



GOBIERNO DE CHILE  
SUPERINTENDENCIA DE  
SEGURIDAD SOCIAL

---

**Cuestionario de  
Evaluación de Riesgos Psicosociales  
en el Trabajo**

**SUSESO – ISTAS 21\***

\*Basado en el Informe Final del Proyecto Validación y Estandarización del ISTAS 21 (CoPSoQ) en la población chilena, realizado por la Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile.



➤ **EQUIPO RESPONSABLE DEL ESTUDIO**

- Escuela de Salud Pública de la Facultad de Medicina, Universidad de Chile
  - Alex Alarcón Hein
  - Rubén Alvarado Muñoz
  - Nella Marchetti Pareto
  - Waldo Aranda Chacón

➤ **CONTRAPARTE TÉCNICA**

- Equipo de Psiquiatría, Departamento Médico Superintendencia de Seguridad Social
  - Claudio Fuentealba Rojas
  - Juan Manuel Pérez Franco
  - Carlos Quezada Grgurina
  - Nadia Saavedra Vergara
- Instituto de Salud Pública
  - Manuel Parra Garrido
- Dirección del Trabajo
  - Celina Carrasco Oñate
  - Enrique Pérez Mendoza

➤ **COLABORACIÓN INTERNACIONAL Y CONSULTORÍA TÉCNICA**

- ISTAS – Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, España
  - Luis Salvador Moncada y cols.

➤ **AUTORES DEL MANUAL**

Nadia Saavedra Vergara  
Claudio Fuentealba Rojas  
Juan Manuel Pérez Franco

➤ **EDICIÓN**

Unidad de Comunicaciones y Extensión, SUSESO.



## INDICE

- I. PRESENTACIÓN**
- II. PRÓLOGO**
- III. INTRODUCCIÓN**
- IV. FUNDAMENTOS TEÓRICOS**
  - Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la salud
  - Factores de riesgo psicosocial en el trabajo
  - Cuestionario ISTAS 21 – CoPsoQ
  
- V. ADAPTACIÓN DEL CUESTIONARIO ESPAÑOL PARA SU APLICACIÓN EN CHILE**
  - Validez de contenido
  - Proceso de adaptación semántica
  - Proceso de estandarización
  
- VI. DIFERENCIAS ENTRE EL CUESTIONARIO ISTAS 21 Y LA VERSIÓN CHILENA SUSESO-ISTAS**
  - Definición de las dimensiones y subdimensiones
  
- VII. CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS**
- VIII. ANÁLISIS DE LAS PUNTUACIONES**
- IX. PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE LA VERSIÓN BREVE**
- X. LICENCIA Y CONDICIONES DE USO**
  - Introducción
  - Definiciones
  - Autorización de uso
  - Condiciones esenciales de uso
  - Condiciones especiales de uso
  - Limitación de responsabilidad
  - Vigencia
  
- XI. BIBLIOGRAFÍA RELACIONADA**
- XII. CUESTIONARIO VERSIÓN COMPLETA**
- XIII. CUESTIONARIO VERSIÓN BREVE**

## **I. PRESENTACIÓN**

El «Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO–ISTAS 21» que presentamos, pretende contribuir a la prevención y vigilancia de las enfermedades mentales de origen profesional, al ser un instrumento que permite identificar y evaluar los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral. Este cuestionario tiene su origen en la adaptación para el Estado español del CoPsoQ, que fue desarrollado el año 2000 por el Instituto de Nacional de Salud Laboral de Dinamarca.

Los problemas de salud mental de la población son importantes por su impacto en la calidad de vida de las personas, sus familias y entorno, y cada vez cobran mayor relevancia, siendo un indicador de su magnitud, el aumento sostenido de la incapacidad laboral derivada de este tipo de trastornos. Problemática que además, se traduce en una significativa inversión de recursos de la Seguridad Social.

Teniendo en consideración que uno de los principales objetivos de esta Superintendencia es la protección social de los trabajadores y de su derecho a la seguridad y salud en el trabajo, y que según los expertos existe un estrecho vínculo entre el stress psicosocial y el deterioro de la salud y que el primer paso en la solución de este tipo de problemas es la prevención, esta Institución asumió la tarea de adaptar, para la población chilena, esta herramienta.

Este cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo debería contribuir a mejorar las acciones de prevención en beneficio de los trabajadores, al permitir efectuar una identificación de los riesgos, facilitar la localización de los problemas y diseñar soluciones adecuadas, permitiendo además evaluar el impacto de dichas acciones. Asimismo, será de utilidad en la vigilancia epidemiológica de las neurosis profesionales, mediante la evaluación de las condiciones del trabajo en aquellos ambientes laborales donde se presenten casos de esta afección.

Finalmente, constituirá un elemento de apoyo en la calificación del origen de las patologías, para su adecuada cobertura por el Sistema de Seguridad Social, en particular, del Seguro de Salud, común o laboral, según corresponda.

**Álvaro Elizalde Soto**  
*Superintendente de Seguridad Social*  
Santiago, julio de 2009.

## II. PRÓLOGO

El ambiente psicosocial laboral es uno de los aspectos más relevantes del trabajo en relación con la salud, en tanto que la exposición a riesgos psicosociales tiene efectos sobre la salud física y mental y la vida cotidiana de la mayoría de personas que trabajan. En su origen, estos riesgos tienen mucho que ver con una organización del trabajo demasiado basada, generalmente, en la separación radical entre el diseño y la ejecución de las tareas, entre el *ser* y el *no ser* en el trabajo.

El trabajo, además de proporcionarnos sustento, puede potenciar nuestras capacidades creativas y sociales (nuestro *ser* humano), pero también puede relegarnos, como sucede con millones de personas trabajadoras en todo el mundo, a ejercer de seres alienados, apéndices de máquinas o de procesos, desposeídos de posibilidades de aprendizaje y autonomía –el *no ser*– generando enfermedad y sufrimiento y representando una de las facetas más injustas de nuestro mundo laboral.

Desde la perspectiva de la defensa y promoción de la salud de las personas trabajadoras, los riesgos psicosociales deben ser identificados y eliminados o controlados, por lo que habrá que actuar sobre sus causas, la organización del trabajo. Por ello organizaciones internacionales y gobiernos de muchos países han desarrollado leyes que instituyen su prevención y mecanismos que velan por su cumplimiento.

Sin embargo, una buena legislación no es suficiente para que la prevención y el derecho a la salud sean efectivos. De un lado, necesitamos instrumentos operativos que, basados en la investigación y el conocimiento, sean útiles en los centros de trabajo. Por otro lado, ninguna prevención será posible sin la participación e implicación de los agentes sociales (sindicatos y patronales) y de todos los estamentos de la empresa: directivos, trabajadores y sus representantes y profesionales de la prevención, cuyo conocimiento y experiencia es imprescindible. En otras palabras: además de buenas legislaciones, precisamos de investigación y transferencia, participación y diálogo social.

El COPSQ (*Copenhagen Psychosocial Questionnaire*) es un buen ejemplo de investigación y transferencia. Desarrollado por el Centro Nacional de Investigación sobre el Ambiente del Trabajo (*National Research Centre on Working Environment*) de Dinamarca en 2000, en base a los hallazgos de décadas de investigación, fue adaptado a España –a la vez que a muchos otros países y lenguas– en 2003, y ahora a Chile, gracias a un proceso de cooperación internacional que posibilita el aprovechamiento de los aprendizajes y experiencias de unos y otros, para beneficio de todos. Para ISTAS –un instituto sindical sin ánimo de lucro comprometido con el uso del conocimiento científico para promover y favorecer la acción social para el progreso del trabajo saludable y sostenible–, la

colaboración con la Superintendencia de Seguridad Social y la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile constituye un motivo de orgullo porque responde a nuestra esencia y porque el resultado del trabajo realizado será, por su gran calidad, una oportunidad de transferencia a otros países del área.

Los agentes sociales chilenos disponen ahora de un buen instrumento operativo para mejorar el ambiente de trabajo. Les corresponde a partir de ahora a ellos convertirse en sujetos activos de su aplicación y uso para la mejora de las condiciones de trabajo, eso sí, impulsados por el liderazgo activo y el compromiso de las administraciones públicas. A ustedes les corresponde ahora enseñarnos cómo mejorar su contenido y su uso en base a su propia experiencia.

Investigación, transferencia, diálogo social, solidaridad y cooperación internacional para lograr un trabajo más justo y democrático en el mundo. Estos son los retos en los que queda mucho por andar, pero ya iniciamos el camino.

**Salvador Moncada y Clara Llorens**

*Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud  
Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud  
Barcelona*

### **III. INTRODUCCIÓN**

La Ley 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y su reglamentación considera Neurosis Profesional incapacitante a diversos cuadros psiquiátricos que son agrupados por la Organización Mundial de la Salud en reacciones a estrés graves y trastornos de adaptación, trastornos de ansiedad, trastornos somatomorfos, dolor crónico, y como agente causal individualiza a todos aquellos trabajos que generan tensión psíquica. De esta forma la legislación reconoce el rol que juegan los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo sobre la génesis de la enfermedad, pero no los precisa.

La naturaleza de los factores de riesgo psicosocial hace particularmente compleja su evaluación y requiere un consenso entre los observadores, el que se puede obtener a través del uso de un instrumento suficientemente sustentado en evidencia científica.

Hasta ahora, en Chile no existía un instrumento de estas características, que permitiera identificar, evaluar y diagnosticar aquellas condiciones de trabajo «que expongan al riesgo de tensión psíquica», aunque sí habían sido desarrollados en otros países.

España, siguiendo las recomendaciones de Organismos como la OMS y la OIT, adaptó a su población el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), instrumento de evaluación de agentes de riesgo psicosocial en el trabajo que fue desarrollado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI). Dicha adaptación la efectuó mediante la traducción, validación y estandarización del mismo, con lo que obtuvo en 2002 la versión en castellano denominada Método ISTAS 21.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), organismo responsable de la fiscalización en materias de enfermedad laboral y accidentes del trabajo, consideró indispensable contar con un instrumento similar, adaptado, validado y estandarizado en la población chilena, que fundamente una metodología para la prevención, vigilancia y calificación de la enfermedad psiquiátrica de origen laboral.

Para ello, propuso adaptar a la población chilena el Método ISTAS 21, proceso en el que participaron también la Dirección del Trabajo y el Instituto de Salud Pública, organismos estatales vinculados a la vigilancia de la seguridad y la salud en el trabajo. Estos tres organismos constituyeron el origen del presente trabajo.

Su ejecución técnica, adaptación, validación y estandarización recayó en la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, institución adjudicataria de la licitación pública respectiva. El trabajo se desarrolló a lo largo de 2008, actuando como contraparte técnica los tres organismos estatales antes señalados.

A fines de 2008 el trabajo estaba concluido, originándose una nueva versión del ISTAS/CoPsoQ para Chile, versión que fue denominada en definitiva SUSESO-ISTAS 21, haciendo así una referencia a su origen.

#### **IV. FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

El trabajo ocupa un lugar central en la vida de las personas, pudiendo ser fuente de satisfacción y bienestar en tanto aporta recursos, determina en parte la posición social, otorga sentido de pertenencia e identidad y contribuye a la percepción de la propia imagen. A la vez, dependiendo de las condiciones en las que se desarrolla, puede entrañar riesgo o tener un efecto nocivo para la salud, constituyéndose en uno de los determinantes sociales más importantes de la salud.

En Chile existe una larga historia de preocupación por los problemas de salud derivados del trabajo, siendo uno de los hechos más relevantes la promulgación de la Ley N° 16.744, en el año 1968, marco jurídico que norma la protección económico-social y la asistencia de salud de los trabajadores ante la ocurrencia de enfermedades profesionales y accidentes del trabajo.

La existencia de una normativa jurídica y una institucionalidad que hace responsables de la salud laboral a los distintos actores de la sociedad (la empresa, trabajadores, instituciones públicas y privadas), asociada a una política de salud basada en la medicina del trabajo y orientada por criterios de salud pública, ha permitido un sostenido progreso en los índices de la salud ocupacional, que se ven reflejados en una disminución importante de los accidentes del trabajo en los últimos 50 años.

En nuestro país los planes preventivos y de vigilancia en el campo de las enfermedades somáticas se han desarrollado bajo el paradigma de la relación causal entre los factores de riesgo presentes en el trabajo y la enfermedad, teniendo consecuentemente como su foco de acción la necesidad de disminuir o eliminar la exposición de los trabajadores al agente de riesgo.

Esta forma de enfrentar las enfermedades del trabajo explica en gran parte el éxito que se ha obtenido respecto de las enfermedades físicas. Sin embargo, la aplicación de los mismos conceptos y paradigmas de la salud física a la salud mental ha presentado dificultades. Por esta razón, la acción en torno a los problemas de salud mental laboral ha seguido un proceso distinto y más lento, persistiendo estos aún hoy como uno de los más importantes problemas de salud de la población, y uno de los desafíos a resolver para los distintos sectores involucrados.

#### **Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la salud**

En el campo de la medicina el término «factor de riesgo» se aplica a todas aquellas condiciones ambientales e individuales que, de acuerdo con la evidencia científica, incrementan la posibilidad de ocurrencia de una enfermedad o trastorno de la salud.

Se considera «factor de riesgo laboral» a todo objeto sustancia, forma de energía o característica de la organización del trabajo que puede contribuir a provocar un accidente del trabajo, agravar las consecuencias del mismo o causar, aún a largo plazo, daños a la salud de los trabajadores. Estos se clasifican según su naturaleza, en «factores de riesgo material» (químicos, físicos y biológicos) y «factores de riesgo psicosocial»

Para evitar la exposición de las personas a estos agentes presentes en el trabajo y consecuentemente, el efecto nocivo que estos tienen sobre la salud, se hace indispensable su identificación.

La relación entre la exposición a los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo y la salud es en la actualidad indiscutible. La evidencia científica acumulada a la fecha es suficientemente sólida, y coincide en demostrar que ciertas condiciones de la organización del trabajo pueden provocar un especial estado físico y psíquico en los individuos que llamamos «estrés».

El estrés es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales que constituyen una forma de adaptación a situaciones de exigencia psíquica y/o somática. Se vivencia como un estado de alerta psíquico y somático, en el que el sujeto está preparado para sortear un peligro (vivenciado como angustia) o enfrentar un desafío (vivenciado como rabia). En estas condiciones el estrés es adaptativo. Sin embargo, bajo ciertas circunstancias puede convertirse en un elemento nocivo, principalmente cuando se mantiene en forma crónica y el sujeto no tiene o no cree tener estrategias para afrontar la situación desencadenante.

En un plazo variable el estrés puede traducirse en malestar psíquico o patología psiquiátrica e incluso en patologías físicas de distinto tipo, como cardiovasculares, digestivas, osteomusculares y otras. El estrés pasa así a ser el mecanismo mediador por el cual la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo provocan enfermedad.

Según lo anterior, las afecciones de la salud mental ya no se consideran como un problema sólo de personas predispuestas, sino como consecuencia posible derivada de ciertas condiciones del trabajo y de la organización del mismo. Asimismo, ya no se relaciona el estrés sólo con las actividades intelectuales o de ejecutivos, sino que puede presentarse también en las actividades manuales, es decir, en toda actividad en que existan factores de riesgo psicosocial.

Los «factores de riesgo psicosocial corresponden a interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo» (Comité Mixto OIT-OMS 1984 citado en Parra, 2001).

## **Factores de riesgo psicosocial en el trabajo**

El modelo «demanda-control-apoyo social» ( Karasek y Theorell, 1990) ha sido el modelo más influyente desde principios de los '80 en la investigación sobre el entorno psicosocial del trabajo, el estrés y la enfermedad, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud. Es el resultado de la integración de diversas teorías anteriores y contemporáneas.

De acuerdo con el modelo inicial de demanda-control, para que las condiciones de la organización del trabajo representen un riesgo para la salud, se tiene que dar una combinación de situaciones, donde la condición de mayor riesgo –o más negativa– está dada por altas exigencias psicológicas y un bajo control de la tarea (autonomía), situación denominada de «alta tensión». La situación de alta tensión es generadora de estrés que, si es mantenido o si tiene una intensidad significativa, puede conducir a la aparición de enfermedad física o psíquica.

El segundo modelo se refiere a los niveles de apoyo social que el trabajador obtiene en su lugar de trabajo. Bajos niveles de apoyo social se asocian con peores índices de salud. Más adelante, Karasek integra esta dimensión en su modelo y se plantea que altos niveles de apoyo social podrían ejercer una función amortiguadora sobre la alta tensión, con efectos beneficiosos para el trabajador. De esta forma se llega al modelo conocido como «demanda-control-apoyo social» (Kristensen, 1995).

Por otra parte, el modelo «esfuerzo-recompensa» (Siegrist, 1996) señala que la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensa a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

La integración de estos modelos (demanda-control-apoyo social y esfuerzo-recompensa) ha permitido identificar factores de riesgo psicosocial en el trabajo que se relacionan con el estado de salud de los trabajadores, y han servido de fundamento para el desarrollo de instrumentos que permiten diagnosticarlos y medirlos.

Uno de estos instrumentos es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) del año 2000, que tiene su origen en estos modelos.

## **Cuestionario ISTAS 21 – CoPsoQ**

Este documento corresponde a la versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), que resultó de la adaptación del cuestionario original danés a la población española en 2002.

Es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo que constituyen un riesgo para la salud (<http://www.istas.ccoo.es/>). Al igual que el instrumento original danés, se enmarca conceptualmente en la teoría general de estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelos demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell, y esfuerzo-recompensa (ERI) de Siegrist.

Los resultados del proceso de validación y estandarización en España mostraron que el ISTAS 21 era un buen instrumento, tanto por sus indicadores de fiabilidad (consistencia interna y concordancia), como por la significativa asociación de la mayoría de sus dimensiones con la salud física y/o mental

## **V. ADAPTACIÓN DEL CUESTIONARIO ESPAÑOL PARA SU APLICACIÓN EN CHILE**

El proceso de adaptación para Chile se realizó en tres etapas sucesivas, cada una de las cuales tiene un método que le es propio y que sigue los lineamientos generales para la validación y estandarización de instrumentos psicosociales.

### **Validez de contenido**

El análisis de la validez de contenido de un test psicosocial es siempre el primer paso en la construcción de un instrumento de este tipo. Busca responder a la pregunta de si el contenido de los ítems es una medida representativa de la propiedad que se quiere medir. Por tanto, se trata básicamente de un análisis conceptual y de su correspondencia con los reactivos (ítems, preguntas) que conforman el instrumento.

El primer paso consistió en definir cuál es la propiedad que se busca medir. En el caso del ISTAS 21 está claramente establecida y corresponde a las dimensiones de riesgo psicosocial que forman los modelos teóricos demanda-control, esfuerzo recompensa y apoyo social, a los que se agrega la dimensión «doble presencia», que proviene del análisis de género en el trabajo.

Se construyó un mapa conceptual que identificó las dimensiones (nombre y definición) y sus respectivas sub-dimensiones (nombre y definición), las cuales están vinculadas a las preguntas específicas del ISTAS 21.

Se solicitó a jueces expertos la opinión acerca de si los ítems permiten medir adecuadamente las dimensiones y subdimensiones, tanto en la intención como en la extensión conceptual de éstas. Esta fase se realizó bajo la forma de talleres donde participaron 26 expertos de diversos organismos relacionados con las enfermedades laborales y la seguridad en el trabajo, que incluyeron a los Ministerios de Salud y del Trabajo, Mutualidades (Mutual de Seguridad, Asociación Chilena de Seguridad, Instituto de Seguridad del Trabajo, Instituto de Seguridad Laboral, ex INP), Servicios de Salud, Organizaciones de Trabajadores, Comités Paritarios y Académicos de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile.

En los talleres también participó el Dr. Salvador Moncada y sus colaboradores del Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) por videoconferencia desde Barcelona, España.

Los objetivos de estos talleres fueron:

- a) Intercambiar información acerca de los riesgos psicosociales en el ambiente laboral: conceptos y métodos de valoración.
- b) Identificar las dimensiones correspondientes a riesgos psicosociales que podrían ser incluidas en un instrumento de este tipo.
- c) Identificar un conjunto de reactivos (preguntas), a través de las cuales se pudiera evaluar las dimensiones que fueron identificadas y consensuadas por el grupo de expertos.

El grupo de expertos acordó mantener todas las dimensiones del ISTAS 21, incluyendo la de «doble presencia», la que debía tener una perspectiva de género y ser inclusiva de este tipo de sobrecarga para los hombres, y no sólo para las mujeres.

Se planteó la posibilidad de incluir un nuevo grupo de dimensiones que se refieren a las experiencias de violencia, acoso y discriminación. En esto no hubo consenso, a lo que se sumó la opinión del grupo de España en cuanto a que estos problemas no corresponden a «dimensiones de riesgo psicosocial» propiamente tal, sino que son problemas en sí mismos y se producen por (o son efecto de la) disfunción en la organización.

También se revisaron los aspectos que debían ser incluidos dentro de cada dimensión (considerando los contextos y la experiencia nacional), analizando las preguntas específicas de cada una de las dimensiones. Esto significó modificar la sintaxis de algunas preguntas, así como cambiar algunas palabras para mejorar su comprensión. Además se introdujeron preguntas nuevas en algunas subdimensiones, para las cuales no hay referentes en el instrumento original.

El producto específico de esta etapa fue una primera versión preliminar de la adaptación chilena del ISTAS 21, con las preguntas necesarias para la medición de las diferentes dimensiones y sub-dimensiones que conforman los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral.

### **Proceso de adaptación semántica**

Esta etapa buscó estudiar el grado en que las preguntas son bien comprendidas por los encuestados y, por tanto, recogen satisfactoriamente la información de aquella propiedad que se busca medir.

Para lograr esto se aplicó la primera versión del ISTAS 21 a una muestra de 50 trabajadores y trabajadoras, correspondiente a los distintos tipos de actividad económica.

Los resultados de esta aplicación modificaron la forma en que están redactadas las preguntas (cambio de palabras, uso de giros idiomáticos, agregar sinónimos para facilitar la comprensión, etc.).

El producto específico de esta etapa fue la segunda versión preliminar del ISTAS 21, que contiene las preguntas que han sido sometidas al proceso de adaptación semántica.

### **Proceso de estandarización**

Esta etapa buscó conocer el comportamiento del instrumento en una muestra representativa de trabajadores y trabajadoras de Chile, que están protegidos por la Ley 16.744, incluyendo todos los ámbitos de actividades económicas.

La estandarización supone la existencia del instrumento definitivo, por lo cual en el transcurso de esta etapa se realizaron los estudios de fiabilidad (consistencia interna y estabilidad test-retest), así como los de validez de criterio (concurrente) y de constructo.

La muestra fue representativa de la población de trabajadores adscritos a la Ley 16.744. El diseño de muestreo empleado fue de conglomerados, probabilístico, multietápico y estratificado por actividad económica y sexo con criterio uniforme, en una muestra auxiliar de hogares. Se optó por utilizar una muestra basada en encuesta de hogares dada la experiencia del equipo de la Escuela de Salud Pública en el desarrollo de un Proyecto FONIS anterior.

Se estimó un tamaño de muestra de 1.516 casos, con un nivel de confianza de 95%, un error absoluto en la estimación de 2,3%, utilizando una cifra para la proporción de trabajadores con posible trastorno mental.

El trabajo de campo se desarrolló en las ciudades capitales de dos regiones del Norte, dos regiones del Sur y en la Región Metropolitana. Tanto en las comunas seleccionadas en la provincia de Santiago como en las demás regiones, se enumeraron todas las manzanas de cada comuna. Luego, de acuerdo al tamaño fijado por la muestra total y usando los mapas censales elaborados por el INE en el último censo, se procedió a seleccionar dentro de cada comuna las manzanas, utilizando un sistema aleatorio que garantizó que todas las manzanas de la comuna tengan la misma probabilidad de ser incluidas en la muestra.

Para el paso siguiente, se eligieron al azar en las manzanas seleccionadas el número de hogares determinado por la afijación de la muestra. Dentro de cada hogar seleccionado se censaron a todas las personas que cumplían con los criterios de inclusión prefijados en el estudio.

El trabajo de campo se realizó por un equipo de encuestadores que fueron especialmente entrenados para esta actividad. Para el levantamiento de información se utilizó la versión informatizada de la encuesta.

El análisis de los datos estuvo compuesto de dos partes:

La primera parte tuvo por finalidad construir el instrumento definitivo, para lo cual se siguió la siguiente estrategia:

- Análisis de consistencia interna, dentro de cada dimensión y subdimensión. Dadas las características de los ítems, corresponde utilizar la prueba alfa de Cronbach.
- Análisis de la validez convergente, para lo cual se aplicó en forma concurrente (simultánea a la encuesta) el Goldberg Health Questionnaire 12 (GHQ-12) y la Short Form Health Survey (SF-36), que son dos de los instrumentos más utilizados en el mundo para la medición del nivel de estrés emocional. Se calculó la correlación entre los puntajes del cuestionario en estudio y las de estas dos pruebas.
- Análisis de la validez de constructo, para lo cual se utilizó la técnica de análisis factorial y de componentes principales.
- Análisis de la estabilidad test-retest, para lo cual se aplicó la misma encuesta dos semanas después a una muestra aleatoria (extraída de la muestra principal y representativa de esta), compuesta por 180 personas.

Durante este análisis se eliminaron algunas preguntas por su baja fiabilidad, estabilidad o por no formar parte de los constructos. El resultado fue la versión definitiva del instrumento.

➤ La segunda parte correspondió al proceso de estandarización. Utilizando la versión definitiva del instrumento, se realizó una caracterización estadística de las dimensiones y subdimensiones, en los siguientes aspectos:

- Tipo de distribución, medidas de tendencia central y de dispersión, y
- Análisis para diferentes puntos de corte, utilizando en forma categórica la puntuación en el GHQ-12 como patrón de referencia.

En esta etapa se obtuvo la versión definitiva del instrumento para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo, sus características y los valores para generar las recomendaciones de su uso en Chile.

## **VI. DIFERENCIAS ENTRE EL CUESTIONARIO ISTAS 21 Y LA VERSIÓN CHILENA SUSESO-ISTAS 21**

El proceso de adaptación del Cuestionario ISTAS 21 para Chile significó una serie de cambios tanto en las dimensiones originales como en los reactivos (preguntas).

Las dimensiones “exigencias psicológicas” y “trabajo activo y desarrollo de habilidades” se mantuvieron sin cambios mayores conservando todas sus subdimensiones (cinco en cada dimensión). La única diferencia fue de tipo semántico, ya que se adaptaron algunas palabras para hacerlas más comprensibles al medio chileno. También se prefirió la formalidad del uso de la segunda persona (“usted”) en vez del “tú” de la versión española. Ambas dimensiones mostraron un buen nivel de consistencia interna y el análisis factorial confirmó todas las subdimensiones.

La dimensión “apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo” tenía 8 subdimensiones originales: claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, previsibilidad, apoyo social de superiores, apoyo social de compañeros de trabajo, posibilidades de relación social y sentimiento de grupo. El análisis factorial confirmó cuatro subdimensiones (claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, y posibilidades de relación social); sin embargo esta última fue eliminada (junto a tres ítems) dado que mostró la más baja consistencia interna, con un  $\alpha$  de Cronbach de 0,578. Por otra parte, dos subdimensiones (“previsibilidad” y “apoyo social de superiores”) mostraron en el análisis factorial ítems que se reunieron en un solo factor, que pasó a denominarse “calidad de la relación con superiores”. Así mismo, el análisis factorial demostró que los ítems de las subdimensiones “sentido de grupo” y “apoyo social de compañeros” se reunían bajo una nueva subdimensión que pasó a denominarse “calidad de la relación con los compañeros”. Estas dos nuevas subdimensiones mostraron una consistencia interna más que satisfactoria, y la dimensión en su conjunto obtuvo el mayor valor para el  $\alpha$  de Cronbach. En suma esta dimensión pasó a tener sólo 5 subdimensiones de las 8 originales, una eliminada y otras 4 reunidas en 2.

La dimensión “compensaciones” tenía originalmente dos subdimensiones: “estima” e “inseguridad laboral”. La primera de estas se mantuvo luego del análisis. La segunda, en cambio, fue dividida en dos nuevas subdimensiones: “inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato” e “inseguridad respecto a las características específicas del trabajo que realiza”. Esta dimensión, por lo tanto, pasó de tener dos subdimensiones a tener tres.

Finalmente, la dimensión “doble presencia” que tenía sólo una subdimensión en el cuestionario español, pasó a tener dos luego del análisis: “cantidad de carga en tareas domésticas” y “preocupación por tareas domésticas”.

En resumen, el cuestionario CoPsoQ original tenía 20 subdimensiones y en el ISTAS 21 español se le agregó una nueva dimensión, totalizando 21

subdimensiones. En la versión chilena las dimensiones del CoPsoQ se redujeron a 18 y la dimensión nueva del ISTAS 21 se dividían en 2, por lo que la versión chilena tiene 20 subdimensiones, aunque conserva las 5 dimensiones del ISTAS 21. Estos cambios pueden verse en el siguiente cuadro resumen.

**Cuadro Resumen. Diferencias subdimensiones ISTAS 21 / SUSESO-ISTAS 21**

Dimensiones ISTAS 21	Subdimensiones ISTAS 21	Subdimensiones SUSESO - ISTAS 21	N° dim
<b>Exigencias psicológicas</b>			
1	Exigencias cognitivas	Exigencias cognitivas	1
2	Exigencias cuantitativas	Exigencias cuantitativas	2
3	Exigencias sensoriales	Exigencias sensoriales	3
4	Exigencias emocionales	Exigencias emocionales	4
5	Exigencias de esconder emociones	Exigencias de esconder emociones	5
<b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>			
1	Integración en la empresa	Integración en la empresa	1
2	Sentido del trabajo	Sentido del trabajo	2
3	Posibilidades de desarrollo	Posibilidades de desarrollo	3
4	Control sobre el tiempo de trabajo	Control sobre el tiempo de trabajo	4
5	Influencia	Influencia	5
<b>Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo</b>			
1	Claridad de rol	Claridad de rol	1
2	Conflicto de rol	Conflicto de rol	2
3	Calidad de liderazgo	Calidad de liderazgo	3
4	Posibilidades de relación social	Posibilidades de relación social	<b>ELI</b>
5	Previsibilidad	Calidad de la relación con superiores	4
6	Apoyo social de superiores		
7	Sentido de grupo	Calidad de la relación con compañeros	5
8	Apoyo social de compañeros		
<b>Compensaciones</b>			
1	Estima	Estima	1
2	Inseguridad laboral	Inseguridad respecto a las condiciones del contrato	2
		Inseguridad respecto a las condiciones del trabajo que realiza	3
<b>Doble presencia</b>			
1	Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	1
		Carga de tareas domésticas	2

## **Definición de las dimensiones y subdimensiones**

### **1.0. Dimensión: Exigencias Psicológicas**

Incluye 5 subdimensiones psicosociales.

#### **1.1. Exigencias psicológicas cuantitativas.**

Se definen como la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, con exigencias limitadas o escasas.

#### **1.2. Exigencias psicológicas cognitivas.**

Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.

#### **1.3. Exigencias psicológicas emocionales.**

Incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden ser transferidos y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión.

#### **1.4. Exigencias psicológicas de esconder emociones.**

Esta exigencia afecta tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadores esconden al público.

#### **1.5. Exigencias psicológicas sensoriales.**

Exigencias laborales en relación con los sentidos, que representan una parte importante de las exigencias impuestas por el trabajo. Se han relacionado con los síntomas somáticos de estrés, probablemente por su relación con variables ergonómicas.

### **2.0. Dimensión: Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades**

También incluye 5 subdimensiones psicosociales específicas.

#### **2.1. Influencia.**

La influencia es tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.).

#### 2.2. Posibilidades de desarrollo en el trabajo.

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

#### 2.3. Control sobre los tiempos de trabajo.

Esta dimensión complementa la de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.

#### 2.4. Sentido del trabajo.

El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos).

#### 2.5. Integración en la empresa.

Estrechamente relacionada con la anterior, sin embargo, se concentra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí.

### 3.0. Dimensión: Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo

#### 3.1. Claridad de rol.

Esta definición tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido puede ser un factor muy estresante.

#### 3.2. Conflicto de rol.

Trata de las exigencias contradictorias que presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales.

#### 3.3. Calidad de liderazgo.

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores. La calidad de la dirección exhibe una clara relación con la salud de los trabajadores, especialmente la salud mental.

### 3.4. Calidad de la relación con superiores.

Se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna.

### 3.5. Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo.

Se refiere al hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros/as de trabajo, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.

21 Adaptación del cuestionario español para su aplicación en Chile

## 4.0. Dimensión: Compensaciones

En este caso se incluyen 3 dimensiones psicosociales específicas.

### 4.1. Inseguridad respecto del contrato de trabajo.

Existe evidencia de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Esta dimensión incluye la inseguridad de las condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. También incluye la estabilidad del contrato y de las remuneraciones y las posibilidades de ascenso en el trabajo.

### 4.2. Inseguridad respecto de las características del trabajo.

Esta subdimensión se refiere específicamente a la estabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.

### 4.3. Estima.

Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo, integrante del modelo «esfuerzo-recompensa». Incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. Representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado.

## 5.0. Dimensión específica: Doble presencia

Corresponde a dos subdimensiones específicas, que se define de la siguiente manera:

### 5.1. Carga de tareas domésticas.

Se refiere a la cantidad de trabajos domésticos y/o familiar que depende del trabajador(a).

#### 5.2.Preocupación por tareas domésticas.

Corresponde a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

## **VII. CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21**

Es el Instrumento que resultó de la adaptación, validación y estandarización del Método ISTAS 21 - COPSOQ en la población trabajadora chilena, que permitirá identificar y medir la existencia de factores de riesgo psicosocial de acuerdo con nuestros propios estándares, en cualquier tipo de trabajo o actividad económica.

Su acceso es público, libre y gratuito, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social en este documento.

Contiene 18 subdimensiones psicosociales laborales que cubren el mayor espectro posible existente en el mundo del empleo actual, más 2 subdimensiones agrupadas en la dimensión «doble presencia», esta última relacionada con la doble jornada laboral y doméstica de la mayoría de las mujeres trabajadoras, que se agregó en la versión española.

Cada una de estas dimensiones pueden adquirir distinta significación según las diferentes ocupaciones y sectores de actividad a evaluar (por ejemplo, la exposición a exigencias psicológicas emocionales es más relevante en trabajos con público que entre operarios industriales), pero el uso de iguales definiciones y un instrumento de medida único posibilita las comparaciones entre todas ellas.

Este hecho es de vital importancia para la investigación, porque permite obtener resultados en poblaciones diferentes mediante un mismo método, generando la mejor base de información para la planificación de actividades preventivas en empresas muy diferentes entre sí.

Cuenta con dos versiones, una Versión Completa y una Breve. El Cuestionario SUSESO ISTAS 21-Versión Completa corresponde a la versión íntegra del Cuestionario SUSESO ISTAS 21 y está diseñado para ser aplicado principalmente como herramienta de investigación y/o para diagnóstico en prevención y fiscalización. La tabulación de la información, el análisis de resultados de la aplicación de esta versión del cuestionario, su interpretación y difusión de los resultados debe ser realizada por expertos. Por lo anterior, cuando la aplicación del mismo sea planificada y llevada a cabo por un equipo de trabajo formado por representantes de los trabajadores y del empleador, las fases mencionadas de análisis e interpretación deben ser de todas maneras efectuadas por personas con el conocimiento técnico necesario.

Para estos efectos, se considerará técnico experto a profesionales de la salud mental o prevencionistas de los Organismos administradores de la Ley ( Mutualidades y otros ); profesionales de la salud mental o expertos en prevención de consultoras privadas; o profesionales del centro de trabajo ( prevencionistas, psicólogos u otros afines ) de departamentos de recursos humanos u homólogos.

Al mismo tiempo, dichos profesionales dado las condiciones de anonimato que impone el método ISTAS y su versión chilena, quedan sujetos al secreto profesional, por lo que deberán resguardar la confidencialidad, anonimato de la encuesta y manejar con extremo cuidado los datos sensibles al entregar y difundir resultados, especialmente aquellos que pudieran poner en riesgo el anonimato de cualquier trabajador de la empresa en cuestión.

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 - Versión Breve se compone de 20 preguntas, que evalúan las mismas dimensiones que la versión completa y se ha construido para ser aplicado en cualquier empresa o institución, pública o privada, con fines de capacitación en temas de riesgo psicosocial y sensibilización dirigidos a comités paritarios y trabajadores en general; así como con fines académicos. Ambas versiones son equivalentes y capaces de discriminar de igual forma el riesgo.

Los niveles de exposición al riesgo que resulten de la aplicación del cuestionario en un centro laboral, son entregados de acuerdo a una Escala Nacional de Riesgo que se obtuvo mediante el proceso de estandarización.

## **VIII. ANÁLISIS DE LAS PUNTUACIONES DE LA VERSIÓN BREVE**

La puntuación del cuestionario está dada por una escala de tipo Likert asociada a cada pregunta, con un máximo de 4 puntos por pregunta, donde una mayor puntuación indica un mayor riesgo.

Como cada dimensión tiene un número diferente de subdimensiones y de preguntas, sus puntuaciones no son iguales. Por ejemplo, en la versión corta la dimensión exigencias psicológicas tiene 5 preguntas y un puntaje máximo de 20 puntos, pero la dimensión doble presencia tiene sólo dos preguntas y un máximo de 8 puntos.

Se estimaron los puntajes de cada dimensión y subdimensión por terciles, con el objeto de establecer rangos «bajo», «medio» y «alto» de exposición a los factores de riesgo psicosocial. La validez convergente de estos rangos fue evaluada tanto con el puntaje GHQ-12 como con el puntaje SF-36, mostrando una significativa correlación entre los puntajes de las tres escalas.

Esto permitió establecer de modo confiable los tres rangos de exposición al riesgo medidos en puntaje por cada subdimensión. A modo de ejemplo en la siguiente tabla se muestran los rangos de puntajes correspondientes a riesgo alto, medio y bajo para la versión breve.

Los distintos rangos de exposición para la Versión Completa se explican en el Manual de Uso de la misma.

<b>Dimensión psicosocial</b>	<b>Puntuación de referencia</b>		
	Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	De 0 a 8	De 9 a 12	De 13 a 20
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones	De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble presencia	De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Esto significa que un puntaje «bajo» muestra el nivel de exposición al riesgo más favorable para los trabajadores, y «alto» es lo contrario.

## **IX. PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE LA VERSIÓN BREVE**

La versión abreviada del cuestionario está diseñada para lograr una fácil y rápida aplicación en empresas de todos los tamaños y permite la autoevaluación de los trabajadores.

Se construyó en base a una selección de preguntas del cuestionario en su versión completa, para luego someter el conjunto de preguntas seleccionadas a un nuevo análisis psicométrico.

Para el primer paso de selección de preguntas se utilizaron los siguientes criterios:

- Dentro de cada dimensión se tomó una pregunta por cada una de las subdimensiones que contiene.
- Para la selección específica de cada una de las preguntas se consideraron las características conceptuales y semánticas, eligiendo aquella que representara mejor a la dimensión en su conjunto y fuera fácil de comprender; y los resultados del análisis psicométrico previo, específicamente su puntuación en el análisis factorial (su saturación dentro del factor y su comunalidad, en ese orden).

Para el análisis psicométrico se definió como unidad conceptual de análisis las dimensiones y se procedió a analizar lo siguiente:

- Heterogeneidad de los ítems y su correlación con la dimensión correspondiente.
- Correlación de los puntajes de las dimensiones de la versión corta con los puntajes para las mismas dimensiones de la versión completa.
- Convergencia, basado en la correlación de los puntajes de cada dimensión con las puntuaciones en el GHQ – 12 y en el SF – 36.
- Correlación test-retest, para los puntajes de las dimensiones de esta versión corta.
- Creación de los puntos de corte basado en los terciles. En este caso se utilizan los puntajes brutos, para facilitar que el cálculo de análisis pueda ser hecho por cualquier persona, tal como se hace con la versión corta del ISTAS – 21.

## **X. LICENCIA Y CONDICIONES DE USO**

### **Introducción**

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es de acceso público y su uso es libre y gratuito, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones establecidas en este documento. Por lo tanto, queda prohibido cualquier uso que se haga del cuestionario que no se ajuste a los términos y condiciones señaladas a continuación, aplicándose por tanto las sanciones legales correspondientes.

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

### **Definiciones**

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

b) Cuestionario SUSESO-ISTAS 21-Versión Completa: Versión íntegra del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, para ser aplicado como herramienta de investigación. Dicho cuestionario no se encuentra disponible en formato electrónico, toda vez que su acceso se encuentra restringido a aquellos individuos o entidades que lo soliciten directamente al Departamento Médico de la Superintendencia de Seguridad Social. Por lo tanto, y sin perjuicio de que le sean aplicables las normas comunes que forman parte de este documento, el proceso de acreditación, implementación e información de resultados se sujetará al procedimiento especialmente definido por dicho Departamento. Se deja constancia de que dicho procedimiento será especialmente flexible respecto de los Organismos mencionados en la letra e-i.

c) Cuestionario SUSESO-ISTAS 21-Versión Breve: Versión acotada del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, que consta de 20 preguntas, para ser aplicado en cualquier empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744, con fines de prevención, fiscalización y/o vigilancia epidemiológica.

d) Se encuentra disponible en <http://www.suseso.cl> y su uso se encuentra sujeto a las condiciones establecidas en este documento.

e) Método ISTAS 21: Corresponde a la versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ), que resultó de la adaptación del cuestionario original danés a la población española. Es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo que constituyen un riesgo para la salud (<http://www.istas.ccoo.es/>).

f) «Usuario del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21»: Es el individuo o la entidad que ejercita los derechos otorgados al amparo de estas condiciones de uso. En el caso de la versión breve, podrán ser usuarios:

I. Los Organismos del Estado normativos y fiscalizadores de la Ley 16.477 y los organismos administradores de la Ley 16.744, de acuerdo a sus atribuciones y en cumplimiento de sus funciones.

II. Unidades Técnicas responsables de la prevención de riesgos de una empresa, institución, de organizaciones gremiales o sindicales u otros.

g) «Complejo Laboral en Estudio»: Empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744, al cual se aplica el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, bajo las condiciones de este documento.

h) «Condiciones Esenciales de Uso»: Son aquellos requisitos que resultan indispensables para poder utilizar el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, cualquiera sea la versión, naturaleza del usuario o fin que persiga la utilización, a saber: respeto de las garantías y derechos de los trabajadores, no modificación, anonimato, confidencialidad y protección de los datos personales, e información de los resultados.

i) «Condiciones Especiales de Uso»: Son aquellos requisitos para poder utilizar el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, que derivan de la versión, naturaleza del usuario o fin que persiga la utilización, a saber: acreditación, participación, socialización de resultados.

### **Autorización de uso**

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

Uso restringido: el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión Completa podrá ser usado por cualquier persona con fines de investigación, en la medida que la Superintendencia de Seguridad Social acepte la solicitud presentada en los términos mencionados en el numeral 5.1. Se deja constancia que dicho procedimiento será especialmente flexible respecto de los Organismos mencionados en la letra e-i.

Uso libre condicionado a aceptación: el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión Completa o Breve podrá ser usado por las unidades técnicas responsables de la prevención de riesgos de una empresa, institución, organizaciones gremiales o sindicales u otros, en la medida que se hayan acreditado según lo señalado en el numeral 5.1 y se les autorice su uso en los términos señalados en este documento.

Uso libre por órganos competentes: El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión Breve podrá ser usado, en forma directa sin previa acreditación ante esta Superintendencia, por los Organismos del Estado normativos y fiscalizadores de la Ley 16.477 y los Organismos administradores de la Ley 16.744, de acuerdo con sus atribuciones y en cumplimiento de sus funciones.

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

### **Condiciones esenciales de uso**

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 sólo podrá ser utilizado en la medida que se cumpla con las condiciones esenciales de uso, las cuales son permanentes y deben respetarse de manera estricta. Cualquier infracción a dichas condiciones implicará el término inmediato de la autorización de uso y autorizará a la Superintendencia de Seguridad Social a ejercer todas las acciones legales destinadas a resarcir los perjuicios causados.

Las «Condiciones Esenciales de Uso» son las siguientes, y se manifiestan a todo evento en obligaciones para el usuario:

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

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 deberá ser utilizado dando estricto cumplimiento y respeto a las garantías y derechos de los trabajadores. En dicho espíritu, la utilización del cuestionario nunca podrá generar acciones u omisiones discriminatorias o que vulneren los derechos laborales.

#### **No modificación**

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 ha sido validado y adaptado a la realidad nacional tanto en aspectos de forma como de fondo, siguiendo para ello una rigurosa y científica metodología, razón por la cual, el cuestionario debe ser utilizado íntegramente y no puede ser objeto de ninguna modificación.

### Anonimato y confidencialidad

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento de aplicación individual, pero no evalúa al individuo sino que a las condiciones organizacionales que pueden, eventualmente, constituir un riesgo psicosocial para un trabajador. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y se debe garantizar su estricta confidencialidad.

Asimismo, se deja constancia de que existe prohibición absoluta para el usuario de utilizar los datos proporcionados para tratar de identificar de alguna manera a los individuos que participaron en el cuestionario.

### Protección de los datos personales

El Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 deberá ser utilizado dando estricto cumplimiento y respeto a la normativa existente en materia de protección de datos personales, teniendo especial cuidado en no realizar acciones que pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de los trabajadores.

### Información de los resultados

Proceso a través del cual un usuario informa a las autoridades competentes de los resultados obtenidos en el proceso de aplicación del cuestionario, cuando fuere procedente. En dichos términos, todos los usuarios mencionados en la letra e) del numeral 2 de estas Condiciones de Uso, estarán obligados a informar los resultados de la aplicación del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 a los Organismos del Estado normativos y fiscalizadores de la Ley 16.477 que así lo requiriesen.

### **Condiciones especiales de uso**

Para poder utilizar el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, según sea la versión, naturaleza del usuario o finalidad perseguida, se deberán aplicar las siguientes reglas especiales:

#### Acreditación

La acreditación es el proceso a través del cual un Usuario se identifica ante la Superintendencia de Seguridad Social, cuando corresponda, a efectos de registrar sus datos, validar la información proporcionada y autorizar la utilización del Cuestionario.

Tratándose del uso del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión Completa y del uso del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión Breve por parte de unidades técnicas responsables de la prevención de riesgos de una empresa, institución, organizaciones gremiales o sindicales u otros, se deberá presentar una solicitud ajustada al formato del Anexo N° 2 de este documento, identificando además a la persona responsable que garantizará la correcta aplicación técnica y ética del Cuestionario, ante el Departamento Médico de la Superintendencia de Seguridad Social, Huérfanos 1376, 11° Piso o [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl).

### Participación

La participación es el proceso a través del cual se deja constancia de la aceptación libre, voluntaria e informada de los involucrados de formar parte del proceso que implica la aplicación del cuestionario en un Complejo Laboral en Estudio.

Tratándose del uso del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión Breve por parte de las unidades técnicas responsables de la prevención de riesgos de una empresa, institución, organizaciones gremiales o sindicales u otros, se deberá contar con el acuerdo de las partes involucradas en la prevención de riesgos del complejo laboral en estudio (representación empresarial, representación de trabajadores), de lo cual deberá quedar constancia.

### Socialización de Resultados

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

Tratándose del uso del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 Versión Breve por parte de las unidades técnicas responsables de la prevención de riesgos de una empresa, institución, organizaciones gremiales o sindicales e instituciones de educación, los resultados obtenidos deberán ser informados por el usuario a todas las partes involucradas en el proceso de la aplicación del cuestionario.

### **Limitación de responsabilidad**

La Superintendencia de Seguridad Social quedará liberada de toda responsabilidad por el uso indebido del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, reservándose el derecho a ejercer todas las acciones legales tendientes a indemnizar por los perjuicios que se hubieren ocasionado.

## **Vigencia**

La autorización de uso otorgada en virtud de este documento terminará automáticamente si el usuario infringe alguna condición establecida en el mismo. No obstante lo anterior, la Superintendencia de Seguridad Social se reserva el derecho a impedir su utilización, por resolución fundada.

## **XI. BIBLIOGRAFÍA RELACIONADA**

1. Moncada LS, Llorens C, Kristensen TS. Método ISTAS 21 (CoPsoQ ) – Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. ISTAS. España. 2002.
2. Alvarado R, Alarcón A y cols. Informe Final. Estudio de Validación y Estandarización de encuesta psicosocial en la población chilena, ISTAS 21. Escuela de Salud Pública. Facultad de Medicina. Universidad de Chile. Santiago, Diciembre 2008.
3. Karasek R y Theorell T. Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life. New York, Basic Book, 1990.
4. Kristensen TS. The Demand – Control – Support Model: Methodological Challenges for Future Research. Stress Medicine, 1995; 11:17-26.
5. Siegrist J. Adverse Health Effects of High Effort – Low Reward Conditions. J. Occup Health Psychol, 1996; 1:27- 41.
6. Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. Notas Técnicas de Prevención. En: [www.insht.es](http://www.insht.es).
7. Solar O, Vega J. Las Condiciones Laborales y su Influencia en la Salud de los Trabajadores. En «Determinantes Sociales de la Salud en Chile en la Perspectiva de la Equidad». Proyecto ICES Iniciativa Chilena de la Equidad en Salud. Instituto de Epidemiología y Políticas de Salud Pública. Universidad del Desarrollo. Pág. 49–65, 2005.
8. Parra M. Salud Mental y Trabajo. Monografías de Gestión en Psiquiatría y Salud Mental. Universidad de Santiago de Chile. Diciembre 2001.  
32 Licencia y condiciones de uso

## XII. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO SUSESO – ISTAS 21

### Versión completa

#### SECCIÓN GENERAL. Datos personales, de salud y laborales.

##### I. Datos personales

- 1. Sexo**
- 1. hombre
  - 2. mujer

- 2. ¿Qué edad tiene?**
- 1. Menos de 26 años
  - 2. Entre 26 y 35 años
  - 3. Entre 36 y 45 años
  - 4. Entre 46 y 55 años
  - 5. Más de 55 años

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

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

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

Responda todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

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

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

Responda todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Casi todo el tiempo	Un poco	Muy poco tiempo	Nunca
a	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
b	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
c	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
d	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
e	¿Se sintió una persona feliz?					
f	¿Se sintió muy animosa/o?					
g	¿Se sintió con mucha energía?					
h	¿Se sintió agotada/o?					
i	¿Se sintió cansada/o?					

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

Responda todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

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

k	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
l	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

III. Las siguientes preguntas tratan de su trabajo actual y sus condiciones

**7. ¿En qué sección o departamento trabaja usted?**

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

- 0. No
- 1. Sí

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

- 0. No
- 1. Sí

**10. ¿El trabajo que realiza se corresponde con la categoría profesional que tiene reconocida en el sueldo?**

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

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

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

**12. Considerando el tiempo que lleva en esta empresa o institución, ¿ha recibido algún ascenso?**

- 0. No
- 1. Sí

**13. Su jornada de trabajo es:**

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

**14. Su horario de trabajo es de:**

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

**15. Su jornada laboral es:**

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

**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?**

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

**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. \$200000 o menos
2. entre \$201000 y \$500000
3. entre \$501000 y \$800000
4. entre \$801000 y \$1000000
5. más de \$1000000

**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

**IV. Preguntas sobre exigencias laborales y de su vida familiar.**

**A.3. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)**

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

**A.4. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?**

0. Nunca
1. Sólo alguna vez
2. Algunas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

**A.5. Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?**

0. Nunca
1. Sólo alguna vez
2. Algunas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

**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.)**

0. Nunca
1. Sólo alguna vez
2. Algunas veces
3. Muchas veces
4. Siempre

V. Preguntas sobre condiciones y exigencias de su actual trabajo

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

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

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

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

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

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

B19	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
B20	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
B21	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
B22	¿Su trabajo requiere atención constante?					
B23	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B24	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
B25	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
B26	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
B27	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
B28	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
B29	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
B30	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					
B31	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
B32	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					

B33	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
B34	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

**Las siguientes preguntas se refieren al contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo y la integración dentro de la empresa o institución.**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B35	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
B36	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia....)?					
B37	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
B38	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
B39	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
B40	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
B41	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
B42	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
B43	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					

B44	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
B45	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
B46	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					
B47	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
B48	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

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

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

B54	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
B55	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
B56	¿Está preocupado por si no le ascienden?					

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B57	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
B58	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
B59	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
B60	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
B61	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
B62	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
B63	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					

B64	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
B65	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
B66	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
B67	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

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

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

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

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

**Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores inmediatos, en su actual trabajo.**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
B77	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
B78	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
B79	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
B80	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
B81	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
B82	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

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

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

**XIII. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO, SUSESO – ISTAS 21**

**Versión breve**

**Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.**

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

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					

9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Sientes que su empresa tiene una gran importancia para usted?					

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

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					

**Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

**Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.**

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