

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

**PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD Y
LA SALUD EN EL TRABAJO**

SUSESO-ISTAS 21



Manual del
Método del
Cuestionario
SUSESO/ISTAS21

Versiones completa y breve

Septiembre 2016

Superintendencia de Seguridad Social
Superintendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo
Instituto de Medicina del Trabajo

Cuestionario SUSESO ISTAS- 21

Factores Psicosociales en el Trabajo

Definición

Ambigüedad de roles

Ritmo

Falta de autonomía

Control

Exigencias

Conflicto de roles

Tensión

Comunicación

¿Qué son los Factores Psicosociales?

Los Factores Psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que están directamente relacionadas con la **organización**, el **contenido** del trabajo y la **realización de la tarea**, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

¿Para qué evaluarlos?

“Para prevenir el aumento de enfermedades mentales en el ámbito laboral y promover una organización del trabajo más saludable”.

Contexto Legal

Hitos Normativos

Documento	Temática
Exenta 336/2013	Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.
Circular 3167/2015	Nueva forma de evaluar enfermedades profesionales.
Circular 3241/2016	Modificaciones a Circular 3167.
Circular 3243/2016	Modificación metodología de evaluación de Riesgos Psicosociales. Anexo 1 Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21
Exenta 1433/2017	Actualización de Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

**¿Qué es el método
COPSOQ?**

COPENHAGEN PSYCHOSOCIAL QUESTIONNAIRE

(Cuestionario Psicosocial de Copenhagen)

- Es un instrumento de origen Danés que permite recopilar información válida y confiable sobre los principales factores de riesgo.
- Se centra en las principales teorías psicosociales que influyen en el trabajo, como la de Tensión Laboral, Demanda-Control-Apoyo Social y le teoría del Desbalance Esfuerzo-Recompensa.
- Desarrollado en 2000 por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca (Kristensen y Borg) , traducido a 25 idiomas.

- La versión en castellano fue realizada en España por un equipo liderado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- La validación en Chile fue liderada por la SUSESO con apoyo de la Escuela de Salud Pública de la UCH y la participación del ISP y la DT entre los años 2007 y 2009. Adopta el nombre de SUSESO/ISTAS 21
- Forma parte esencial del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, del MINSAL

**Cuestionario
SUSESO-ISTAS 21**

SUSESO/ISTAS 21

Versión Breve

- **5** preguntas generales (Sexo - Edad - Zona laboral)
- **20** preguntas de riesgos psicosociales, agrupadas en 5 dimensiones.
- **Total** : 25 preguntas.

Dimensiones y Sub dimensiones

Exigencias Psicológicas

Exigencias Psicológicas Cuantitativas

Exigencias de realizar una carga de trabajo

Una carga excesiva de trabajo se percibe como tareas que **no se puede realizar** dentro del tiempo asignado



• Origen del riesgo

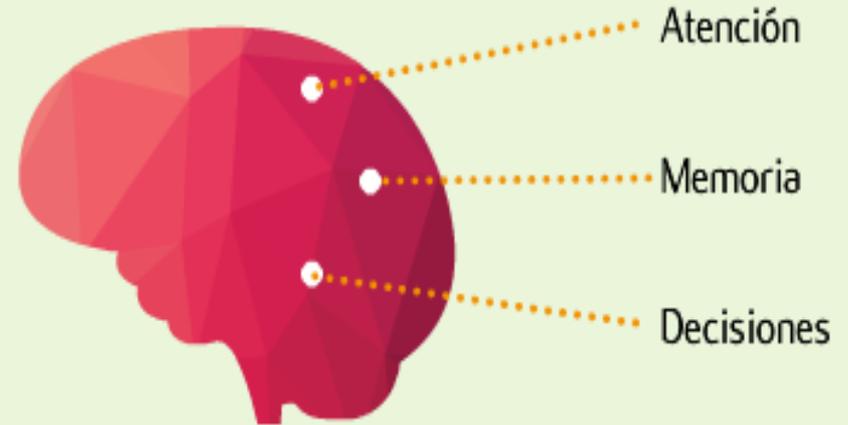


- ♥ Falta de personal
- ♥ Mala estimación de los tiempos de cada proceso de trabajo
- ♥ Mala planificación
- ♥ Remuneración por metas
- ♥ Herramientas deficientes, viejas e inadecuadas
- ♥ Materiales inadecuados

Exigencias Psicológicas Cognitivas

Exigencias sobre:

- ♥ Diferentes procesos mentales
- ♥ Responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace



• Origen del riesgo



Exigencias cognitivas elevadas



No hay una capacitación igualmente elevada



hay falta de control por parte del trabajador

Exigencias Psicológicas Emocionales



Emocionalmente
distante de la tarea

Sobre todo



Relacionarse a nivel personal con los usuarios

Origen del riesgo



Se da principalmente en
ocupaciones de atención
al público, cuidado o
instrucción de personas



No son riesgos que se puedan eliminar



Pero sí es posible:

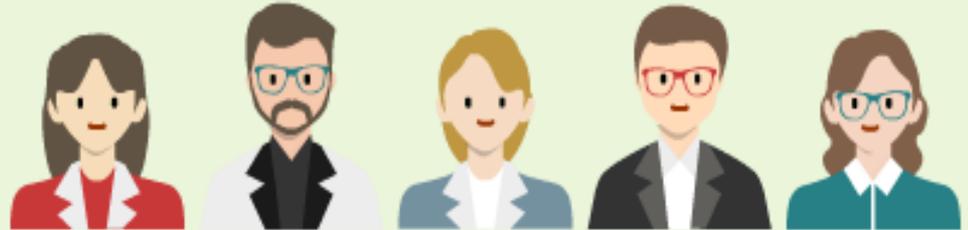
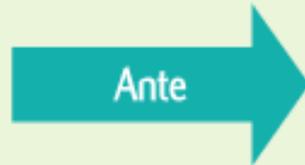
- ✓ Capacitar a los trabajadores
- ✓ Otorgar tiempos
- ✓ Actividades especiales

Para la recuperación y afrontar de mejor
manera estas situaciones cotidianas

Exigencias de Esconder Emociones



Mantener una apariencia neutral o fría



Todo los comportamientos de los usuarios o clientes

• Origen del riesgo



Puestos de trabajo que tienen contacto directo con personas

Algunas ocasiones se asocia a la relación con:

- ♥ Superiores
- ♥ Compañeros de trabajo
- ♥ Proveedores
- ♥ Clientes internos de la empresa
- ♥ Política de mala gestión de personal
- ♥ Liderazgos autoritarios
- ♥ Condiciones de trabajo abusivas



Exigencias que forman parte de la tarea y no pueden ser eliminadas

Exigencias Psicológicas Sensoriales



Utilizar los sentidos

En especial la vista:

- ♥ Alta atención
- ♥ Alerta a los detalles



• Origen del riesgo



La mayoría de los trabajos tienen altas exigencias sensoriales



Se pueden agravar si las condiciones ambientales no son las adecuadas

Por ejemplo

Mala iluminación

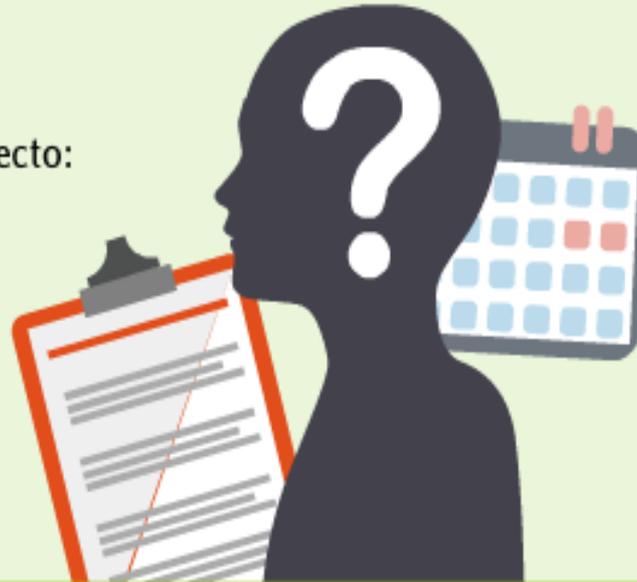


TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

Influencia

Margen de decisión o autonomía respecto:

- ✓ Contenido
- ✓ Condiciones del trabajo



- ✓ Secuencia de la tarea
- ✓ Métodos a utilizar
- ✓ Tareas a realizar
- ✓ Cantidad de trabajo
- ✓ Horarios
- ✓ Elección de compañeros

• Origen del riesgo

Grado de participación del trabajador en:

- ✓ Decisiones críticas de su tarea cotidiana
- ✓ Cantidad de trabajo que debe realizar
- ✓ Métodos más adecuados
- ✓ Ritmo al que trabaja
- ✓ Compañeros de labor



Grado de autonomía está muy relacionado:

- ✓ Forma en que se enfrenta la carga de trabajo
- ✓ Posibilidades de desarrollo

Control sobre el tiempo de trabajo

Interrumpir momentáneamente la tarea



Descanso



Atender obligaciones personales



Irse de vacaciones

• Origen del riesgo



- ✓ Organización temporal de la carga de trabajo y su regulación
- ✓ Flexibilidad de los horarios
- ✓ Cantidad de trabajo asignado
- ✓ Plantilla muy ajustada que impide, en la práctica que el control pueda llevarse efectivamente
- ✓ Alargamiento de la jornada
- ✓ Incumplimiento o inexistencia de una calendario anual

Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Oportunidades que ofrece el trabajo:

- ♥ Poner en práctica y desarrollar los conocimientos y habilidades que tienen las personas
- ♥ Grado de monotonía de la tarea



• Origen del riesgo



Mayor riesgo se encuentra en los trabajos:

- ♥ Monótonos
- ♥ Repetitivos
- ♥ Sin variedad

Trabajos complejos o de mayor exigencia permiten un desarrollo personal, siempre que vayan asociados a capacitación y mayor influencia



Sentido del Trabajo



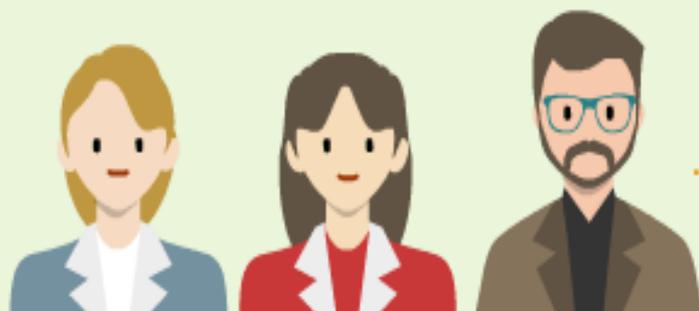
Relación que establece el trabajo con valores o fines que trascienden el fin más inmediato

• Origen del riesgo



- ♥ Trabajos que no se percibe ningún sentido trascendente
- ♥ Tareas en las que no se aprecia un objetivo o que tienen valor sólo para una determinada persona
- ♥ Suele estar asociado al valor social del trabajo, es decir que mi trabajo sirve a otros

Integración en la Empresa



Identificación



• Origen del riesgo



- ♥ Trabajadores perciben a la empresa o institución como ajena a sus intereses
- ♥ Actividad de la empresa está fuera del interés de éstos
- ♥ Se trabaja obligado en un sitio que no tiene interés para el trabajador o trabajadora

APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO

Claridad de Rol

Grado de definición de las acciones y responsabilidades



Recursos disponibles en la tarea asignada

• Origen del riesgo



Falta de definición de responsabilidades y tareas del trabajador, tanto del trabajo propio como de los compañeros y superiores

Conflicto de Rol

Exigencias contradictorias



Conflictos



- ♥ Profesional
- ♥ Ético

• Origen del riesgo



- ♥ Afrontar tareas con las que se está en desacuerdo
- ♥ Realizar dos tareas contrapuestas
- ♥ Recibir órdenes contradictorias
- ♥ Estar obligado a tareas que se perciben en contradicción con la ética o la moral

Calidad de Liderazgo

Jefe o supervisor directo

Conductas o atributos

Permiten

Juzgar su valor como líder



● Origen del riesgo

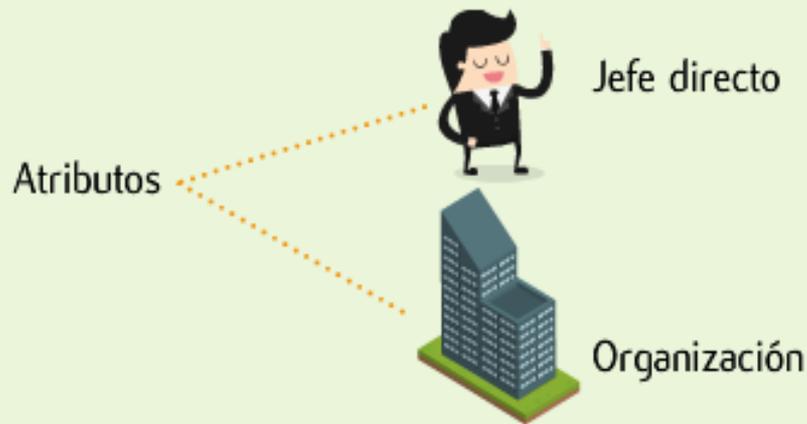


Jefaturas que poseen un escaso liderazgo, autoritario o desapegados



Escasa planificación del trabajo, favoritismo y mala comunicación de los jefes con los trabajadores

Calidad de relación con superiores



Posibilitar recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo

• Origen del riesgo



- ✓ Falta de información
- ✓ Comunicaciones centradas en temas irrelevantes para el trabajo cotidiano
- ✓ Falta de apoyo y de direcciones claras sobre el trabajo que se realiza
- ✓ Falta de apoyo y preparación para afrontar cambios

Calidad de Relación con los Compañeros de Trabajo



Relaciones con los compañeros de trabajo

- ♥ Formas de comunicación
- ♥ Posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo
- ♥ Sentido de pertenencia al grupo

• Origen del riesgo



- Relaciones competitivas entre compañeros de trabajo
- Prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros
- Arbitrariedad o falta de transparencia en la asignación:
 - ♥ Permisos
 - ♥ Premios
 - ♥ Bonos
- Que favorecen a algunos trabajadores en desmedro de otros

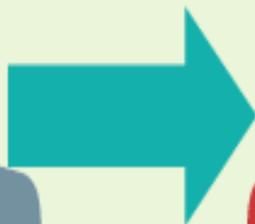
COMPENSACIONES

Estima



Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros

Esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo



Recibir un trato justo

Origen del riesgo



Reside en gestión de personal:

- ♥ Arbitrariedad e inquietud en las promociones
- ♥ Asignación de tareas
- ♥ Horarios
- ♥ Falta de política de reconocimientos
- ♥ Falta de claridad en la asignación de premios o bonos

Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato



Preocupación por las condiciones del contrato de trabajo:

- ♥ Estabilidad
- ♥ Renovación
- ♥ Variaciones de sueldo
- ♥ Formas de pago del sueldo
- ♥ Posibilidades de despido y ascenso

• Origen del riesgo



Amenazas de despido

Trabajos a honorarios



Contratos a plazo fijo

Riesgo es menor si hay altas probabilidades de encontrar trabajo



Es decir si el mercado laboral está bueno

Inseguridad respecto a las características del trabajo



Inseguridad sobre condiciones de trabajo

- ♥ Definición de funciones
- ♥ Cambios geográficos
- ♥ Cambios de jornada laboral y horario

• Origen del riesgo



- ♥ Existe una amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo
- ♥ Asignación arbitraria de tareas
- ♥ Cambios de horario o turnos

DOBLE PRESENCIA

Preocupación por tareas domésticas



Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral



Más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género

• Origen del riesgo



- ♥ Jornadas de trabajo extensas
- ♥ Horarios incompatibles con la vida personal o familiar
- ♥ Turnos nocturnos
- ♥ Horarios y normas rígidas para permisos o vacaciones