

# Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

## **SUSESO ISTAS 21**

Macarena Candia Tapia  
Secretaria Ejecutiva SUSESO ISTAS 21  
Superintendencia de Seguridad Social  
Martes 9 de junio de 2015

# Agenda

- I. Introducción Cuestionario SUSESO ISTAS 21
- II. Metodología SUSESO ISTAS 21





# **I. INTRODUCCIÓN SUSESO ISTAS 21**

# Sociedad

## Tendencias

# Más de la mitad de los chilenos asegura que su trabajo no lo hace feliz

Paulina Sepúlveda

Chile es uno de los países de la Odeco con la jornada laboral más extensa: 2.050 horas al año. Un estudio se comprueba, por ejemplo, con los belenenses, que trabajan 1.450 horas, o con los almerenses, que lo hacen 1.390. Se trata de unas 13 horas diarias. Asimismo más tiempo del que se dedica, por ejemplo, a la familia. Por eso es relevante que el trabajador como actividad en sí sea feliz. Pero, ¿qué tanto lo es para los chilenos?

Para determinar este grado de satisfacción, el economista Wenceslao Umanes y el académico Marcos Gómez, ambos de la Escuela de Negocios de la U. Adolfo Ibáñez, realizaron un estudio en el que aplicaron un nuevo concepto de análisis llamado "flourishment". Esta es la primera vez que una investigación de este tipo en el país utiliza este concepto.

Flourishing o florecimiento es un término más amplio que el de felicidad y fue introducido hace unos años por la psicología positiva. La importancia de esto, dice Umanes, es que hasta ahora los estudios de satisfacción laboral se han centrado sólo en una parte de la felicidad, como las emociones y satisfacciones con la vida, dejando de lado aspectos como las relaciones, el sentido de vida, el involucramiento, la autonomía y el logro. Algo que se incluye dentro del concepto de florecimiento.

Tomando en cuenta estos aspectos, la investigación Flourishment y Desarrollo Organizacional en Chile concluyó que el 54% de las personas encuestadas se siente infeliz en su trabajo.

El estudio analizó las actitudes de florecimiento de 742 personas e incluyó la medición de bienestar, logro, compromiso emocional, compromiso organizacional, satisfacción laboral y productividad.

El presupuesto. Además, que el 30% de las personas se declara con agotamiento laboral y que el 54% está insatisfecho con su trabajo son conclusiones a otras estadísticas que muestran que la satisfacción es "muy baja", explica Umanes.

### Flourishing en Chile

El estudio destaca que las personas más felices son aquellas más comprometidas, más conectadas, más involucradas, se sienten más

seguras y poseen un mayor compromiso organizacional.

Para Marcos Gómez, el no sentirse feliz e involucrado con el trabajo se explica por los niveles de individualismo que existen en Chile. "Hay dos culturas a nivel global. Los jefes piensan que los trabajadores sacan la ventaja y los trabajadores no están en su lugar. Esas cosas no pasan en otros países. Nos hemos criado desde chicos nosotros mis-

mos, es un individualismo que se basa en la falta de confianza", explica.

Para encontrar sentido en el trabajo y mejorar el desempeño, Umanes establece que las relaciones son lo más importante. "Muchas veces se me critica cuando reflexiono afectivos. Pero lo ideal es tener amigos en el trabajo o trabajar con ellos. Con los amigos hay confianza, no se los perjudica, hay un compor-

tamiento y a las personas les gusta llegar a un lugar donde hay vínculos", dice.

El problema, agrega Umanes, es que cuando las personas se les habla de felicidad, no piensan que en su trabajo pueden ser felices, porque lo ven como castigo. "Muy pocas se levantan contentas porque les toca trabajar, siempre las empresas han sido capaces de hacer un ambiente que realmente les guste a las personas".

Y si bien es posible ser feliz en el trabajo, no todos son exitosos y un ambiente agradable también es importante estar conectado con el mundo. "Si está aislado, con muchos problemas, no se puede pensar en florecer. Es el principio", explica el economista.

### La primera vez

Este es el primer estudio sobre esta área en el país y es el primero en Chile que se centra, asegura Umanes. De hecho, agrega que muchas empresas no saben la diferencia que marca. "Felicidad es una palabra muy inventiva, otras piensan que es una jornada, pero los que la estudian saben de lo que hablan. Hasta entonces había en Economía la felicidad", dice Umanes.

Martin Seligman, director del Departamento de Psicología de la U. de Pensilvania y es director de la Asociación Americana de Psicología, fue uno de los primeros en hablar de psicología positiva y quien comenzó a hablar de florecimiento.

El concepto se apoya en cinco pilares reflejados en la sigla PERMA: Positive Emotions (emociones positivas), Engagement (compromiso), Relationships (relaciones), Meaning (significado), Accomplishment (logros). Todos ellos son los elementos que definen una buena vida placentera, comprometida, reflexional, conectada y con metas alcanzadas.

"Este momento es un contrapunto al sentido a la vida en su forma más amplia. Es hablar de una felicidad duradera", concluye Umanes.

# 31%

de los trabajadores declara sentirse emocionalmente agotado en su trabajo. En tanto, el 57% dijo sentirse fuertemente involucrado.



- Investigación de la U. Adolfo Ibáñez dice que el 54% es infeliz en su labor y el 30% está agotado.
- Estudio aplicó por primera vez el término florecimiento, un concepto más amplio de felicidad, que incluye las relaciones laborales y los logros.

"Esto se explica porque existe un nivel de individualismo centrado en la falta de confianza".

**Marcos Gómez**  
Universidad Adolfo Ibáñez

"Las personas no piensan que en su trabajo pueden ser felices, lo ven como castigo".

**Wenceslao Umanes**  
Economista

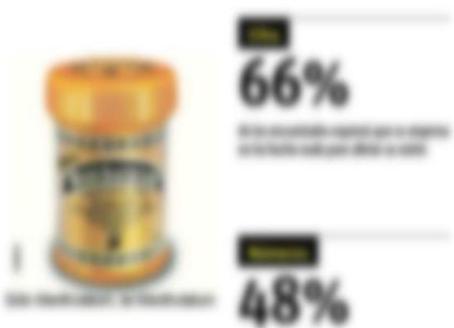
Investigación de la Universidad Adolfo Ibáñez indicó que el 54% en infeliz en su trabajo y el 30% está agotado.



La psicología positiva surgió a finales de la década de los 90 gracias a los trabajos del psicólogo Martin

# ¿Usted se cambiaría de trabajo por el estrés que le produce?

**Encuesta de Great Place to Work**  
Más de 60% de las empresas en Chile no ha hecho nada para aliviar el estrés de sus empleados por sus trabajos.  
Encuestas realizadas en Chile



El estrés es un estado de tensión que surge cuando percibimos que las demandas de un entorno superan nuestras capacidades para manejarlas. Este estado puede ser beneficioso si es breve y nos ayuda a concentrarnos, pero si se prolonga puede tener efectos negativos en nuestra salud física y mental.

Según la encuesta, el 66% de las empresas no ha implementado medidas para reducir el estrés de sus empleados. Sin embargo, el 48% de los trabajadores reportan que el ritmo laboral tiene un impacto importante en su vida personal.



## Encuesta Great Place to Work:

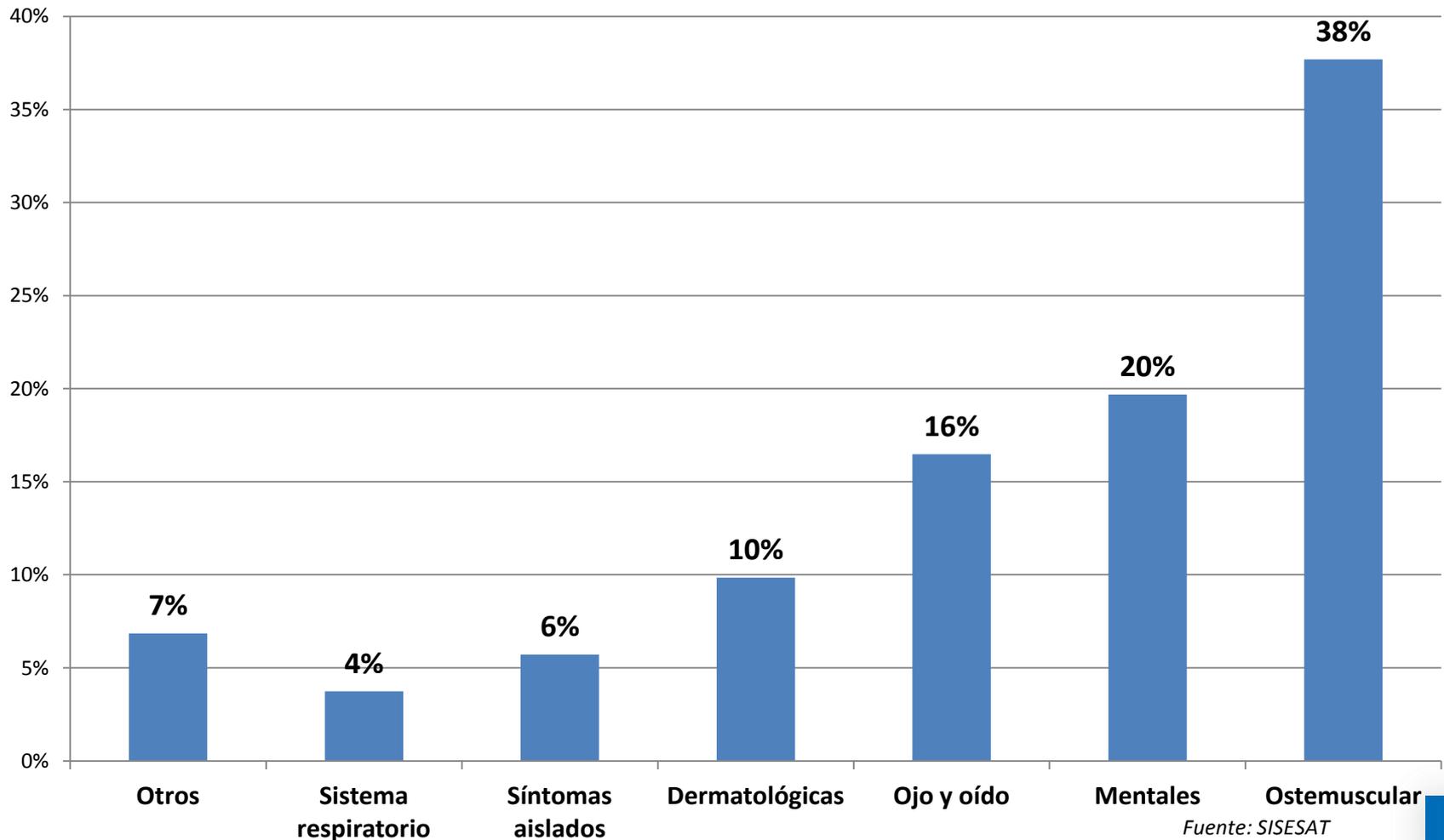
- 42% dejaría su trabajo
- 66% su empresa no ha hecho nada para aliviar su estrés.
- 84% ritmo laboral tiene un importante impacto en su vida personal.

**L DE ASEO**  
Productos de limpieza y mantenimiento para el hogar y el negocio.  
Contacto: 1275-4000

# Enfermedades calificadas como de origen laboral

## Distribución de los diagnósticos de origen laboral

(incluye alta inmediata) 2014



Fuente: SISESAT

# ¿Qué son los factores de riesgo psicosocial?

**Factores de riesgo laboral:** 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, el desarrollo de enfermedades profesionales que dañen a la salud de los trabajadores



Estos factores se clasifican según su naturaleza en factores de riesgo:

- químicos
- físicos
- biológicos
- **psicosociales**



# ¿Qué son los factores de riesgo psicosocial?

Tipo de riesgo	Factor de riesgo	Enfermedad que puede causar	Herramienta para detectar enfermedad o riesgo
Químico	Sílice	Silicosis	Medición de contaminación por polvo / Radiografía de tórax
Físico	Ruido	Hipoacusia	Medición del ruido / Audiometría
Biológico	Bacterias	Infecciones a la piel	Muestras biológicas (en lugares o en personas)
Psicosocial	Ambiente de trabajo (organización, condiciones).	Estrés (patologías mentales y físicas).	Cuestionario SUSESO ISTAS 21



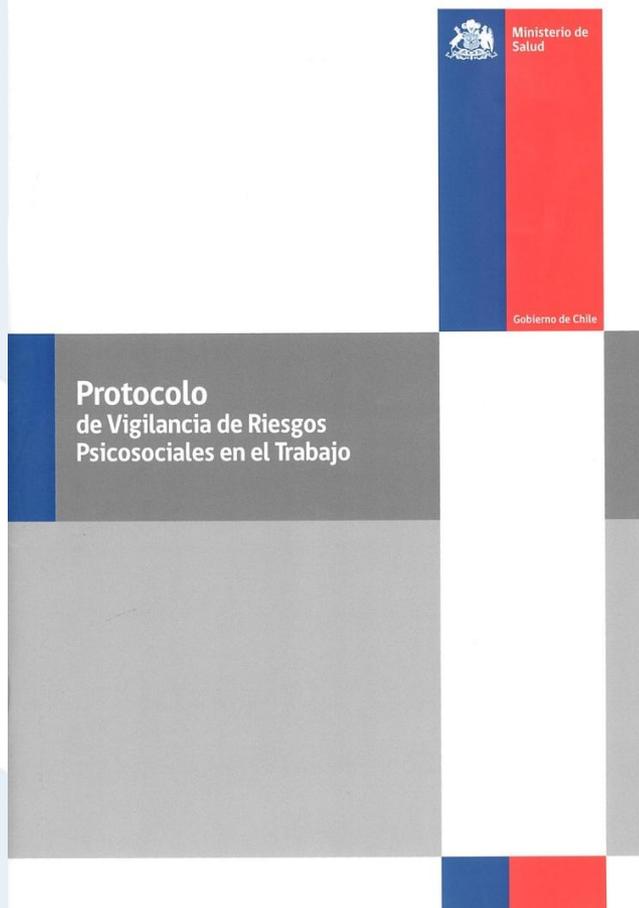
# ¿Qué son los factores riesgo psicosocial?

Corresponden a interacciones entre el trabajo, su ambiente, 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.

Expertos: estrecho vínculo entre el estrés psicosocial y el deterioro de la salud; el primer paso en la solución de este tipo de problemas es la prevención.



# ¿Qué ha hecho Chile?

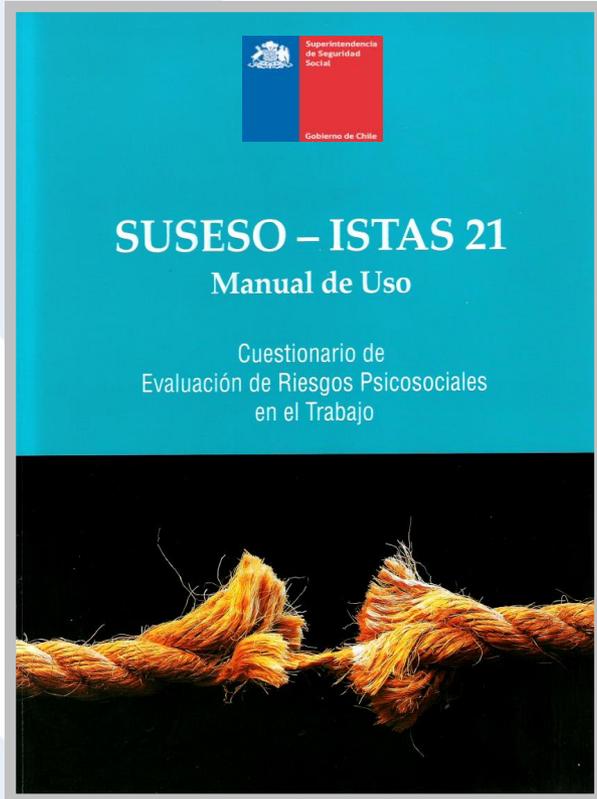


- MINSAL publicó en **junio de 2013** el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.
- Identificar la **presencia y nivel de exposición** a riesgos psicosociales al interior de una organización.
- Alcance y aplicación en todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidas, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores.
- Fiscalizados hasta agosto de 2015 tres sectores priorizados: Transporte; Comercio-Retail e **Intermediación Financiera**.

# Actores y responsabilidades en la medición de los factores de RPSL

	Empresa	Trabajadores	Organismo Administrador	Seremi Salud	Superintendencia de Seguridad Social
<b>Función</b>	Responsable de gestionar el riesgo en la organización (Puede solicitar asesoría a su OA).	Participación activa .	Responsable de la organización en situación de riesgo alto / evento centinela (intervención y seguimiento).	Fiscalización.	-Entrega la norma y metodología SUSESO ISTAS 21. -Estudios.
<b>Instrumento</b>	Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versión Breve.	-Comité. -Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Breve/Completo.	-Cuestionario SUSESO ISTAS 21 Versión Completa. -Metodología de intervención. -Cuestionario breve on line.	- Cuestionarios. - Bitácora con registro de etapas de metodología SUSESO ISTAS 21.	-Manual de USO. -Circular OA. -Asistencia técnica. -Cuestionario Completo on line.

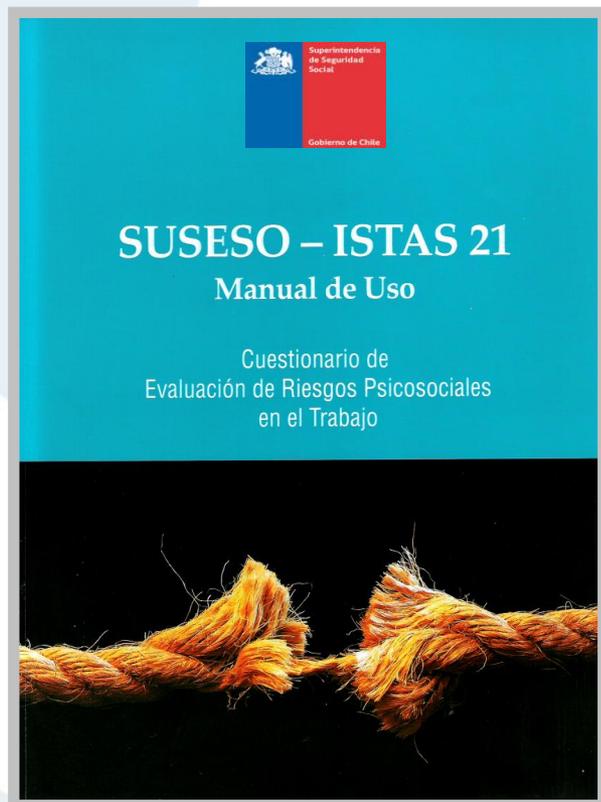
# Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo



## SUSESO - ISTAS 21

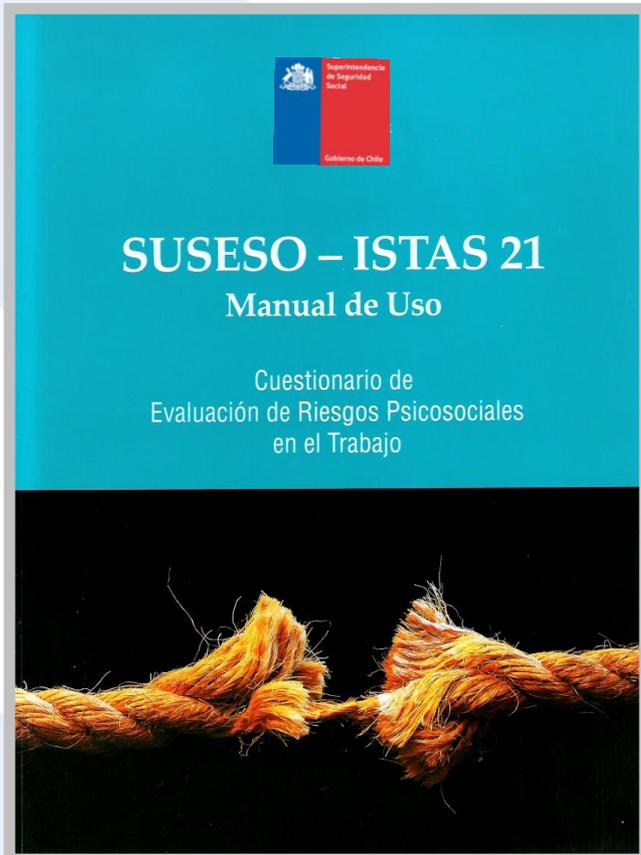
- Basado en la versión española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (**CoPsoQ**).
- Adaptado - validado científicamente y estandarizado en la población chilena.
- Construido sobre los modelos de riesgo psicosocial más aceptados .

# Condiciones de Uso



- Acceso público y gratuito.
- Debe ser utilizado bajo las condiciones establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social.
- Respeto a las garantías y derechos de los trabajadores.
  - No modificación.
- Anonimato y confidencialidad.
- Protección de los datos personales.
- Información de resultados.

# Cuestionario SUSESO ISTAS 21



## Versión completa

- 48 preguntas generales: salud, empleo, trabajo, salario, endeudamiento, ausentismo.
- 91 preguntas de riesgo psicosocial, agrupadas en 5 dimensiones
- Total: 139 preguntas
- Versión *on line*
- Usos: Medición de riesgo - Prevención – Vigilancia -Intervención

## Versión breve

- 5 dimensiones, 20 preguntas
- Descargable [www.suseso.cl](http://www.suseso.cl)
- Usos: Tamizaje (filtro) - Capacitación – Protocolo.

# Dimensiones Cuestionario SUSESO ISTAS 21



# Dimensiones

<b>Exigencias psicológicas</b>
Exigencias psicológicas cuantitativas
Exigencias psicológicas cognitivas
Exigencias psicológicas emocionales
Exigencias psicológicas de esconder emociones
Exigencias psicológicas sensoriales
<b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>
Influencia
Control sobre los tiempos de trabajo
Posibilidades de desarrollo en el trabajo
Sentido del trabajo
Integración en la empresa

<b>Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo</b>
Claridad de rol
Conflicto de rol
Calidad de liderazgo
Calidad de la relación con superiores
Calidad de relación con compañeros de trabajo
<b>Compensaciones</b>
Estima
Inseguridad respecto al contrato de trabajo
Inseguridad respecto a las características del trabajo
<b>Doble presencia</b>
Preocupación por tareas domésticas
Carga de tareas domésticas



## **II. METODOLOGIA SUSESO ISTAS 21**

# Metodología SUSESO ISTAS 21

## Comunicación Permanente

1. Creación de un Comité

2. Difusión y sensibilización

3. Aplicación

4. Resultados

5. Medidas

6. Nueva Aplicación

# 1. Creación de un Comité

## Objetivo Principal

- Toma de decisiones.
- Legitimar el proceso.



- Representantes del CPHYS.
- Del o los sindicatos o asociación de funcionarios.
- Representante RR.HH o Desarrollo de Personas.
- Representante de la más alta autoridad o gerente.

# 1. Creación de un Comité

Forma y contenido de la campaña de sensibilización

Determinar las unidades de análisis : Piso, departamento, estamento, sucursal, faena, etc.

Forma de aplicación

Determinación de la fecha : día y hora /semana

Designación de coordinadores de piso o monitores por grupo

Diseño de medidas

Seguimiento

# 2. Difusión y Sensibilización

Comunicación Permanente

1. Creación de un Comité

2. Difusión y sensibilización

3. Aplicación

4. Resultados

5. Medidas

6. Nueva Aplicación

## 2. Difusión y Sensibilización

### Objetivo Principal

- Informar a los trabajadores o funcionarios.
- Explicar objetivos del proceso.
- Fijar expectativas.
- Promover participación .



## 2. Difusión y Sensibilización

- Compromiso de la máxima autoridad.
- Participación activa de todas las partes interesadas en campaña de difusión.
- Designación de coordinadores o líderes.



# 3. Aplicación

## Comunicación Permanente

1. Creación de un Comité

2. Difusión y sensibilización

3. Aplicación

4. Resultados

5. Medidas

6. Nueva Aplicación



# 4. Resultados

## Comunicación Permanente

1. Creación de un Comité

2. Difusión y sensibilización

3. Aplicación

4. Resultados

5. Medidas

6. Nueva Aplicación

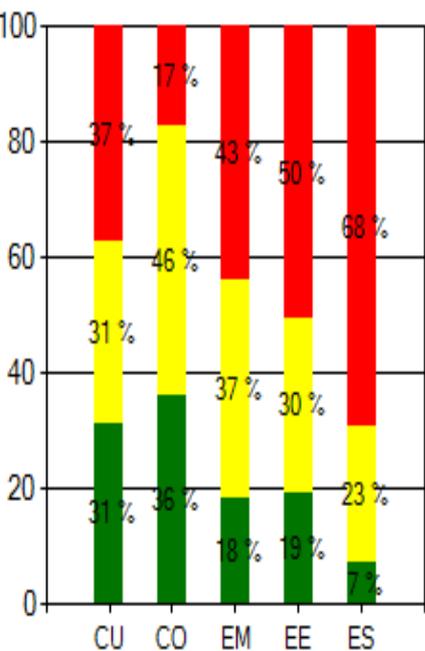
# 4. Resultados

## Resultados

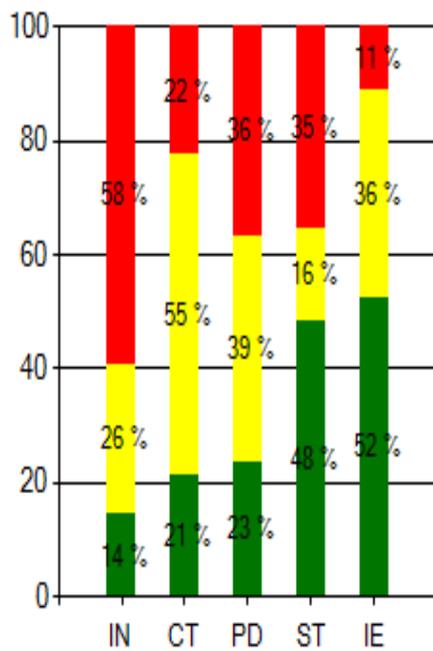
- Válidos con tasa de respuesta sobre 70%.
- Proceso transparente.
- Comunicar resultados generales a toda la organización.
- Comunicar resultados por unidad de análisis.
- Realizar *focus group*.
- Análisis e informe.

# 4. Resultados

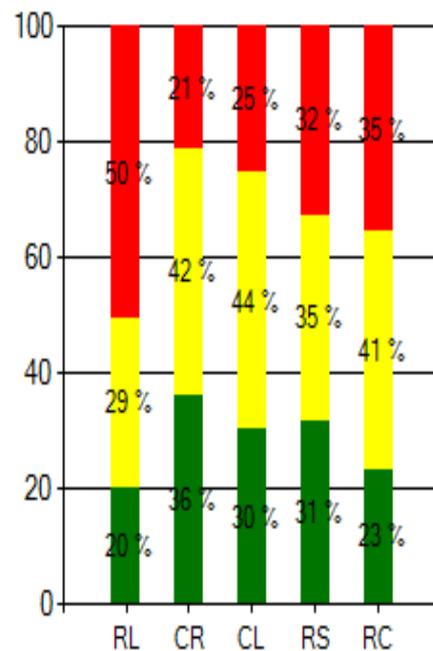
Exigencias Psicológicas



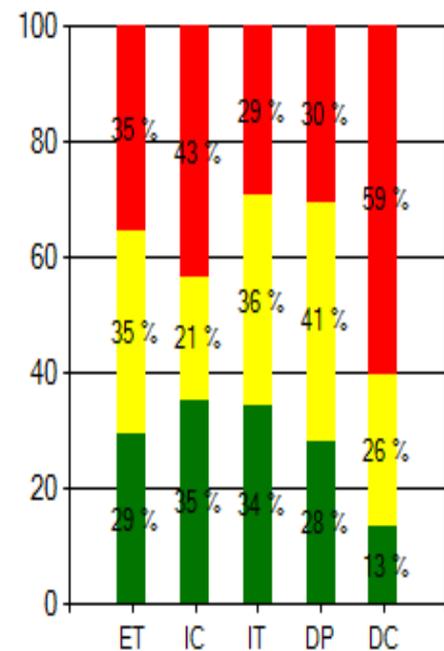
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



Apoyo social en la Empresa y calidad de lider.



Compensaciones - Doble Presencia



# 4. Resultados

## Análisis Grupal

1. ¿Se siente identificado con los resultados? ¿Por qué?
2. ¿Cuáles cree usted que son las razones por las cuáles las subdimensiones (NN) aparecen con un alto porcentaje de personas en nivel ALTO de riesgo ? ¿Cómo cree usted que estas dimensiones se pueden mejorar?



# 4. Resultados

## Análisis e Informe

- Sub dimensiones con 50% o más en rojo se considera en alto riesgo.
- Sub dimensiones con 50% o más en verde son factores protectores de la organización.
- Medidas desde los trabajadores o funcionarios.
- Criterios de priorización por parte de la autoridad en acuerdo con Comité.
- Implementación de medidas.
- Permite todo tipo de análisis estadístico con distintas variables (sexo, lugar de trabajo, salario, licencias, ausentismo, etc).

# 5. Medidas

## Comunicación Permanente

1. Creación de un Comité

2. Difusión y sensibilización

3. Aplicación

4. Resultados

5. Medidas

6. Nueva Aplicación

# 5. Medidas

## Algunas sugerencias

- Que respondan a las dimensiones identificadas por SUSESO ISTAS 21 como de alto riesgo para toda la organización;
- Medidas de implementación sencilla y de carácter permanente.
- Que, al menos una de ellas, apunte a disminuir el nivel de riesgo a la Unidad con el riesgo más alto de la organización.
- Comunicar qué acciones responden a medidas resultantes del proceso SUSESO ISTAS 21.
- Control y seguimiento por parte del Comité.

# Tiempos Metodología SUSESO ISTAS 21

## Comunicación Permanente



# Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

**SUSESO ISTAS 21**

susesoistas21@suseso.cl

**GRACIAS**

Macarena Candia Tapia  
Secretaria Ejecutiva SUSESO ISTAS 21  
Superintendencia de Seguridad Social  
Martes 9 de junio de 2015



suseso.cl

