaste emocional, entre otros.

Tabla 2-14. Cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión Completa (Margen de autonomía de su actual trabajo).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo						
Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B24	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?	4	3	2	1	0
B25	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?	0	1	2	3	4
B26	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?	0	1	2	3	4
B27	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
B28	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?	0	1	2	3	4
B29	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?	0	1	2	3	4
B30	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?	0	1	2	3	4
B31	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?	0	1	2	3	4
B32	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?	0	1	2	3	4

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B33	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
B34	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	0	1	2	3	4

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Las anteriores preguntas tratan sobre el margen de autonomía que el trabajador tiene en su puesto, principalmente en la toma de decisiones y libertades que puede tomarse en el trabajo.

Tabla 2-15. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Contenido de su actual trabajo).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo						
Las siguientes preguntas se refieren al contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo y la integración dentro de la empresa o institución.						
Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B35	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?	0	1	2	3	4
B36	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?	0	1	2	3	4
B37	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?	4	3	2	1	0
B38	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	0	1	2	3	4
B39	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
B40	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	0	1	2	3	4

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B41	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?	0	1	2	3	4
B42	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?	0	1	2	3	4
B43	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
B44	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?	0	1	2	3	4
B45	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?	0	1	2	3	4
B46	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?	0	1	2	3	4
B47	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?	0	1	2	3	4
B48	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

La sección anterior contiene preguntas que se refieren al contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo y la integración dentro de la empresa o institución, principalmente enfocadas al nivel de habilidades requeridas en las tareas encomendadas y a la importancia que tiene la institución para el trabajador.

Tabla 2-16. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Preocupación por posibles cambios en su actual trabajo).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo						
Queremos saber hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.						
Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
B49	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
B50	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?	4	3	2	1	0
B51	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?	4	3	2	1	0
B52	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
B53	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?	4	3	2	1	0
B54	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?	4	3	2	1	0
B55	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?	4	3	2	1	0
B56	¿Está preocupado por si no le ascienden?	4	3	2	1	0

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Esta sección contiene preguntas que tienen como objetivo saber hasta qué punto le preocupa a los trabajadores los posibles cambios que se puedan efectuar a sus actuales condiciones de trabajo, principalmente enfocadas a la preocupación por la estabilidad que tiene el trabajo para el sujeto, o que tan propenso es al despido.

Tabla 2-17. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Grado de definición de tareas de su actual trabajo).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo						
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.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B57	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?	0	1	2	3	4
B58	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	0	1	2	3	4
B59	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?	0	1	2	3	4
B60	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?	0	1	2	3	4
B61	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
B62	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?	0	1	2	3	4
B63	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?	4	3	2	1	0
B64	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
B65	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
B66	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?	4	3	2	1	0
B67	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?	4	3	2	1	0

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Esta sección contiene preguntas que tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización del actual trabajo de sujeto, principalmente enfocadas a saber si el trabajador tiene claros sus objetivos y tareas dentro de la institución y si está a gusto con estos.

Tabla 2-18. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en su actual trabajo).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo.						
Las siguientes preguntas se refieren a situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en su actual trabajo.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B68	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
B69	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
B70	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?	0	1	2	3	4
B71	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?	0	1	2	3	4
B72	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?	0	1	2	3	4
B73	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?	0	1	2	3	4

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Esta dimensión contiene preguntas que se refieren a situaciones en las que el trabajador necesita ayuda o apoyo en sus tareas, la frecuencia y la disponibilidad de sus compañeros para ayudar.

Tabla 2-19. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Relación con sus compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo.						
Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B74	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?	0	1	2	3	4
B75	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
B76	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?	0	1	2	3	4

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Esta sección contiene preguntas que tratan sobre el ambiente laboral y la relación con sus compañeros y/o compañeras de trabajo.

Tabla 2-20. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo.						
Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo.						
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B77	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)	0	1	2	3	4
B78	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?	0	1	2	3	4
B79	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B80	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?	0	1	2	3	4
B81	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?	0	1	2	3	4
B82	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?	0	1	2	3	4

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Esta sección contiene preguntas que tratan sobre la relación entre los trabajadores y sus jefes o supervisores directos, principalmente enfocado en la apreciación que tiene el sujeto sobre las competencias de sus superiores.

Tabla 2-21. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa (Reconocimiento a su trabajo).

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo.						
Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.						
Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
B83	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
B84	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
B85	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	0	1	2	3	4
B86	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
B87	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	0	1	2	3	4

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Esta última sección del cuestionario contiene preguntas que tienen que ver con el apoyo y reconocimiento a su trabajo por parte de sus pares y/o superiores.

En la sección II, las preguntas N° 3, 4 y 5 miden salud y bienestar personal. Cada pregunta tiene opciones de respuesta en una escala de tipo Likert con una puntuación que va de 0 a 4, donde un mayor puntaje significa mayor bienestar. El resultado se puede considerar como un promedio de estas tres preguntas (con sus sub-preguntas) que son 14, por lo que el puntaje máximo total es  $14 \times 4 = 56$  puntos. Este puntaje debe transformarse a una escala de 0 a 100 puntos.

**Puntaje salud y bienestar personal:  $((\Sigma \text{Ítem} / 56) \times 100)$ .**

La pregunta N° 6 mide síntomas de estrés y por eso es bueno considerarla aparte. En este caso el mayor puntaje indica mayor estrés. El cálculo, sin embargo, es el mismo. Son 12 sub-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:  $((\Sigma \text{Ítem} / 48) \times 100)$ .**

La sección III, que comprende las preguntas 7 a 23, es un registro de las condiciones de empleo y trabajo (jornada, sueldo, licencias, etc.) y proporcionan una especie de radiografía de la empresa o institución. Deben registrarse y medirse como cualquier característica que se quiera medir, por ejemplo en porcentaje.

Las secciones IV y V evalúan el riesgo psicosocial. Todas las preguntas de estas secciones tienen respuestas en una escala de tipo Likert con puntuación de 0 a 4 puntos, donde el mayor puntaje indica mayor riesgo. Cada dimensión debe calcularse por separado porque así proporciona una mejor visión del estado de riesgo de la institución o empresa. Cada dimensión tiene un diferente número de preguntas, por lo que varía el total de puntos sobre el que se calcula el promedio. Este puntaje finalmente se transforma a porcentajes o puntajes en una escala de 0 a 100.

2.2.2.3.1. Cálculo de la puntuación del interior de cada sub-dimensión.

Se calcula sumando los puntajes para cada pregunta y luego se pondera por el máximo posible que se puede obtener en dicha sub-dimensión, para luego multiplicarlo por 100. Entonces:

Tabla 2-22. Formulario para el cálculo de cada sub-dimensión.

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	FÓRMULA
Dimensión Doble Presencia	Preocupación por Tareas Domésticas	$(\Sigma \text{Ítem} / 8) \times 100$
	Carga de Tareas Domésticas	$(\Sigma \text{Ítem} / 8) \times 100$
Dimensión Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cuantitativas	$(\Sigma \text{Ítem} / 28) \times 100$

DIMENSIÓN	SUB-DIMENSIÓN	FÓRMULA
Dimensión Exigencias Psicológicas	Exigencias Psicológicas Cognitivas	$(\Sigma \text{ Ítem} / 32) * 100$
	Exigencias Psicológicas Emocionales	$(\Sigma \text{ Ítem} / 8) * 100$
	Exigencias Psicológicas de Esconder Emociones	$(\Sigma \text{ Ítem} / 8) * 100$
	Exigencias Psicológicas Sensoriales	$(\Sigma \text{ Ítem} / 16) * 100$
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia en el Trabajo	$(\Sigma \text{ Ítem} / 28) * 100$
	Posibilidades de Desarrollo	$(\Sigma \text{ Ítem} / 28) * 100$
	Control sobre tiempo de Trabajo	$(\Sigma \text{ Ítem} / 16) * 100$
	Sentido del Trabajo	$(\Sigma \text{ Ítem} / 12) * 100$
	Integración en la Empresa	$(\Sigma \text{ Ítem} / 16) * 100$
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Claridad del Rol	$(\Sigma \text{ Ítem} / 16) * 100$
	Conflicto del Rol	$(\Sigma \text{ Ítem} / 20) * 100$
	Calidad de Liderazgo	$(\Sigma \text{ Ítem} / 24) * 100$
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	Calidad de la Relación con Superiores	$(\Sigma \text{ Ítem} / 20) * 100$
	Calidad de la Relación con Compañeros de Trabajo	$(\Sigma \text{ Ítem} / 24) * 100$
Compensaciones	Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo	$(\Sigma \text{ Ítem} / 20) * 100$
	Inseguridad Respecto a las Características del Trabajo	$(\Sigma \text{ Ítem} / 12) * 100$
	Estima	$(\Sigma \text{ Ítem} / 20) * 100$

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

#### 2.2.2.3.2. Cálculo de la puntuación de las Dimensiones.

El puntaje de las 5 grandes dimensiones se calcula como un promedio de los puntajes obtenidos en cada una de las sub-dimensiones que la componen. De esta forma, se le otorga un peso similar a los diferentes factores dentro de cada dimensión y se elimina el efecto que produce el que cada sub-dimensión tenga un número diferente de preguntas. Entonces:

Tabla 2-23. Formulario para el cálculo de cada dimensión.

DIMENSIÓN	FÓRMULA
Dimensión Doble Presencia	$\Sigma$ Sub-dimensión/ 2
Dimensión Exigencias Psicológicas	$\Sigma$ Sub-dimensión/ 5
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	$\Sigma$ Sub-dimensión/ 5
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	$\Sigma$ Sub-dimensión/ 5
Compensaciones	$\Sigma$ Sub-dimensión/ 3

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSESO/ISTAS21, Gobierno de Chile.

#### 2.2.2.4. Evaluación del nivel de riesgo general en la versión completa del cuestionario SUSESO/ISTAS21.

Categorías de puntajes por terciles.

De acuerdo al resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles (corresponde a un tercio de las observaciones en el trabajo de validación) para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones. Este trabajo permitió establecer los valores de norma en Chile, con los que se pueden comparar los que se obtengan en la empresa o institución que se esté evaluando, y clasifica en los rangos "bajo", "medio" y "alto" la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2-24. Clasificación de niveles de riesgo según su puntuación (Versión completa).

CLASIFICACIÓN DE NIVELES DE RIESGO SEGÚN PUNTUACIÓN.			
Dimensión psicosocial.	BAJO	MEDIO	ALTO
<b>1. Exigencias Psicológicas</b>	<b>0 - 46,33</b>	<b>46,34 - 59,64</b>	<b>59,65 - 100</b>
Cuantitativas	0 - 28,56	28,57 - 42,85	42,86 - 100
Cognitivas	0 - 59,37	59,38 - 78,12	78,13 - 100
Emocionales	0 - 24,99	25,00 - 49,99	50,00 - 100

Dimensión psicosocial.	BAJO	MEDIO	ALTO
De esconder emociones	0 - 12,50	12,51 - 49,99	50,00 - 100
Sensoriales	0 - 74,99	75,00 - 93,74	93,75 - 100
<b>2. Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</b>	<b>0 - 28,09</b>	<b>28,10 - 42,14</b>	<b>42,15 - 100</b>
Influencia	0 - 39,28	39,29 - 57,12	57,13 - 100
Control sobre el Tiempo de Trabajo	0 - 24,99	25,00 - 50,00	50,01 - 100
Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo	0 - 17,84	17,85 - 35,69	35,70 - 100
Sentido del Trabajo	0	0,01 - 16,66	16,67 - 100
Integración en la Empresa	0 - 24,99	25,00 - 56,24	56,25 - 100
<b>3. Apoyo Social en Empresa</b>	<b>0 - 19,25</b>	<b>19,26 - 32,58</b>	<b>32,59 - 100</b>
Claridad de Rol	0	0,01 - 18,74	18,75 - 100
Conflicto de Ro	0 - 14,99	15,00 - 35,00	35,01 - 100
Calidad de Liderazgo	0 - 20,82	20,83 - 41,67	41,68 - 100
Calidad de la Relación con Superiores	0 - 19,99	20,00 - 35,00	35,01- 100
Calidad de la Relación con Compañeros de trabajo	0 - 12,49	12,50 - 29,77	29,78 - 100
<b>4. Compensaciones</b>	<b>0 - 21,66</b>	<b>21,67 - 42,78</b>	<b>42,79 - 100</b>
Estima	0 - 19,99	20,00 - 35,00	35,01 - 100
Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo	0 - 20,00	20,01 - 49,99	50,00 - 100
Inseguridad Respecto a las características del Trabajo	0 - 8,32	8,33 - 41,66	41,67 - 100
<b>5. Doble presencia</b>	<b>0 - 18,75</b>	<b>18,76 - 37,50</b>	<b>37,51 - 100</b>
Preocupación por Tareas Domésticas	0 - 12,50	12,51 - 37,50	37,51 - 100
Carga de tareas domésticas	0 - 12,50	12,51 - 37,50	37,51 - 100

Fuente: "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" SUSES0/ISTAS21, Gobierno de Chile.

Finalmente, al implementar la encuesta en lugares de trabajo y decidir las unidades de análisis al interior de cada lugar de trabajo o institución se debe tener en

cuenta que de acuerdo a criterios estadísticos, se requiere un mínimo de 25 cuestionarios para cada una de las unidades escogidas. Si no se obtiene un mínimo de 25 respuestas para cada categoría de análisis, la fiabilidad estadística de sus resultados no está garantizada.

Si no se cumple con este mínimo de resultados, el análisis se deberá completar utilizando otras herramientas estadísticas adaptadas a poblaciones pequeñas o utilizando técnicas cualitativas como entrevistas o "Focus Group". Además, este número mínimo de cuestionarios permite preservar el anonimato en la aplicación.

#### 2.2.2.5. Evento centinela.

Se denomina como evento centinela a la presencia de un trabajador al que se le haya diagnosticado una enfermedad mental que haya sido calificada como de origen laboral. En un caso como éste, el organismo administrador deberá incorporar a dicho centro de trabajo al programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial, de acuerdo a lo establecido en la letra "G" del artículo 72, del DS. N° 101/1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, además de esto se debe considerar que el riesgo del centro de trabajo al que pertenece el trabajador es Riesgo Alto / Nivel 3, y por tanto, se debe proceder de acuerdo a lo establecido en este tipo de situaciones.

**CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL "PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO" EN INPROMEC LTDA.**

### **3. APLICACIÓN DEL "PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO" EN INPROMEC LTDA.**

#### **2.2. PREPARACIÓN PREVIA.**

Antes de comenzar con la aplicación del cuestionario ISTAS-21, se llevaron a cabo algunas etapas que ayudaron a ejecutar correctamente la evaluación de la empresa, de una manera organizada, delegando el total de tareas entre ciertas personas e informando a los trabajadores sobre el protocolo con el fin de que colaboraran para que los resultados fueran efectivamente concluyentes.

##### **2.2.1. Constitución del Comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales.**

Cumpliendo con lo que se indica en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Ingeniería Mecánica INPROMEC Ltda. Constituyó un comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales el día 9 de diciembre del 2016, siendo éste conformado por:

- Danilo Jara, representante del CPOHS.
- Héctor Calderón, representante del sindicato.
- José Cortés, representante de gestión de personas.
- Sergio Mondaca, representante del CPOHS.
- Héctor Flores, representante del CPOHS.
- Aníbal Cáceres, área de prevención de riesgos.
- Santo Vargas, representante de gerencia.

La confección de éste comité quedó estipulada, tanto en un acta de reunión, como en el acta de constitución (Anexos A y B)

##### **2.2.2. Capacitación del Comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales.**

El asesor en prevención de riesgos encargado del protocolo, fue capacitado por la asesora del IST. A través de una charla con diapositivas. Posteriormente, fue el asesor encargado quien llevó a cabo la tarea de capacitar al comité, justo después de que éste se constituyera como tal, utilizando exactamente la misma presentación con diapositivas. Se redactó un acta de reunión que corrobora lo mencionado (Anexo C).

##### **2.2.3. Campaña de difusión y sensibilización.**

Para el proceso de sensibilización de los trabajadores se utilizaron dos medios distintos:

El primero consistió en un afiche informativo "Sabías que...", el cual fue entregado por el IST y se posicionó con dos semanas de anticipación a la aplicación del cuestionario en lugares estratégicos al interior de la empresa, con el fin de que los trabajadores tuvieran un fácil acceso a él, como por ejemplo diarios murales y comedores (Anexo D).

El segundo medio consistió en una charla informativa impartida por el Asesor en Prevención de Riesgos encargado del comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales, justo antes de iniciar la ejecución de los cuestionarios ISTAS – 21. En ésta charla se tocaron temas como el por qué se realiza este protocolo, definición de riesgos psicosociales, la importancia de la participación por parte de los trabajadores, el anonimato del cuestionario y su carácter no obligatorio, la forma correcta de ejecución, entre otros.

Se dejó constancia de la ejecución de esta charla a través de un acta con la nómina firmada por los oyentes (Anexo E).

### **2.3. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO SUSESO – ISTAS21.**

#### **2.3.1. Aplicación del cuestionario SUSESO - ISTAS 21.**

La aplicación del cuestionario ISTAS-21 se llevó a cabo el 12 de diciembre del 2016 a partir de las 17:00 horas dentro de las instalaciones de la empresa (comedores) en formato escrito, debido a que se ajustaba de mejor forma a los recursos disponibles.

Como ya se mencionó con anterioridad, los trabajadores fueron instruidos en una charla previa con las instrucciones del cuestionario, por lo que se le repartió una ficha de preguntas a cada uno de los trabajadores dispuestos a responder.

Las encuestas respondidas sumaron 40, versus el total de 49 trabajadores que componen la empresa, es decir que se contó con un porcentaje de participación de 81,6%, el cual se encuentra por sobre el mínimo estipulado en el protocolo correspondiente a un 70%.

Tanto las hojas de respuestas como la nómina firmada por cada uno de los trabajadores que fueron parte del proceso se encuentran en los Anexos J y F respectivamente.

#### **2.3.2. Cálculo y evaluación del cuestionario SUSESO/ISTAS-21.**

La tarea de calcular el nivel de riesgo general de la empresa fue llevada a cabo por el asesor en prevención de riesgos encargado del comité, quien con el fin de cerciorarse de obtener los resultados correctos, decidió realizar el cálculo de dos maneras distintas para luego compararlos:

Primero se realizó de una forma que podríamos denominar manual, se confeccionó una tabla brindó un valor numérico a cada respuesta para luego hacer la sumatoria de las puntuaciones para cada una de las dimensiones evaluadas, éste proceso se repitió en cada una de las 40 encuestas realizadas. Posteriormente estas puntuaciones fueron traducidas en un nivel de riesgo (alto (A), medio (M) o bajo (B)) y en base a esto se calculan los porcentajes correspondientes a cada nivel de riesgo para cada una de las dimensiones. Teniendo éstos porcentajes se determinó un nivel de riesgo total para cada dimensión y luego un nivel de riesgo general en la empresa. Todos estos cálculos fueron realizados siguiendo las instrucciones, especificaciones y clasificaciones de nivel de riesgo que aparecen estipuladas en el protocolo.

Tabla 3-1. Análisis de nivel de riesgo en forma manual.

Id	D. 1	Nivel de Riesgo	D. 2	Nivel de Riesgo	D. 3	Nivel de Riesgo	D. 4	Nivel de Riesgo	D. 5	Nivel de Riesgo
1	11	M	5	B	6	M	12	A	4	A
2	4	B	9	A	8	A	7	A	5	A
3	9	M	9	A	3	B	5	M	2	M
4	6	B	4	B	4	M	12	A	4	A
5	9	M	7	M	5	M	4	M	6	A
6	2	B	4	B	6	M	0	B	4	A
7	6	B	10	A	2	B	7	A	1	B
8	4	B	8	M	5	M	2	B	1	B
9	12	A	9	A	2	B	6	A	1	B
10	10	M	11	A	6	M	8	A	1	B
11	12	A	3	B	7	A	7	A	3	M
12	7	B	4	B	1	B	4	M	3	M
13	10	M	4	B	3	B	1	B	2	M
14	11	M	7	M	10	A	4	M	4	A
15	5	B	9	A	3	B	5	M	3	M
16	6	B	4	B	3	B	1	B	2	M
17	5	B	6	M	1	B	4	M	0	B
18	9	M	12	A	7	A	4	M	2	M
19	13	A	2	B	6	M	1	B	0	B
20	10	M	5	B	3	B	3	M	5	A
21	14	A	3	B	5	M	6	A	1	B
22	13	A	6	M	14	A	12	A	6	A
23	10	M	4	B	4	M	3	M	4	A
24	5	B	10	A	8	A	3	M	2	M
25	14	A	3	B	9	A	7	A	3	M

Id	D. 1	Nivel de Riesgo	D. 2	Nivel de Riesgo	D. 3	Nivel de Riesgo	D. 4	Nivel de Riesgo	D. 5	Nivel de Riesgo
26	5	B	8	M	3	B	3	M	4	A
27	5	B	9	A	2	B	2	B	0	B
28	11	M	7	M	8	A	6	A	7	A
29	9	M	12	A	10	A	8	A	0	B
30	13	A	8	M	12	A	8	A	2	M
31	11	M	4	B	4	M	2	B	0	B
32	10	M	5	B	3	B	3	M	0	B
33	13	A	3	B	2	B	8	A	8	A
34	6	B	8	M	5	M	6	A	7	A
35	16	A	16	A	15	A	8	A	6	A
36	13	A	9	A	6	M	7	A	2	M
37	12	A	7	M	5	M	8	A	6	A
38	8	B	4	B	3	B	0	B	1	B
39	15	A	2	B	1	B	1	B	1	B
40	9	M	5	B	2	B	2	B	8	A
<b>R. Bajo</b>		35 %		45 %		40 %		25 %		32,5 %
<b>R. Medio</b>		35 %		25 %		32,5 %		30 %		27,5 %
<b>R. Alto</b>		30 %		30 %		27,5 %		45 %		40 %
Nivel de riesgo por dimensión		<b>R. Bajo</b>								
<b>NIVEL DE RIESGO GENERAL BAJO.</b>										

Fuente: Elaboración del alumno Aníbal Cáceres Gallardo de la UTFSM-JMC.

En forma paralela, se realizó una tabulación de datos, la cual es una forma automática de obtener resultados. Cada una de las respuestas entregadas por los trabajadores fue traspasada a una tabla de Excel denominada "Tabla de conversión de respuestas", la cual fue administrada por el organismo administrador del seguro. Al finalizar éste proceso, los resultados y el análisis son arrojados automáticamente, entregando estos resultados.

Tabla 3-2. Análisis según número y porcentaje de dimensiones en riesgo.

Análisis según número y porcentaje de dimensiones en riesgo						
Dimensión	Alto	% Alto	Medio	% Medio	Bajo	% Bajo
Exigencias psicológicas	12	30%	14	35%	14	35%
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	12	30%	10	25%	18	45%
Apoyo social en la empresa	11	28%	13	33%	16	40%
Compensaciones	18	45%	12	30%	10	25%
Doble presencia	16	40%	11	28%	13	33%

Fuente: Instituto de Seguridad del Trabajo (IST).

Tabla 3-3. Total general de dimensiones en riesgo.

Total general dimensiones en riesgo	Nº
Dimensiones en riesgo alto	0
Dimensiones en riesgo medio	0
Dimensiones en riesgo bajo	5

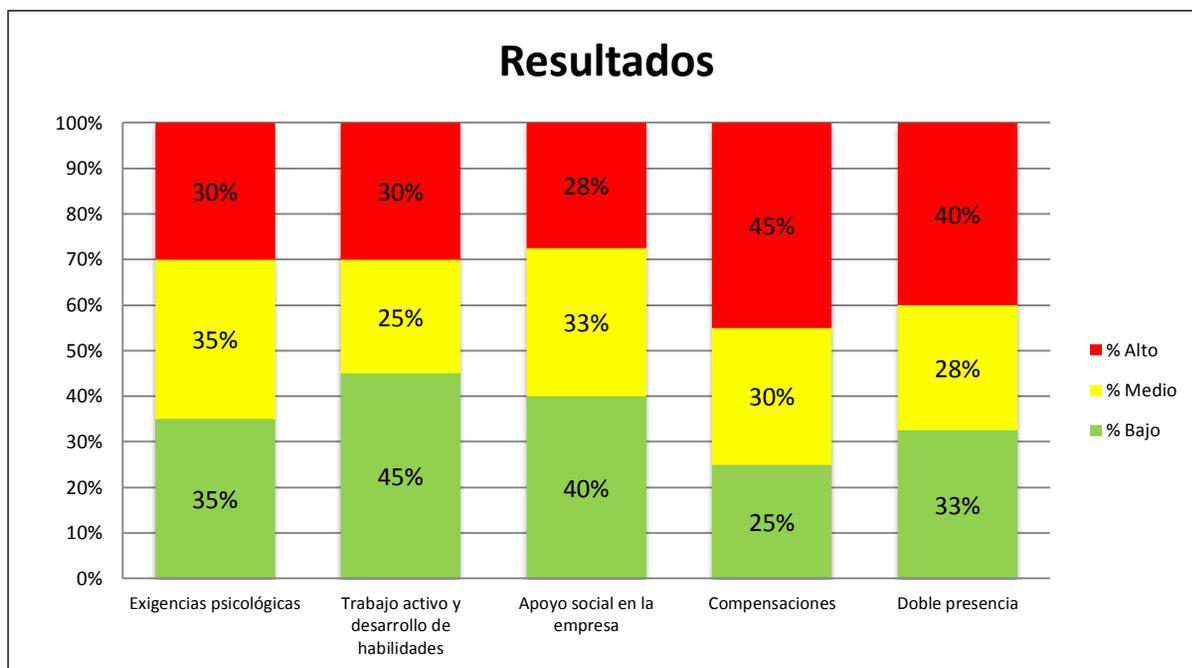
Fuente: Instituto de Seguridad del Trabajo (IST).

Tabla 3-4. Evaluación de nivel de riesgo en forma automática.

De acuerdo a los resultados de la evaluación, su organización se encontraría en la siguiente situación de riesgo psicosocial:	
Sin riesgo	<b>X</b>
Riesgo Medio	
Riesgo Alto nivel 1	
Riesgo Alto nivel 2	
Riesgo Alto nivel 3	

Fuente: Instituto de Seguridad del Trabajo (IST).

Ambos métodos entregaron el mismo resultado, corroborando que el cálculo está bien realizado y puede ser representado con la siguiente gráfica:



Fuente: Instituto de Seguridad del Trabajo (IST).

Gráfico 3-1. Evaluación final nivel de riesgo.

Posterior al cálculo de resultados, se realizó una reunión el día 15 de diciembre del 2016 dentro de las instalaciones de la empresa, con la finalidad de validar estos resultados. El comité se encargó de revisar una a una las encuestas de manera que los datos del documento escrito coincidieran con las de la tabulación digital, corroborando el trabajo anteriormente hecho por el asesor en prevención de la manera más transparente posible.

### 2.3.3. Análisis de resultados.

Teniendo la primicia de que no existen caso centinela en la empresa, los resultados del cuestionario arrojan que las cinco dimensiones estudiadas se encuentran en riesgo bajo, entregando un resultado general de la empresa de "sin riesgo". Por lo que, según como lo indica el protocolo la confección de medidas de control no es necesaria y deberá repetirse el proceso de evaluación en un plazo no mayor a 2 años.

Se dejó constancia de lo recién mencionado a través de un acta de reunión del CEGRP. (Anexo H).

## 2.4. PLAN DE ACCIÓN.

Si bien los resultados del análisis nos indican que ninguna de las 5 dimensiones estudiadas se encuentra en riesgo alto, dos de éstas se encuentran muy al límite de

estarlo, correspondiendo a Compensaciones y Doble presencia con un 45% y 40% de riesgo alto respectivamente. Debido a esta razón, se realizará a continuación una propuesta preventiva con la finalidad de reducir los porcentajes de riesgo en ambas dimensiones.

Es importante destacar, que al obtener resultados con riesgo bajo y al ver que el protocolo efectivamente no exige la confección de una propuesta con medidas preventivas, la empresa no se vio interesada en seguir colaborando en la confección de un plan de acción. Sin embargo, manteniendo la continuidad de este estudio, la propuesta será redactada de igual manera, solo que desde un punto de vista teórico, sin la posibilidad de realizar "focus groups" o contar con el apoyo del resto del comité y por supuesto sin posibilidad de realizar un seguimiento correspondiente.

#### 2.4.1. Propuesta preventiva.

La propuesta se dividirá en dos grandes partes, en vista de que son dos las dimensiones para lo cual es diseñada:

- **Dimensión Doble presencia:** La Doble presencia es el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico-familiar y las demandas del trabajo asalariado. Siguiendo esta línea se llegó a la conclusión de que la principal causa de este problema es la falta de tiempo y/o mala organización de éste, para ejecutar ambos trabajos. Por ende, la solución más directa es brindarle tiempo al trabajador.

En concreto, la medida a tomar para la dimensión de Doble presencia consiste en la implementación de "Días administrativos", que consiste en la posibilidad de pedir el día o medio día libre, sin goce de sueldo, para poder realizar trámites o con la finalidad que el trabajador estime prudente, todo bajo los siguientes puntos:

- Cada trabajador tendrá derecho a un/medio día administrativo al mes.
  - Para que se considere día administrativo, deberá ser avisado al jefe directo con 2 días de anticipo, sin excepciones.
  - Los medios días se consideraran desde las 8:00 hasta las 13:00 hrs. O desde las 13:30 hasta las 18:00 hrs. Sin posibilidad de cambio de horario.
  - Los días administrativos son sin goce de sueldo, por lo que se le descontará al trabajador medio o el día según corresponda.
  - Los días administrativos no son acumulables.
  - No se le puede conceder el día administrativo a más de 3 trabajadores al unísono. A quienes se les conceda el beneficio, será decidido por su jefe directo o supervisor.
- **Dimensión Compensaciones:** En esta dimensión recaen principalmente tres puntos, el primero es la preocupación por despido o no renovación de contrato, la segunda es el cambio de puesto de trabajo contra la voluntad del trabajador y la tercera es la falta de reconocimiento por parte de los supervisores. Debido a que posterior a los tres meses (periodo de prueba) los trabajadores pasan a tener contrato indefinido y que en la empresa cada trabajador tiene su puesto

especializado según las distintas áreas, solo se puede llegar a la conclusión de que la principal falencia es la falta de reconocimiento hacia el trabajador.

Se propone como primera medida preventiva, la entrega de bonos en forma de recompensa para los trabajadores además del reconocimiento como "Empleado del mes".

Se iniciara con el reconocimiento de "El empleado del mes", el cual será electo por los supervisores en una votación, el beneficiado será elegido por su desempeño y producción en su puesto de trabajo y será recompensado con un bono entre \$15.000 y \$40.000, además del reconocimiento con su foto en el diario mural principal de la empresa.

Además de esto se dará otro bono por prevención, el cual será otorgado por el asesor en prevención de riesgos de la empresa o en su defecto por votación de los supervisores. El beneficiario del bono será elegido por su alto nivel en cultura de seguridad, quien no solo está pendiente del autocuidado, sino que también fomenta la prevención entre sus compañeros. Este será recompensado con un bono entre \$15.000 y \$40.000.

Como segunda medida preventiva, se propone realizar una charla dirigida hacia los supervisores, con los "Beneficios y Técnicas de Reconocimiento hacia los Trabajadores" como temática, dicha charla será dirigida por el asesor en prevención de riesgos de la empresa o un especialista externo.

Estas medidas preventivas deben ponerse en marcha dentro de un plazo de 2 meses a partir de la entrega del plan de acción (17 de diciembre del 2016), los bonos y el reconocimiento de "El empleado del mes" serán entregados al final de cada mes junto con los sueldos correspondientes. En cuanto a los "Días administrativos", se deberá llevar un registro con las peticiones y días efectivamente concedidos.

Si, bien el protocolo indica que la reevaluación debe realizarse en un plazo no mayor a 2 años, se recomienda que se efectúe en un plazo de 8 meses desde su puesta en marcha, con la finalidad de determinar si las medidas preventivas son eficientes o hay que considerar nuevas propuestas.

#### 2.4.2. Confeción de Informe de Propuesta Preventiva.

Por último, es relevante dejar un registro acerca del ciclo completo del protocolo. Esto es generar un documento a partir del informe de evaluación (Anexo I) y completarlo agregándole el plan de acción, además de adjuntar los medios de información gráficos utilizados durante la etapa de sensibilización, nóminas y las actas de cada una de las reuniones que se llevaron a cabo y que se relacionan con el protocolo (Anexos D, E, F, A, B, C, H).

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

El proceso de implementación inició con la constitución de un Comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales con un grupo selecto de trabajadores de INPROMEC Ltda., el cual se encargó de aplicar el cuestionario SUSESO/ISTAS-21, a través del cual, efectivamente se determinó la existencia de factores de riesgos psicosocial que pueden afectar a los trabajadores de la empresa, principalmente en las dimensiones evaluadas Compensaciones y Doble presencia.

El resultado general de la empresa fue de riesgo bajo, es decir que los porcentajes de riesgo alto y medio de las 5 dimensiones evaluadas se encontraron por debajo del 50% necesario para que sean consideradas riesgosas, sin embargo, como ya se mencionó antes, las dimensiones Compensaciones y Doble Presencia, si bien se encontraron en nivel de riesgo bajo, están a muy poco de subir a riesgo alto y solo es necesario un detonante para que esto ocurra, por lo que se generó un plan de acción con el objetivo de disminuir aún más estas dos dimensiones.

Tomando en consideración las condiciones de la empresa, se llegó a la conclusión de que en cuanto a la dimensión Compensaciones, los trabajadores sentían que no se les daba el reconocimiento suficiente por hacer su trabajo, es por eso que se decidió implementar la elección de "El Empleado del mes" y "Bono Prevención" electos vía votación por los supervisores de la empresa.

En cuanto a la dimensión Doble Presencia, se concluyó que la principal causa del problema es la falta de tiempo o mala administración de éste por parte de los trabajadores. En respuesta a esto, se decidió implementar los "Días Administrativos", consistentes en la posibilidad de tomar un/medio día libre al mes sin goce de sueldo, con las finalidades que los trabajadores estimen convenientes.

La aplicación de estas medidas dentro de la empresa fueron imposibles, debido a que la gerencia no se vio interesada en seguir colaborando en el desarrollo de este proyecto, debido a que el protocolo no le exige a la empresa el desarrollo de un plan preventivo, producto de los buenos resultados obtenidos en cuanto al nivel de riesgo.

La comparación entre los resultados de la primera aplicación del cuestionario y esta segunda instancia nos muestran una drástica mejora, pasando desde un nivel de riesgo Alto grado 1 a un nivel de riesgo bajo, si consideramos que la empresa no implemento medidas correctivas después de la primera aplicación del protocolo, al único antecedente que se le puede retribuir esta mejora, es al especial énfasis que se hizo en esta segunda instancia de explicar las preguntas 19 y 20 del test correspondientes a la dimensión doble presencia, la cual elevó los niveles de riesgo la primera vez. Concluyendo así, que en primera instancia simplemente los trabajadores no comprendieron correctamente las preguntas.

En términos económicos, la aplicación de éste protocolo no es relativamente costosa: Si calculamos los materiales de oficina y las impresiones que fueron utilizadas durante la aplicación del cuestionario, no superaría los \$15.000. Si a eso le sumamos las horas de trabajo de los integrantes del comité donde no estuvieron

efectivamente realizando sus labores (app. 4 horas durante todo el proceso) y la hora que tardo la aplicación del cuestionario a todos los trabajadores, nos deja un total aproximado de \$ 160.000. Lo que no se compara en lo absoluto con las multas que podría llegar a sufrir la empresa por no realizar este proceso, las cuales van desde 1 a 1000 UTM e inclusive 2000 UTM de ser sorprendidos por segunda instancia.

Como conclusión general, es importante destacar que lo más complicado a lo largo del desarrollo de este trabajo de título, fue la coordinación con el gerente de producción de la empresa, quien al no querer disminuir la producción ni perder horas de trabajo, dificultó y retrasó la aplicación del cuestionario y el desarrollo del protocolo.

Finalmente, se recomienda a INPROMEC Ltda. Que tome en cuenta esta propuesta preventiva y ejecute todas las medidas planteadas. Si bien los resultados del protocolo revelan que la empresa se encuentra en un bajo nivel de riesgo, los indicadores podrían elevarse en cualquiera momento, por lo que no se descarta la posibilidad de que el riesgo aumente en una próxima evaluación.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

ACHS. (2013). Riesgos Psicosociales. Recuperado de <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.WYBAEFXhCt8>

Adecco. (2013). II Informe Adecco sobre Absentismo. Recuperado de <http://adecco.es/wp-content/uploads/notas-de-prensa/475.pdf>

Alvarado, R. "et al." (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v140n9/art08.pdf>

Alvarado, R., Pérez, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, Q., Marchetti, N. y Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872012000900008](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872012000900008)

Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). (2016). Manual de Aplicación ACHS: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. Recuperado de [http://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual\\_Riesgos\\_Psicosociales.pdf](http://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual_Riesgos_Psicosociales.pdf)

Asociación Española de Lectura y Escritura (AELE). (2011). Seguridad y salud en el trabajo: Glosario de términos. Recuperado de <http://www.aele.com/node/5192>

Llaneza, F.J., (2008), Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista, España, Lex Nova.

Mansilla, F. (S.F.). Otros Riesgos Psicosociales en el trabajo. Recuperado de [HTTP://WWW.PSICOLOGIA-ONLINE.COM/EBOOKS/RIESGOS/CAPITULO6\\_2.SHTML](HTTP://WWW.PSICOLOGIA-ONLINE.COM/EBOOKS/RIESGOS/CAPITULO6_2.SHTML)

Martínez, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550001.pdf>

Martínez, J. (2002). Introducción al análisis de riesgos. Recuperado de [https://books.google.cl/books/about/Introducci%C3%B3n\\_al\\_an%C3%A1lisis\\_de\\_riesgos.html?id=UZozKXcpfJQC](https://books.google.cl/books/about/Introducci%C3%B3n_al_an%C3%A1lisis_de_riesgos.html?id=UZozKXcpfJQC)

Martínez-Losa, J. y Sarrate, J. (2014). Impacto Socioeconómico del Estrés Laboral y de los Riesgos Psicosociales. Recuperado de [http://www.invassat.gva.es/visor-biblioteca/-/asset\\_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/martinez-losa-jose-francisco-](http://www.invassat.gva.es/visor-biblioteca/-/asset_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/martinez-losa-jose-francisco-)

[sarrate-arjona-judith-2014-impacto-socio-economico-del-estres-laboral-y-de-los-riesgos-psicosociales;jsessionid=0C51D0839105D6E814108C7534C3D8F5](http://sarrate-arjona-judith-2014-impacto-socio-economico-del-estres-laboral-y-de-los-riesgos-psicosociales;jsessionid=0C51D0839105D6E814108C7534C3D8F5)

McGrath, J. (1970). Problemas Metodológicos. Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/pir/problemas-metodologicos.html>

Méndez, A. (2008). Análisis de un método de evaluación de riesgos psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una organización chilena (tesis de grado). Universidad de Chile. Recuperado de [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/mendez\\_a/sources/mendez\\_a.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2008/mendez_a/sources/mendez_a.pdf)

Ministerio de Salud de Chile (MINSAL). (2013). Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. Recuperado de <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Moncada, S., Llorensa, C., Navarrod, A. y Kristensene, T.S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). Recuperado de <http://www.istas.ccoo.es/descargas/8n1orig1.pdf>

Moncada, S., Utzet, M., Molinero, E., Llorens, C., Moreno, N., Galtés, A. y Navarro, A. (2013). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire II (COPSOQ II) in Spain—A Tool for Psychosocial Risk Assessment at the Workplace. Recuperado de <https://www.copsoq-network.org/assets/pdf/2013-COPSOQ-II-ES-Am-J-Ind-Med.pdf>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)

Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio – económico. Recuperado de [file:///C:/Users/Diana/Downloads/Dialnet-LosRiesgosLaboralesPsicosociales-5454011%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Diana/Downloads/Dialnet-LosRiesgosLaboralesPsicosociales-5454011%20(3).pdf)

Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de [http://www.academia.edu/8712997/Factores\\_riesgos\\_psicosociales](http://www.academia.edu/8712997/Factores_riesgos_psicosociales)

Moreno, B., González, J., L. y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida. Recuperado de <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Norma Cubana 18000:2005. Seguridad y salud en el trabajo - sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Vocabulario.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2012). Género, salud y seguridad en el trabajo. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227404.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf)

OIT. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Recuperado de [http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1986/86B09\\_301\\_span.pdf](http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1986/86B09_301_span.pdf)

Paspuel, L. (2014). Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>

Real Academia Española (RAE). (2001). Diccionario de la lengua española (22ava ed.). Recuperado de <http://www.rae.es/>

Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M. y Cooper C.L. (2003). Handbook of Work and Health Psychology. Recuperado de <http://www.al-edu.com/wp-content/uploads/2014/05/Handbook-of-Work-and-Health-Psychology-2Ed-2003.pdf>

Soriano, G. Guillén, P. Carbonell, E. (2012). Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial. Recuperado de [http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia\\_PSICOVS2012/guia\\_PSICOVS2012.pdf](http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_PSICOVS2012/guia_PSICOVS2012.pdf)

Suarez, A. (2015). Enfermedades y Estrés Laboral en Chile: Cifras en Aumento. La izquierda. Recuperado de <http://www.laizquierdadiario.cl/Enfermedades-y-estres-laboral-en-Chile-Cifras-en-aumento>

Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). (2013). Manual de uso del cuestionario SUSESO - ISTAS 21 Versión Breve. Recuperado de <http://www.ist.cl/wp-content/uploads/2016/08/MANUAL-breve-ISTAS-11-11-2013.pdf>

SUSESO. (2013). Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versiones completa y breve. Recuperado de [http://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_03.pdf](http://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_03.pdf)

Tangri, R. (2003). Stress Costs, Stress-Cures: How to recover productivity lost to stress. Recuperado de [https://books.google.cl/books/about/Stress\\_Costs\\_Stress\\_Cures.html?id=FbvFYMSwUuEC&redir\\_esc=y](https://books.google.cl/books/about/Stress_Costs_Stress_Cures.html?id=FbvFYMSwUuEC&redir_esc=y)

The American Institute of Stress. (2003). Health & Stress Newsletter. Recuperado de <https://www.stress.org/education/archives/health-and-stress-newsletters/>

Tobal, J.J.M. y Cano, A. (2005). Estrés y Trabajo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=7991>

**ANEXOS.**

**ANEXOS.**

Anexo A:

Acta de reunión, Constitución del comité de EGRP.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ACTA DE REUNIONES	Código: GP-RG-014 Rev.: 1 Fecha: 2-06-08 Página 1 de 1
REUNIÓN DE: <i>Comité Riesgos Psicosociales</i>		
ASISTENTES REUNIÓN		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
<i>José Carlos P.</i>	<i>Supervisor Fábrica</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Hector Calderon</i>	<i>Presidente</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Daniela Jimenez</i>	<i>Supervisor Salud</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Amel Kéceza</i>	<i>Asesor en Prevención</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Hector Ramírez</i>	<i>[Cargos]</i>	<i>[Firma]</i>
<i>Sergio Rodríguez</i>		<i>[Firma]</i>
<p>* Constitución de comité de evaluación y gestión de Riesgos psicosociales.</p>		
Hora Inicio: <i>10:00</i> Hora Término: <i>10:30</i>	Fecha: <i>9/12/16</i>	
Ubicación: dc:\users\ramek\desktop\santo vargas\2016\formatos\acta reunion gp-rg-014 rev1.doc.		

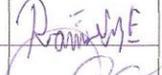
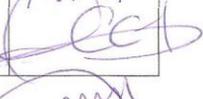
## Anexo B: Acta de Constitución del Comité de EGRP.

## ACTA CONSTITUCIÓN COMITÉ DE EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

En Viña del MAR, con fecha 9 de 12 del 2016, se constituyó el comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales para la empresa Ingeniería Mecánica Inpromec Ltda. RUT: 86039200-3.

Éste comité será quien lidere el proceso de implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, dentro de la mencionada empresa.

Sus integrantes son los siguientes:

NOMBRE	RUT	CARGO	REPRESENTANTE DE	FIRMA
Daniela Jara.	10.751020-5	Supervisor	CPHS.	
Hector Calderon	10964790-6	Pintor	COMITE PARITARIO	
José Carlos P	12.018.544-6	Supervisor	CPHS.	
SERGIO MONDACA CABRENAS	8940575-0	OPERARIO MAQUINARIA	CPHS	
Hector Rojas	89568412		CPHS	
Antibal Cáceres Gallardo.	18.458126-4	Asesor de Prevención		

SANTA VARGAS O 8981910-5 G Producción CPHS 

Anexo C: "Acta de reunión, Capacitación del protocolo de vigilancia de de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

## ACTA DE REUNIÓN

Folio: 022501

HORA INICIO: 11:30  
HORA TÉRMINO: 12:30

FECHA: 21/10/16  
RAZÓN SOCIAL: Ing. Mecánica  
Inpromec

AGENCIA: Viña del Mar  
ASESOR IST: Shirley Geldes

**PARTICIPANTES**

Nombres	Cargo	Nombres	Cargo
Aníbal Cáceres	Asesor en Prev. de Rgos.		
Shirley Geldes	Asesor en Prev. de Rgos.		

**TEMAS TRATADOS**

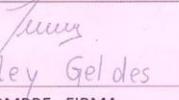
- Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
- Información del PVRP
- Empresa crea el Comité de Evaluación PVRP
- El Comité de Evaluación se capacita
- El Comité diseña y planifica la auto aplicación del Instrumento

**ACUERDOS**

Detalle	Responsable	Plazo
- Sensibilización y Difusión		
- Aplicación de la Encuesta		
- Análisis de resultados y Gestión de la Información		
- Medidas correctivas y Protocolo de Vigilancia		
- Aplicación de las medidas		

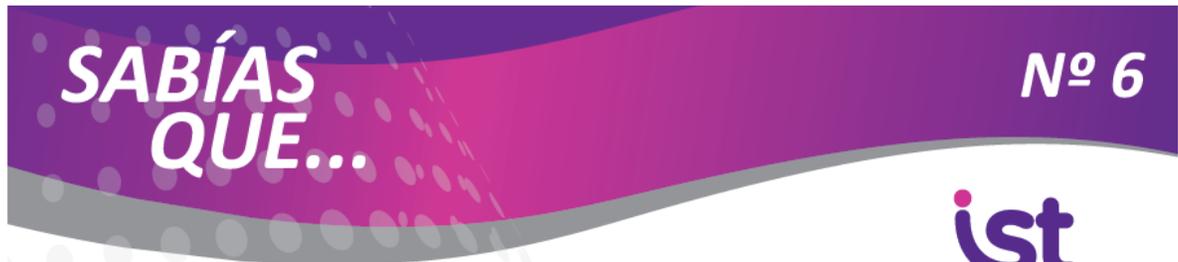
Copia

- Re evaluación

  
 Shirley Geldes  
 NOMBRE, FIRMA  
 Instituto de Seguridad del Trabajo

shirley.geldes @  
 ist.cl  
 +569 92351180

  
 especialistas en prevención



## Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

El "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", aprobado mediante Resolución Exenta Nº 336 del año 2013 por el Ministerio de Salud, es el marco legal que hace exigible a las empresas públicas o privadas, identificar la presencia y nivel de exposición de estos factores al interior de la organización y la aplicación de medidas de mejora cuando se encuentren en niveles de riesgo. Lo anterior, con independencia del rubro o sector de la producción en el cual participen o del número de sus trabajadores.

### ¿Qué son los factores psicosociales en el ámbito del trabajo?

Son las situaciones y condiciones inherentes al trabajo, relacionadas al tipo de organización, contenido del trabajo y ejecución de la tarea; y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud física o mental de los trabajadores y/o sus condiciones de trabajo.



### Objetivos del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

- Medir la existencia y magnitud de factores de riesgo psicosocial al interior de las organizaciones, gestionar mejoras en caso de identificar algún riesgo y potenciar buenas prácticas asociadas a factores protectores.
- Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc. con mayor grado de exposición a estos factores.
- Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores(as) de una organización.

### ¿Qué debe hacer la empresa?

- Informarse del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Para ello, puede solicitar asistir a los Talleres Informativos que IST está constantemente entregando en esta materia en sus distintas zonales y agencias, o bien informarse por medio de nuestra página web [www.ist.cl](http://www.ist.cl).
- El protocolo establece que el empleador es el responsable de medir la exposición a riesgo psicosocial de sus ambientes de trabajo y contar con las acciones para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Para ello, el manual de uso del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 recomienda crear un Comité para la aplicación del instrumento. Este debiese estar conformado por representante del Área de Recursos Humanos o Gestión de Personas, Área de Prevención de Riesgos, Comité Paritario, Sindicato o Asociación de Funcionarios y Gerencia o Dirección de la Empresa.

# SABÍAS QUE...



- Una vez que su empresa haya conformado el Comité, puede solicitar el Taller Formativo a su experto IST, para conocer los pasos de la aplicación del instrumento.
- Los resultados del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve, deben ser analizados por la dirección de la Organización, para posteriormente generar un plan de mejora. En él debiesen definirse los tiempos de ejecución de las acciones, responsables y la reevaluación de acuerdo a la periodicidad indicada en el Protocolo. Además, la organización debe difundir los resultados a sus trabajadores.
- La empresa siempre debe informar al IST, por medio del experto asignado, los resultados obtenidos en sus evaluaciones y reevaluaciones.
- El empleador deberá incorporar al Reglamento Interno de Higiene y Seguridad y, cuando corresponda, a su sistema de gestión, que realizará evaluaciones periódicas para detectar la presencia de riesgo psicosocial en la organización.

## Programa de Vigilancia Ambiental

El IST debe ingresar a Vigilancia Ambiental a todas aquellas empresas adherentes que presenten el siguiente escenario:

- Obtener resultado "Riesgo Alto nivel 3" en el Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve.
- Mantener o aumentar el nivel de riesgo en una reevaluación.
- Asimismo, serán incorporados a vigilancia ambiental los centros de trabajo de empresas en los que existan casos de trabajadores con trastornos de Salud Mental de origen laboral calificado por el IST o Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) mediante resolución.

En las situaciones anteriormente descritas, se aplicará el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión completa y el IST asesorará en la metodología y diseño de planes de mejora, realizando seguimiento de éstos. Para dar inicio a esta vigilancia, el IST debe informar a la Seremi de Salud y SUSESO.

*Dado que este Protocolo evalúa condiciones organizacionales, no considera la realización de un Programa de Vigilancia Médica a trabajadores individuales.*

## Normativa Vigente

- "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", Departamento de Salud Ocupacional, División de Políticas Públicas Saludables y Promoción, Subsecretaría de Salud Pública, Ministerio de Salud – Chile, 2013.
- Decreto Supremo N°594, del Ministerio de Salud.

## Material Preventivo IST

- Taller informativo e-learning.
- Capacitación formativa e-learning para Comités de Implementación.
- Software para aplicación on-line de la Encuesta.

---

Ingresar a [www.ist.cl](http://www.ist.cl), e-learning e inscribirse

Anexo E: N6mina de participantes de charla de capacitacion sobre protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.

	RUT	NOMBRE TRABAJADOR	FIRMA
1	14.572.127-K	ABARCA DEVIA SANDRA	
2	10.754.577-8	AGUILERA AGUILERA RAFAEL MANUEL	R. Aguilera
3	18.784.792-3	AGUAYO CABEZAS RODOLFO LUIS	
4	16.231.112-3	ALTAMIRANO ANDRADE JOSE MIGUEL	
5	25.359.328-8	ANDREAZZA GIAN MARCO	
6	24.807.420-5	BEDARD NIKENSON	Bedard N
7	19.012.937-3	BERMUDEZ GODOY BENJAMIN	
8	5.534.840-5	BRITO CONTRERAS EDMUNDO ALEJANDRO	
9	10.964.790-K	CALDERON MATURANA HECTOR	
10	12.018.544-6	CORTES PEREIRA JOSE MANUEL	
11	18.256.285-8	CRUCES ZAMORA BASTIAN	
12	18.915.239-6	CUEVAS CARVAJAL NICOLAS	
13	12.849.680-7	DEZERAGA NICOLAS	
14	17.388.595-4	DIAZ CASTILLO DANIELA ELIZABETH	
15	19.338.448-K	DIAZ OLMOS FELIPE ALEJANDRO	
16	14.500.937-5	DONOSO VENEGAS LUIS ARMANDO	
17	12.453.854-8	DURAN DOMINGUEZ CRISTIAN ALBERTO	
18	8.956.841-2	FLORES ESPINOZA HECTOR RAUL	
19	10.998.408-6	GONZALEZ ARAYA CRISTIAN FABIAN	
20	10.751.060-5	JARA FERNANDEZ DANILO PATRICIO	
		LATOJA JORGE	
21	12.221.988-7	LA ROSA MUÑOZ JUAN CARLOS	
22	9.750.032-0	LA ROSA MUÑOZ ARTURO HERNAN	
23	24.268.235-1	LOTIN CASIMIR	
24	8.091.763-5	MESINA BAHAMONDES DAVID HUMBERTO	
25	17.161.971-8	MEZA URETA GUSTAVO	

26	8.940.575-0	MONDACA CABRERA SERGIO ERNESTO	<i>[Signature]</i>
27	6.641.206-7	NAVARRO CONTRERAS RICARDO ENRIQUE	<i>[Signature]</i>
28	8.221.675-8	NAVARRO CONTRERAS GENARO ENRIQUE	
29	12.044.515-4	OLMOS MORALES GUILLERMO ARMANDO	<i>[Signature]</i>
30	8.563.564-6	ORDENES MARILLANQUI DAVID	
31	4.963.539-7	OSORIO ALFARO JORGE PATRICIO	<i>[Signature]</i>
32	15.765.156-0	OSORIO AGUILAR ANGEL SEBASTIAN	
33	<del>6.237.077-7</del>	<del>PARDO ORTEGA FIBEROMO AVILIG</del>	
34	16.665.266-9	PUGA APABLAZA JAIRO ANDRES	
35	9.022.474-3	QUIROGA POLANCO OMAR RICARDO	<i>[Signature]</i>
36	7.450.299-7	RIVAS HERNANDEZ GUILLERMO SEGUNDO	<i>[Signature]</i>
37	9.175.990-K	ROJAS MOLINA ROBERTO ARMANDO	
38	12.223.527-0	ROJAS PACHECO HUGO HERNAN	<i>[Signature]</i>
39	8.902.054-9	ROSAS SAAVEDRA NELSON ABRAHAM	
40	9.336.550-K	SANCHEZ ARAVENA MAURICIO	<i>[Signature]</i>
41	25.267.593-0	SENE FRED	<i>[Signature]</i>
42	17.210.009-0	SEPULVEDA SAGREDO JUAN ANDRES	<i>[Signature]</i>
43	13.993.466-0	VARGAS PAVEZ MANUEL ALEJANDRO	<i>[Signature]</i>
44	8.981.910-5	VARGAS OYARZUN SANTO NICOLAS	
45	7.395.176-3	VERGARA DIAZ CARLOS GUILLERMO	<i>[Signature]</i>
46	7.462.789-9	VELASQUEZ CASTILLO GUILLERMO SEGUNDO	<i>[Signature]</i>
47	6.748.527-0	VELASQUEZ GONZALEZ PATRICIO HERNAN	<i>[Signature]</i>
48	17.944.991-9	ZURITA ARAYA IGNACIO ORLANDO	<i>[Signature]</i>
49	19.015.135-2	NICOLAS MORALES	<i>[Signature]</i>
50	<del>17.336.737-2</del>	<del>ROJAS DANILO</del>	
51	19.614.076-K	FRANCO HIDALGO	<i>[Signature]</i>

Anexo F: Nómina de trabajadores que respondieron el cuestionario ISTAS-21.

NOMBRES	categoria	Recepcion Cuestionario
<b>Area 1 MAQUINAS</b>		
JARA FERNANDEZ DANILO	Supervisor	
MONDACA CABRERAS SERG	Maestro	
RIVAS HERNANDEZ GUILL	Maestro avanzado	
ORDENES MARILLANQUI D	Maestro	
ROSAS SAAVEDRA NELSON	operario	
* OSORIO AGUILAR ANGEL SEBASTIAN	30/07/2011	
IGNACIO ZURITA		
JORGE LATOJA		
* PATRICIO VELASQUEZ GONZALES		
NICOLAS MORALES FERRUZOLA		
<b>Area 2 SOLDADURA</b>		
JOSE CORTES PEREIRA	Maestro	
JOSE ALTAMIRANO	Maestro Avanzado	
QUIROGA POLANCO OMAR	Maestro Avanzado	
* MESINA BAHAMONDES DAV	Operario	
* NAVARRO CONTRERAS RIC	Maestro	

	NAVARRO CONTRERAS GEN	Maestro	<i>J. Navarro C</i>
	SEPULVEDA SAGREDO JUAN	Maestro	<i>[Signature]</i>
*	EDMUNDO BRITO	Operario	
*	LA ROSA MUÑOZ JUAN CARLOS	Maestro	
	RODOLFO AGUAYO	Operario	<i>[Signature]</i>
	BENJAMIN BERMUDEZ	Operario	<i>[Signature]</i>
	GIAN MARCO ANDREZZA	Operario	<i>[Signature]</i>
	FRANCO HIDALGO CASTRO		<i>[Signature]</i>
	<b>Area 3 - 4 FOSF Y PINTURA</b>		
	CRISTIAN GONZALES	Supervisor	<i>[Signature]</i>
	CALDERON MATURANA HEC	Maestro Avanzado	<i>[Signature]</i>
	OSORIO ALFARO JORGE P	Maestro Avanzado	<i>[Signature]</i>
	DONOSO VENEGAS LUIS	Ayudante	<i>[Signature]</i>
	ARTURO LA ROSA MUÑOZ		<i>[Signature]</i>
	JAIRO PUGA APABLAZA		<i>[Signature]</i>
	CASIMIR LATIN		<i>[Signature]</i>
*	GUSTAVO MEZA URETA		

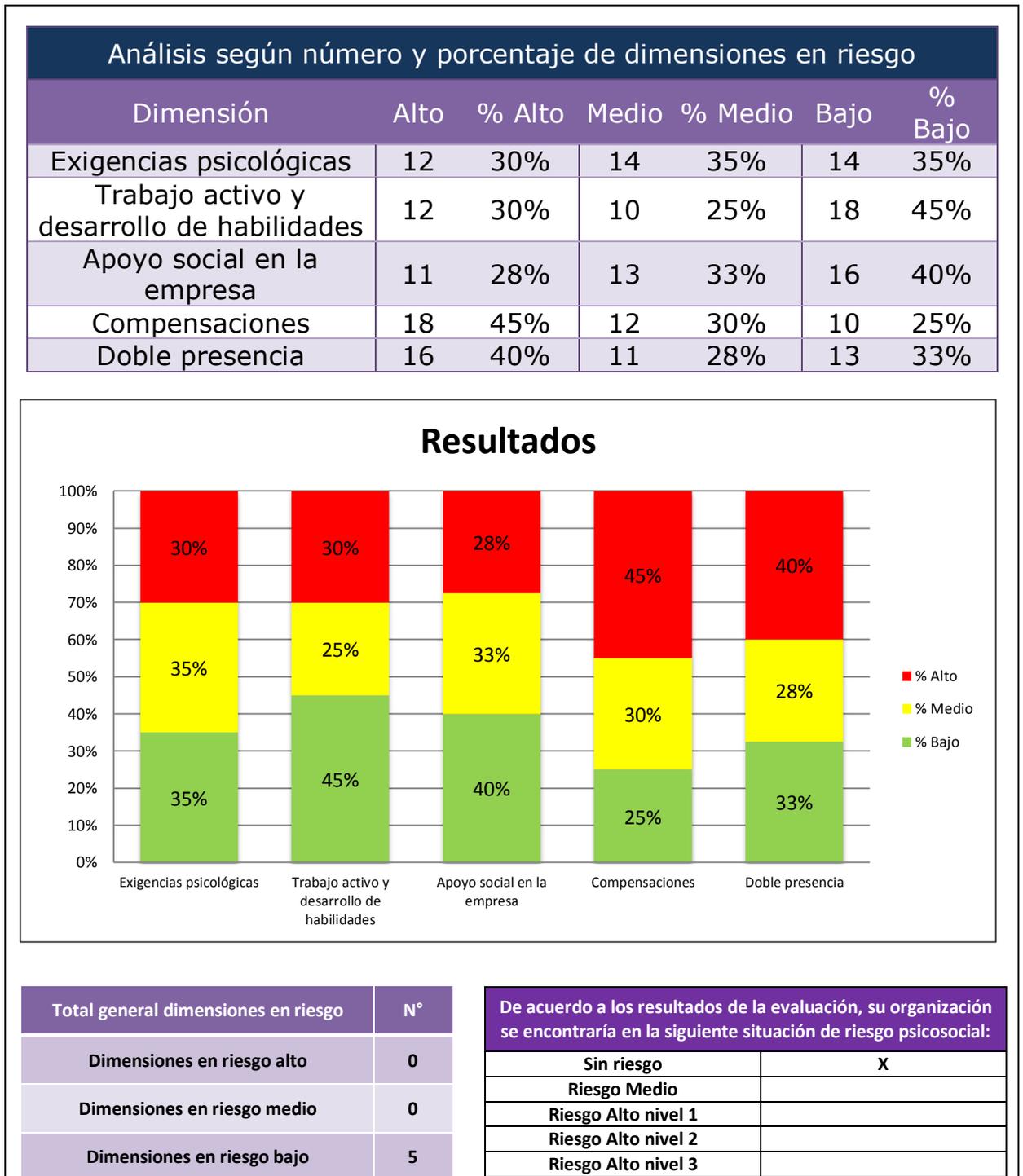
CARLOS VERGARA		<i>CV</i>
NICOLAS DEZEREGA		<i>ND</i>
TOTAL AREA		
<b>Area 5 ARMADO Y EMBALAJE</b>		
HUGO ROJAS P	<i>Supervisor?</i>	<i>Hugo Rojas</i>
AGUILERA AGUILERA RAF	Maestro	<i>Raf Aguilera</i>
SANCHEZ ARAVENA MAURI	Maestro	<i>Mauri Sanchez</i>
OLMOS MORALES GUILLER	Maestro	<i>Guillermo Olmos</i>
VARGAS MANUEL	Maestro	<i>Manuel Vargas</i>
NIKENSON BEDARD	Operario	<i>Nikenson Bedard</i>
CRISTIAN DURAN	Operario	<i>Cristian Duran</i>
* FELIPE DIAZ OLMO		
<b>Mantenion</b>		
* ROJAS MOLINA ROBERTO	Supervisor	<i>Roberto Rojas</i>
GUILLERMO VELASQUEZ		<i>Guillermo Velasquez</i>
FRED SENE		<i>Fred Sene</i>
* NICOLAS CUEVAS		

Auxiliar Aseo		
FLORES ESPINOZA HECTOR	Operario	<i>Domínguez E</i>
Area Técnica		
DANIELA DIAZ	<i>[Signature]</i>	
BASTIAN CRUCES	<i>[Signature]</i>	
<u>HUGO ROJAS-P</u>	<u>Supervisor</u>	

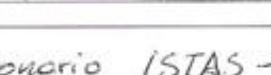
*Santo Andrés*

*A*

Anexo G: Resultados de cuestionario ISTAS-21.



Anexo H: Acta de reunión: Revisión y análisis de resultados de cuestionarios.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ACTA DE REUNIONES</b>	Código: GP-RG-014 Rev.: 1 Fecha: 2-06-08 Página 1 de 1
<b>REUNIÓN DE:</b>		
<b>ASISTENTES REUNIÓN</b>		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Jose Onto SR	Supervisor	
SERGIO MANDACAC	INTERINANTE COMITE	
FRANCISCO VARGAS V.	RESPONSABLE CPUS	
Hector Mata		
Amador Caceres G.	Asesor de Prevención	
<p>* Recuento de resultados cuestionario ISTAS-21.</p>		
Hora Inicio: 15:00 Hora Término: 16:27		Fecha: 15/12/16
Ubicación: dc:\users\ramek\desktop\santo vargas\2016\formatos\acta reunion gp-rg-014 rev1.doc.		

FECHA:

**INFORME DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.****INTRODUCCIÓN:**

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. A través del Protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar la existencia de factores relacionados con riesgo psicosocial en INPROMEC Ltda.
- Evaluar el grado de exposición a factores de riesgo psicosocial dentro de todas las áreas de la empresa.
- Controlar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores(as) de INPROMEC Ltda.

**METODOLOGÍA:**

Paso 1: Aplicación del Cuestionario SUSES/ISTAS-21 versión breve a la mayor cantidad de trabajadores posible, llevando a cabo la tareas previas de constituir el Comité de Evaluación y Gestión de Riesgos Psicosociales y desarrollar la campaña de sensibilización.

Paso 2: Análisis de los resultados del cuestionario entre los integrantes del comité.

Paso 3: Generación de un plan de acción con medidas correctivas y/o intervenciones en caso de ser necesarias, según indiquen los resultados del test.

Paso 4: Seguimiento del plan de acción, fomentando la aplicación de las medidas correctivas.

Paso 5: Reevaluación en el periodo de tiempo que indique el protocolo según los resultados.

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN						
NOMBRE:						
RUT:						
DIRECCIÓN:						
COMITÉ DE EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.						
FECHA DE CONSTITUCIÓN:						
N°	NOMBRE	RUT		CARGO		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
FORMATO DEL CUESTIONARIO (MARCAR CON UNA "X")						
ESCRITO			DIGITAL			
ANTECEDENTES DE CASO CENTINELA (MARCAR CON UNA "X")						
SI			NO			
Especifique:						
ANÁLISIS SEGÚN NUMERO Y PORCENTAJE DE DIMENSIONES EN RIESGO						
DIMENSIÓN	ALTO	% ALTO	MEDIO	% MEDIO	BAJO	% BAJO
Exigencias psicológicas						
Trabajo activo y desarrollo de habilidades						
Apoyo social en la empresa						
Compensaciones						
Doble presencia						
Gráfico de Resultados						
TOTAL GENERAL DE DIMENSIONES EN RIESGO		N°	De acuerdo a los resultados de la evaluación, su organización se encontraría en la siguiente situación de riesgo psicosocial:			
Dimensiones en riesgo alto			Sin riesgo			
Dimensiones en riesgo medio			Riesgo Medio			
Dimensiones en riesgo bajo			Riesgo Alto nivel 1			
			Riesgo Alto nivel 3			



Anexo J: Fotos de la ejecución del Cuestionario SUSES0/ISTAS 21.



## Anexo K: Cuestionarios SUSES0/ISTAS 21 de INPROMEC Ltda.

## Cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	X				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	X				
6 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?			X		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X				
12 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
4 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
5 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?				X	
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					X
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?				X	
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					X
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?			X		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		X			
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?				X	
3 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?				X	
5 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?			X		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
2 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?				X	
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					X
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					X
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

4

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
4 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?			X		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X				
12 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
4 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?			X		
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
9 3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?				X	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?		X			
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
f 8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?		X			
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
5 12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?			X		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
4 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?				X	
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?			X		
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	<input checked="" type="checkbox"/>				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					<input checked="" type="checkbox"/>
2	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					<input checked="" type="checkbox"/>
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?				<input checked="" type="checkbox"/>	
5	¿Su trabajo requiere atención constante?				<input checked="" type="checkbox"/>	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	<input checked="" type="checkbox"/>				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					<input checked="" type="checkbox"/>
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	<input checked="" type="checkbox"/>				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	<input checked="" type="checkbox"/>				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	X				
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?			X		
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Questionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
6	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?				X	
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
10	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?				X	
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?		X			

7

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?			X		
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?				X	
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				X	
A 3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?				X	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					X
5	¿Su trabajo requiere atención constante?				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		X			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?		X			
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		X			
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?				X	
5 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?		X			
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
2 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?				X	
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
1 20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?			X		
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
12 3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	X				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					X
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
9 8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					X
2	13 ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?			X		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
6	17 ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					X
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	X				
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?		X			
5	¿Su trabajo requiere atención constante?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	/		X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		X			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?			X		
10	¿Siente que su empresa o Institución tiene gran importancia para Ud.?				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					X
6 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?				X	
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
8 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
1 20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?		X			
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?		X			
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X				
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?			X		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?				X	
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?			X		

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?				X	
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?		X			
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?				X	
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X				
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?			X		
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Questionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?				X	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?		X			
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		X			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

13

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?				X	
3 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?		X			
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					X
1 18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
2 20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?			X		

### Cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					X
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?		X			
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	X				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		X			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?		X			
10 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					X
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
4 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
4 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				X	
5 3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					X
5	¿Su trabajo requiere atención constante?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
9 7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					X
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		X			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?		X			
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		X			
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
3 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?			X		
5 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?			X		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
3 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?				X	
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?			X		

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				X	
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					X
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?		X			
3 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?				X	
1 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
2 20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?			X		

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					X
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?				X	
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?				X	
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?				<input checked="" type="checkbox"/>	
1	13 ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	<input checked="" type="checkbox"/>				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	<input checked="" type="checkbox"/>				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					<input checked="" type="checkbox"/>
4	17 ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					<input checked="" type="checkbox"/>
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					<input checked="" type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					<input checked="" type="checkbox"/>
0	20 Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					<input checked="" type="checkbox"/>

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				X	
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?				X	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?				X	
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?				X	
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?			X		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?				X	
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?				X	
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?				X	
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?				X	
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?		X			
13	3 En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?		X			
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?		X			
2	8 Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	X				
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					X

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	<input checked="" type="checkbox"/>				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			<input checked="" type="checkbox"/>		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					<input checked="" type="checkbox"/>
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	<input checked="" type="checkbox"/>				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	<input checked="" type="checkbox"/>				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	<input checked="" type="checkbox"/>				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		X			
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
3 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?				X	
3 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?				X	
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
5 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?				X	
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	X				
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?		X			
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?		X			
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?		X			
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?		X			
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?		X			
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					X
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	X				
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	X				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?		X			
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		X			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		X			
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					X
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?				X	
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X				
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?		X			
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?		X			

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				X	
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?		X			
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	100%				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
4 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?			X		
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
3 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?				X	
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
4 20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?		X		X	
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?				X	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					X
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?			X		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?			X		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?			X		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?			X		
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?			X		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?			X		

### Cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?		X			
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	X				
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	X				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?		X			
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X				
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?		X			
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?			X		
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?		X			
9 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?		X			
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?		X			
7 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?			X		
3 20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	/				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				/	
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					/
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					/
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	/				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo 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 o compañera?			/		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		/			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	/				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?		/			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	/				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?		/			
3 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	/				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	/				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	/				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					/
3 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?				/	
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco			/		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
4 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?				/	
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?		/			

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					X
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					X
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					X
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?		X			
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
2	13 ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
2	17 ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					X

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?			X		
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				X	
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?		X			
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		X			
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?		X			
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?				X	
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?			X		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?		X			
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?				X	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					X
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?		X			
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?			X		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?				X	
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					X

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	✓				<del>✓</del>
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			✓		
13 3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	✓				
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	✓				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?		✓			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	✓				
8 7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					✓
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	✓				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?			✓		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?			✓		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?				X	
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					X
12	13 ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					X
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
8	17 ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
2	19 Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?			X		

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?				X	
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	X				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?		X			
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		X			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		X			
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
4 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
2 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?			X		
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					X

### Cuestionario SUSES0/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?				X	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		X			
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
3 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
3 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?				X	
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					X

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	X				
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?		X			
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
2	13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X			
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X				
8	17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X			
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	X				
8	20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X			

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					X
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?				X	
5	¿Su trabajo requiere atención constante?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?		X			
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					X
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?		X			
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?			X		
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
5 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
6 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
7 19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?		X			
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?				<input checked="" type="checkbox"/>	
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?		<input checked="" type="checkbox"/>			
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	<input checked="" type="checkbox"/>				
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	<input checked="" type="checkbox"/>				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					<input checked="" type="checkbox"/>
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					<input checked="" type="checkbox"/>
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?			<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					<input checked="" type="checkbox"/>

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?				X	
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	X				
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					X
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					X

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?	X				
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	X				
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?			X		
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?			X		
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?				X	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	X				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					X
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		X			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		X			
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?		X			
6 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?			X		
7 17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?		X			
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco			X		

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
2 20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?			X		

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?			X		
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
12 3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?		X			
5	¿Su trabajo requiere atención constante?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?			X		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?		X			
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?			X		
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?		X			
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				X	

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?		X			
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?		X			

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X				
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?			X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?		X			
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
3 13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	X				
15 3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	X				
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X				
2 7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			X		
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					X
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		X			
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?					X
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco		X			

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					X
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?				X	

**Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve.**

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					X
2	En su trabajo ¿Tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					X
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?				X	
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					X
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?				X	
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?			X		
2	13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	X			
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?			X		
2	17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?				X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
8	19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	X			
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				