

Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21

Versión breve

Revisado: noviembre 2013

Superintendencia de Seguridad Social
Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral

El Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS21 Versión Breve

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Los riesgos psicosociales son todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores. Es un instrumento que fue validado y estandarizado 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 tiene dos versiones, una completa, utilizada para realizar mediciones más precisas, para diseñar intervenciones más profundas en el lugar de trabajo, y también utilizada para investigación; y otra versión breve, que es la que estamos presentando.

En ambas versiones, una característica básica del Cuestionario es el anonimato (nadie puede ser identificado a través del cuestionario), la confidencialidad (responder es un acto secreto) y la voluntariedad (cada persona decide si lo contesta o no).

I. 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*) (es un filtro que permite saber de una manera rápida si un lugar de trabajo presenta riesgo o no), 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.

II. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS 21

Se presentan a continuación dos formatos del cuestionario. El primer formato contiene los puntajes de cada respuesta posible. Debe utilizarse solo como referente para realizar los cálculos, pero no para aplicar directamente a los usuarios, porque el puntaje puede inducir las respuestas. Para la aplicación directa debe utilizarse el formato sin puntajes (está más adelante).

Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Versión Breve. Uso como tamizaje (*screening*), capacitación o para empresas de menos de 25 trabajadores.

Versión CON puntajes, solo para realizar cálculos. No debe utilizarse para aplicación a los usuarios.

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? | 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 |

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? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 |

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? | 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 |

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(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 |

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? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 20 | Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Versión Breve. Uso como tamizaje (*screening*), capacitación o para empresas de menos de 25 trabajadores.

Versión SIN puntajes (permite la aplicación directa)

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 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.

| 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 | ¿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.

| 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 Ud. cree que deberían hacerse de otra manera? | | | | | |
| 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.

| Nº | Pregunta | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|----|--|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| 16 | ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato? | | | | | |
| 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.

| 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 | Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? | | | | | |

Cálculo e interpretación de las puntuaciones

En la Versión Breve, el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Además, se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en cada dimensión mayor.

Con este puntaje es posible realizar un cálculo de la prevalencia, es decir, del porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo, bajo, medio o alto, utilizando los límites de cada nivel de acuerdo a la siguiente tabla.

| Dimensión | Nivel de riesgo bajo | Nivel de riesgo medio | Nivel de riesgo alto |
|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Exigencias psicológicas | 0—8 | 9—11 | 12—20 |
| Trabajo activo y desarrollo de habilidades | 0—5 | 6—8 | 9—20 |
| Apoyo social en la empresa | 0—3 | 4—6 | 7—20 |
| Compensaciones | 0—2 | 3—5 | 6—12 |
| Doble presencia | 0—1 | 2—3 | 4—8 |

Ejemplo de aplicación

Una unidad de trabajo tiene 22 trabajadores. Al aplicar el Cuestionario, cada trabajador va a obtener un puntaje por cada dimensión. Con el puntaje obtenido y de acuerdo a la tabla anterior, cada trabajador se puede ubicar en un cierto nivel de riesgo (**Alto**, **Medio** o **Bajo**).

En seguida se agrupan los trabajadores de cada nivel A, M y B, y eso se transforma en porcentaje sobre el total de trabajadores. De esta manera se sabe la prevalencia de cada nivel de riesgo por cada dimensión en la unidad de trabajo que estamos estudiando.

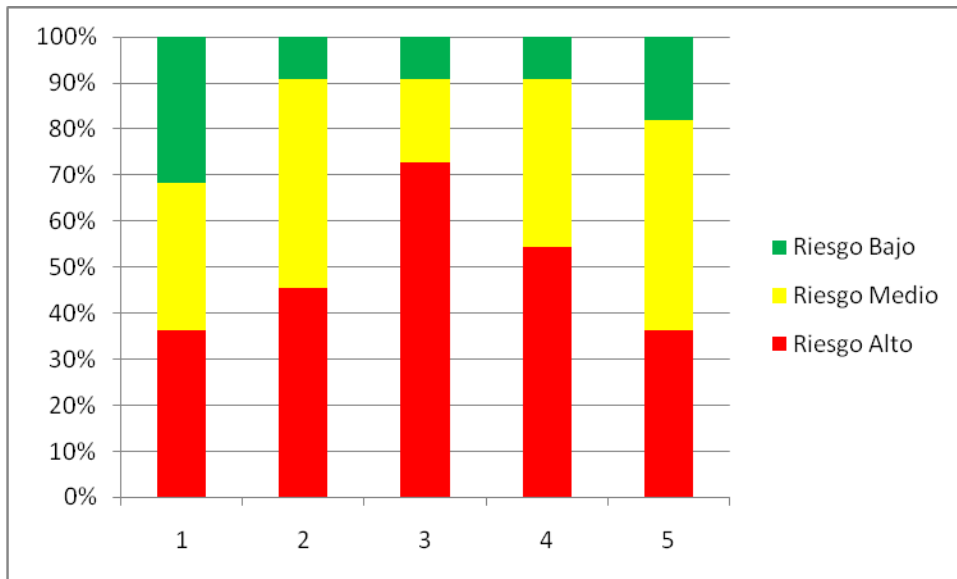
La tabla con los resultados se muestra en la página siguiente. La primera columna contiene un número correlativo de los cuestionarios (no identifica al trabajador) (id). La segunda columna es el puntaje en exigencias psicológicas, luego es el nivel de riesgo calculado para cada trabajador en esa dimensión. Lo mismo con las siguientes columnas.

Al pié de la tabla se calcula el porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo (alto, medio y bajo).

Resultados. Cuestionario Versión Breve en una unidad de 22 trabajadores

| Id | Exigencias psicológicas | Nivel de riesgo | Trabajo activo y desarrollo de habilidades | Nivel de riesgo | Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo | Nivel de riesgo | Compensaciones | Nivel de riesgo | Doble presencia | Nivel de riesgo |
|----------------|-------------------------|-----------------|--|-----------------|--|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1 | 11 | M | 12 | A | 8 | A | 2 | B | 3 | M |
| 2 | 14 | A | 11 | A | 7 | A | 5 | M | 1 | B |
| 3 | 6 | B | 5 | B | 10 | A | 7 | A | 4 | A |
| 4 | 12 | A | 11 | A | 3 | B | 6 | A | 3 | M |
| 5 | 9 | M | 8 | M | 8 | A | 8 | A | 1 | B |
| 6 | 14 | A | 10 | A | 10 | A | 3 | M | 3 | M |
| 7 | 12 | A | 10 | A | 9 | A | 6 | A | 2 | M |
| 8 | 4 | B | 13 | A | 5 | M | 3 | M | 4 | A |
| 9 | 6 | B | 8 | M | 8 | A | 4 | M | 2 | M |
| 10 | 12 | A | 12 | A | 8 | A | 3 | M | 3 | M |
| 11 | 10 | M | 8 | M | 5 | M | 7 | A | 4 | A |
| 12 | 10 | M | 8 | M | 9 | A | 9 | A | 5 | A |
| 13 | 12 | A | 7 | M | 8 | A | 8 | A | 7 | A |
| 14 | 10 | M | 7 | M | 7 | A | 12 | A | 1 | B |
| 15 | 8 | B | 5 | B | 10 | A | 9 | A | 6 | A |
| 16 | 10 | M | 8 | M | 3 | B | 12 | A | 4 | A |
| 17 | 9 | M | 8 | M | 8 | A | 9 | A | 1 | B |
| 18 | 14 | A | 9 | A | 10 | A | 4 | M | 3 | M |
| 19 | 8 | B | 6 | M | 9 | A | 6 | A | 2 | M |
| 20 | 6 | B | 9 | A | 5 | M | 3 | M | 4 | A |
| 21 | 0 | B | 0 | B | 0 | B | 0 | B | 0 | B |
| 22 | 0 | B | 0 | B | 0 | B | 0 | B | 0 | B |
| Riesgo Alto % | | 31,8 | | 40,9 | | 68,2 | | 54,5 | | 36,4 |
| Riesgo Medio % | | 31,8 | | 40,9 | | 13,6 | | 31,8 | | 36,4 |
| Riesgo Bajo % | | 36,4 | | 18,2 | | 18,2 | | 13,6 | | 27,3 |

Gráfico de las prevalencias (porcentajes) de trabajadores en cada nivel de riesgo en una unidad de 22 trabajadores



Como puede verse, en la unidad estudiada hay dos dimensiones donde la cantidad de trabajadores que se encuentran en riesgo alto (rojo) sobrepasa el 50% (Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo –gráfico, columna 3-, y Compensaciones –gráfico, columna 4). Estas dos dimensiones deben considerarse “en riesgo alto”. En cualquier análisis o diseño de intervención, deberían ser motivo de preocupación principal.

Las otras dimensiones no alcanzan a tener una población de trabajadores en 50%, por lo que no pueden considerarse en riesgo alto.

II. Cómo aplicar el Cuestionario

Para aplicar el cuestionario en primer lugar se debe tener en cuenta y cumplir con las condiciones generales y especiales de uso de la versión completa.

Participación de todos los sectores de la empresa

La participación de los trabajadores en el proceso de aplicación del cuestionario es de carácter voluntario, pero es recomendable que dicha participación sea mayoritaria, a fin de obtener resultados más representativos para las diferentes unidades de análisis. Asimismo, de acuerdo a lo señalado en las condiciones de uso, *debe existir acuerdo* entre los trabajadores y la empresa, institución o complejo laboral en estudio. Este acuerdo es posible conseguirlo en la medida en que el responsable de la aplicación sea el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS), en las empresas de más de 25 trabajadores. Una participación mayor al 70% se considera aceptable, y sobre el 85% es óptima.

Sensibilización y motivación

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 (¿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?).

El proceso de sensibilización y respuesta a las dudas debiera ser responsabilidad del CPHS, por ejemplo. Un tiempo razonable para completar esta etapa es entre uno y dos meses.

Exigencia de no modificación

Las preguntas del cuestionario no pueden ser modificadas. Tienen que aplicarse en las mismas condiciones en que están.

Presentación de las respuestas

Cuando el cuestionario es aplicado, las respuestas NO deben contener las puntuaciones, de manera de evitar algún tipo de inducción. La puntuación solo debe manejarla el equipo encargado del análisis de los resultados. Es indispensable tener la

precaución de considerar que hay respuestas con escala en un sentido, y otras en el sentido inverso.

Anonimato y confidencialidad

Estos dos son requisitos fundamentales de la aplicación del cuestionario. Si no se cumplen, el resultado puede no ser confiable. El anonimato consiste en que nadie puede ser identificado por las respuestas al cuestionario. Por eso los cuestionarios no poseen identificación ni datos personales. La confidencialidad consiste en que el proceso de responder el cuestionario se haga en condiciones secretas. La entrega de los cuestionarios mismos debe hacerse en cajas, o sobres, de manera de respetar siempre estas condiciones.

Análisis de los resultados

El análisis de los resultados debe efectuarse en base a las propuestas ya realizadas, esto es, cálculo de la prevalencia de trabajadores en diferentes niveles de riesgo. El cuestionario Versión Breve no permite hacer otro tipo de inferencias.

Comunicación de los resultados

Los resultados deben ser de carácter público. Cada lugar de trabajo tiene sus propias características que determinarán cuál es la mejor manera de presentar los resultados.

Otros tipos de análisis

Los resultados numéricos pueden ser analizados por otra metodología más participativa, como reuniones en la unidad analizada. De esta manera se podrá preguntar cuánto de los resultados muestra efectivamente lo que está ocurriendo en la unidad, y es el lugar para proponer medidas que mejoren los niveles de riesgo.

Aplicación y monitoreo de medidas de cambio

Una vez realizadas las sugerencias de cambio, es adecuado diseñar un método que permita monitorizar el cumplimiento de esas medidas.

Responsabilidad del Comité Paritario

La participación del CPHS es fundamental en la mayor parte de la aplicación del cuestionario y tendrá que tomar una serie de decisiones. Entre ellas todo el proceso de sensibilización. Pero además debiera definir cuáles son las unidades de análisis (si es que las va a haber), definir el día o los días en que se va a aplicar el cuestionario, el modo de garantizar el anonimato y la confidencialidad, supervisar el proceso de cálculo, comunicar los resultados, priorizar las medidas y monitorear su cumplimiento.