V

Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Manual del usuario

Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral

CONTENIDO

1. Ficha técnica
2. Glosario
3. Generalidades
4. Modalidad de aplicación
5. Condiciones para el desarrollo de la entrevista semiestructurada
6. Etapas para el desarrollo de una evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral a través de entrevistas semiestructuradas
7. Recomendaciones finales

Referencias

Anexos

1. FICHA TÉCNICA

Nombre:	Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autor:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Unidad de análisis:	Puesto de trabajo de un área o dependencia.
Tipos de aplicación:	Esta herramienta puede ser utilizada para evaluar una sola dimensión o todas aquellas para las que fue diseñado, por lo que su aplicación puede ser: • Modular, con lo cual se podrán obtener resultados por cada dimensión que se evalúe. • Global, para obtener un resultado general del dominio control en el trabajo.
Población a quien se puede aplicar:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país.
Duración de la aplicación:	Cada sesión de entrevista semiestructurada puede tomar entre 60 y 120 minutos.
Objetivo del instrumento:	Evaluar los niveles de riesgo de factores psicosociales intralaborales relacionados con el dominio "control sobre el trabajo", a través de la valoración de las cinco (5) dimensiones que lo conforman: • Control y autonomía sobre el trabajo. • Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. • Participación y manejo del cambio. • Claridad de rol. • Capacitación. De igual forma, a través de esta metodología se puede evaluar la dimensión "relación con los subordinados (colaboradores)" del dominio "características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo".
Tipo de instrumento:	Cualitativo: permite objetivar la información subjetiva que se recoge de diferentes fuentes, a través de la triangulación que hace el experto.
Materiales:	• Formato de datos generales de identificación de puesto de trabajo (Anexo 1). • Formato de programación de entrevistas semiestructuradas (Anexo 2). • Guías específicas de entrevista semiestructurada (Anexo 3). • Formato de registro de entrevista (Anexo 4). • Formato de consolidación de hallazgos (Anexo 5). • Formato de perfil de riesgo (Anexo 6). • Formato informe de resultados entrevistas semiestructuradas (Anexo 7).

2. GLOSARIO

Dimensión: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento reconoce diecinueve (19) dimensiones[1] o factores psicosociales intralaborales, reunidos en cuatro dominios.

Dominio: conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: "demandas, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa".

Entrevista de factores psicosociales intralaborales: se refiere a un diálogo cara a cara entre un examinador, quien formula preguntas sobre algunos factores psicosociales asociados al trabajo, y un trabajador, quien es la fuente de información. Es importante recordar que la entrevista difiere de una conversación común en que:

- Es una reunión concertada de manera formal.
- Se establece una relación estructurada, con roles definidos donde el entrevistador realiza preguntas y el entrevistado las responde; no es una conversación con opiniones puestas en común.
- El tema está predeterminado y no se cambia.
- El entrevistador mantiene una postura neutral frente al tema que se evalúa y frente a las respuestas del entrevistado.
- El entrevistador aclara las preguntas, verificando que se comprendan.

Entrevista *semiestructurada* de factores psicosociales intralaborales: forma de entrevista que suministra pautas para explorar de forma más específica los factores psicosociales intralaborales. Esta metodología tiene como objetivo reunir información relevante, confiable y válida sobre factores psicosociales intralaborales. Se trata de una forma de entrevista flexible, ya que permite al entrevistador utilizar la guía completa o de manera modular, y ajustar las preguntas según lo demande la situación, el contexto o perfil del entrevistado, con tal de que no se cambie su sentido.

La forma como está diseñada permite al entrevistador efectuar preguntas complementarias del tema, así que es posible sondear puntos críticos con el fin de ampliar o mejorar la comprensión de la dimensión psicosocial estudiada.

Entrevistador: persona encargada de realizar y orientar la entrevista. En el presente manual se refiere al profesional responsable de conducir, analizar y consolidar los resultados de la entrevista.

1 Demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, consistencia de rol, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo en el entorno extralaboral, control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación, características del liderazgo, relaciones con los colaboradores, retroalimentación del desempeño, relaciones sociales en el trabajo, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación.

Frecuencia de presentación: uno de los dos criterios para valorar el factor de riesgo psicosocial, que se refiere a la cantidad de veces que se presenta la condición riesgosa.

Intensidad: es uno de los dos criterios para valorar el factor de riesgo psicosocial. Alude a la carga o peso del factor de riesgo representado por el potencial de daño que genera la exposición, el cual se estima mediante la identificación y análisis que realiza el experto de los efectos más probables, en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral o familiar del trabajador.

Puesto de trabajo: conjunto de actividades, funciones y responsabilidades que caracterizan la realización de un trabajo particular en una empresa; de igual forma, contempla el espacio físico donde se lleva a cabo y su jornada habitual. Un puesto puede ser ocupado por uno o más trabajadores.

Triangulación: forma de aproximarse a una situación o fenómeno en estudio, que busca obtener información de diversas fuentes o métodos de recolección de datos, con el fin de comprender mejor la situación que se evalúa.

Triangulación de fuentes: consiste en utilizar las respuestas de varios trabajadores (titulares del puesto, jefes, representantes de salud ocupacional o de recursos humanos, etc.) para evaluar el riesgo psicosocial que representan las condiciones intralaborales.

Triangulación de método: se trata de utilizar diversas técnicas de recolección de información (revisión documental, observación, entrevista, etc.) para evaluar el riesgo psicosocial que representan las condiciones intralaborales.

Valoración del factor de riesgo: estimación de la carga o peso que tiene el factor psicosocial para causar riesgos en la salud y afectaciones negativas en la vida social, familiar y laboral del trabajador, la cual está determinada por la frecuencia de presentación y la intensidad de la exposición.

3. GENERALIDADES

Este documento presenta las condiciones y pasos necesarios para llevar a cabo una entrevista semiestructurada de evaluación de factores psicosociales intralaborales. Este manual corresponde a uno de los métodos que forman parte de la batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales asociados al trabajo.

En particular, esta guía fue sometida a los procesos validación de contenido por el método de jueces y de validación de construcción mediante entrevistas cognitivas.

La entrevista semiestructurada como metodología de tipo cualitativo brinda al entrevistado la oportunidad de elaborar y expresar abiertamente sus apreciaciones respecto a los temas por los que se le pregunta. De igual forma, es una metodología que permite al evaluador explorar con libertad los aspectos sobre los que considera debe profundizar.

Constituye además una fuente de información de tipo subjetivo, que busca la valoración de aspectos relativos al trabajo, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

4. MODALIDAD DE APLICACIÓN

La entrevista semiestructurada busca valorar con mayor profundidad el dominio "control sobre el trabajo", compuesto por las siguientes dimensiones: "oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos", "participación y manejo del cambio", "claridad de rol", "control y autonomía sobre el trabajo" y "capacitación". De igual forma, se recomienda esta metodología para examinar la dimensión "relación con los colaboradores" del dominio "liderazgo y relaciones sociales en el trabajo" (Tabla 1).

Las definiciones de cada uno de los dominios y de las dimensiones pueden consultarse en el manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Tabla 1. Dimensiones evaluadas a través de la metodología de entrevistas semiestructuradas.

DOMINIO	DIMENSIÓN
Control sobre el trabajo	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos. Participación y manejo del cambio. Claridad de rol. Control y autonomía sobre el trabajo. Capacitación.
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Relación con los colaboradores (subordinados).

La entrevista puede utilizarse para evaluar una sola dimensión o todas ellas, por lo que su aplicación puede ser modular (por dimensión) o global, y se aplica como mínimo a dos fuentes de información: al jefe y a un trabajador representante del puesto que se evalúa.

El presente manual brinda las indicaciones para realizar entrevistas individuales con jefes y trabajadores, dado que esta modalidad de aplicación evita sesgos de información y presión de uno de los entrevistados hacia los demás.

5. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

El efectivo desarrollo de la entrevista que examina factores de riesgo psicosocial intralaboral considera los siguientes aspectos:

a. Perfil del entrevistador:

Según la Resolución 2646 de 2008[2], la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, un *"psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional".*

Conforme a la Resolución, *"cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo[3] que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación"*.

En consecuencia las entrevistas semiestructuradas deberán ser adelantadas por un "experto", según lo define la Resolución 2646 de 2008 o la normativa legal vigente.

b. Requerimientos para el entrevistador:

El entrevistador debe leer, comprender y familiarizarse con el manual general de la batería y con el manual específico de entrevista semiestructurada, con sus formatos de desarrollo.

De otro lado, el entrevistador debe mantener una actitud respetuosa frente al trabajador y una postura neutral ante el tema que se evalúa, por lo que no debe sesgar o inducir las respuestas en una orientación específica. Tampoco debe manifestar acuerdo o desacuerdo con las respuestas o expresar su posición sobre el tema. Debe tener habilidades comunicacionales como escucha activa, fluidez verbal y facilidad de expresión; además, debe procurar un manejo eficiente del tiempo.

Se recomienda que el entrevistador cuente con formación y experiencia en técnicas de entrevista.

c. Tiempo:

La duración promedio de una entrevista semiestructurada, en el caso de ser aplicada para evaluar las seis (6) dimensiones, es de 120 minutos.

d. Condiciones del ambiente:

Para el apropiado desarrollo de la entrevista, debe asegurarse un espacio físico que permita mantener una conversación privada y sin interrupciones. Deben procurarse adecuadas condiciones de iluminación y ventilación, así como un ambiente sin ruido.

2 Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de julio 17 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá. 10 p.

3 De acuerdo con la Ley 1090 de 2006 *"para ejercer la profesión de psicólogo se requiere acreditar su formación académica e idoneidad profesional, mediante la presentación del título respectivo, el cumplimiento de las demás disposiciones de ley y obtenido la tarjeta profesional expedida por el Colegio Colombiano de Psicólogos"* o en su defecto por las secretarias distritales, municipales o departamentales de salud.

6. ETAPAS PARA EL DESARROLLO DE UNA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL A TRAVÉS DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

La evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral a través de entrevistas semiestructuradas se desarrolla a lo largo de tres etapas (ver Figura 1), de las cuales resultan la valoración y clasificación de los factores psicosociales según su nivel de riesgo. Los cinco niveles de riesgo son: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Etapa 1- Planeación

Paso 1. Definir las dimensiones que serán evaluadas a través de entrevista

De acuerdo con las necesidades de evaluación, el experto determinará si se evaluarán mediante entrevista todas las dimensiones que pueden cubrirse con esta herramienta o sólo algunas de ellas.

Esta decisión dependerá de la finalidad de la evaluación, dado que si lo que se busca es evaluar el comportamiento del dominio completo (control sobre el trabajo) en un puesto se deberá tomar como tema cada una de las dimensiones que lo componen. De otro lado, si la intención es describir a profundidad unas dimensiones, se tomarán sólo aquellas que sean de interés para la empresa y el evaluador.

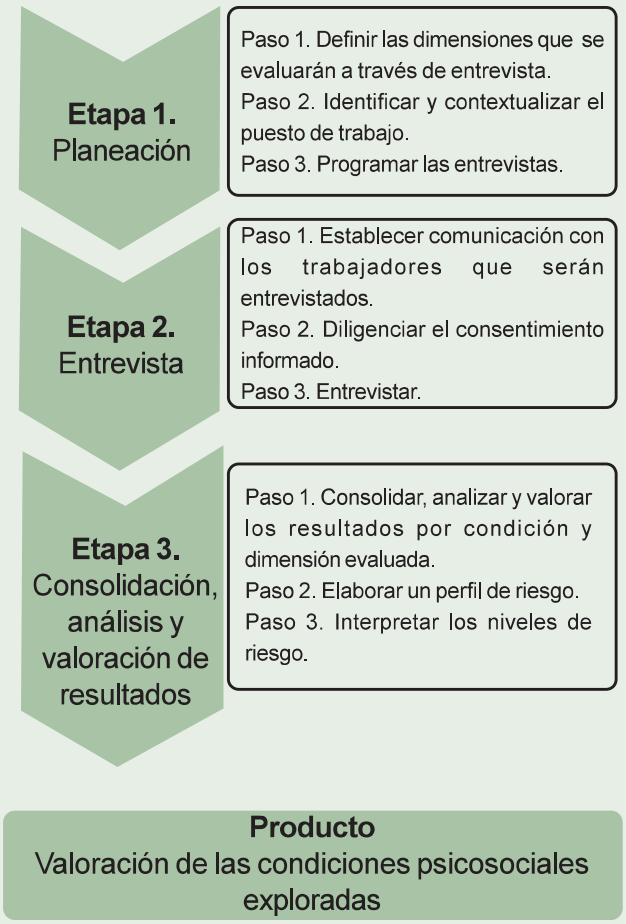
Paso 2. Identificar y contextualizar el puesto de trabajo

La unidad de análisis de la entrevista semiestructurada es un puesto de trabajo (de un área o departamento) de una empresa o unidad productiva. Por lo tanto, resulta fundamental identificar y delimitar con claridad cuál es el puesto objeto (ver definición de puesto de trabajo en el glosario).

Es importante precisar que el puesto de trabajo en términos psicosociales no siempre corresponde a la denominación formal de cargos en una empresa, ya que en ocasiones esta denominación puede ser genérica y abarcar más de un puesto. Por ejemplo, en una empresa se puede tener el cargo de *profesional*, y sin embargo, las funciones, responsabilidades y resultados podrían ser diferentes para un *profesional* del área financiera que para otro del área comercial. En este sentido, es importante no guiarse únicamente por el nombre genérico que la organización asigna al puesto que será analizado.

Para la efectiva aplicación de este instrumento es indispensable *identificar y delimitar sólo un puesto por evaluación*, con el fin de describir sin equivocaciones las condiciones psicosociales que lo caracterizan.

Figura 1. Etapas para el desarrollo de entrevistas semiestructuradas.



En la Tabla 2 se relacionan algunos de los métodos y fuentes que proveen información para identificar y contextualizar el puesto de trabajo. Esta información permite al evaluador diligenciar el formato de datos generales de identificación del puesto (Anexo 1).

Los métodos y fuentes de información reseñados en la Tabla 2 son complementarios. En los casos en que una empresa carece de información documental, las entrevistas con los representantes de recursos humanos o salud ocupacional, el jefe y los titulares del puesto bajo análisis serán igualmente útiles.

Tabla 2. Métodos y fuentes de información para identificar los datos generales del puesto.

MÉTODO DE RECOLECCIÓN	FUENTE DE LA INFORMACIÓN	DATOS O INFORMACIÓN QUE SE DEBE OBTENER
REVISIÓN DOCUMENTAL	Organigrama general de la empresa y el específico del área en la que se encuentra el puesto de trabajo en estudio.	Nombre del puesto. Área a la que pertenece el puesto. Lugar donde está ubicado el puesto de trabajo dentro del organigrama. Número de personas que ocupan el puesto. Líneas ascendentes de reporte (cargo del jefe inmediato). Líneas descendentes de reporte (nombre y número de los cargos que supervisa directamente).
	Perfil y manual de funciones[4] del puesto que va a ser evaluado.	Nombre o denominación del puesto. Área a la que pertenece el puesto. Objetivos, funciones y responsabilidades del puesto. Formación académica y experiencia requerida para desempeñar el puesto. Horario y jornada diaria de trabajo.
	Registros de inducción, capacitación y entrenamiento.	Planes de inducción, capacitación o entrenamiento establecidos para el puesto que se evaluará. Actividades de inducción, capacitación o entrenamiento realizadas en los últimos 12 meses para el puesto.
	Documentación relacionada con los cambios que se han presentado en el puesto.	Cambios que se han presentado en los últimos 12 meses y que han podido afectar al puesto bajo estudio (cambios de funciones, de responsabilidades, de horario, de jornada, etc.), formas de comunicación de dichos cambios a los trabajadores, mecanismos de participación de los empleados en los cambios que se han presentado.
ENTREVISTA	Jefe del área donde se ubica el puesto. Representantes de recursos humanos y salud ocupacional. Titular del puesto.	Nombre o denominación del puesto. Nombre del área donde está ubicado el puesto. Horario de trabajo y cantidad de horas de trabajo diarias[5]. Ubicación en el organigrama del área. Lugar donde se realizan las tareas asignadas. Número de personas que ocupan el puesto. Número de personas que supervisa. Objetivos, responsabilidades, funciones del puesto. Duración de la jornada laboral diaria. Formación y experiencia requeridas para el puesto. Condiciones especiales que generan variaciones en las actividades habituales del puesto. Planes de inducción, capacitación o entrenamiento establecidos para el puesto. Actividades de inducción, capacitación o entrenamiento realizadas en los últimos 12 meses para el puesto que se evaluará. Cambios que se han presentado en los últimos 12 meses y que han podido afectar al puesto bajo estudio (cambios de funciones, de responsabilidades, de horario, de jornada, etc.), formas de comunicación de dichos cambios a los trabajadores, mecanismos de participación de los empleados en los cambios que se han presentado.

4 El perfil de puesto también puede encontrarse bajo las denominaciones perfil de cargo, o descripción del cargo, carta descriptiva, entre otros.

5 Esta información se emplea para valorar el criterio de tiempo de exposición a los factores de riesgo encontrados en la etapa 3 (valoración cuantitativa).

Paso 3. Programación de las entrevistas

El número de entrevistas sugerido para recopilar información de un puesto es de 2 a 3, según si el puesto es ocupado por una persona o más (Tabla 3).

Cuando el puesto es ocupado por una sola persona, es necesario realizar una entrevista con el trabajador y otra con su jefe inmediato.

Cuando el puesto es ocupado por dos o más personas, se deben entrevistar a dos de ellas. Además será necesario entrevistar al jefe inmediato. En este caso, se sugiere que los trabajadores entrevistados se seleccionen aleatoriamente del listado completo de empleados que tengan seis meses o más de antigüedad en el puesto que se evalúa[6].

Tabla 3. Número mínimo de entrevistas requeridas para evaluar un puesto, según número de personas que lo ocupan.

NÚMERO DE PERSONAS QUE OCUPAN EL PUESTO	NÚMERO MÍNIMO DE ENTREVISTAS REQUERIDAS	PERSONAS QUE SE DEBEN ENTREVISTAR
Una sola persona	2	• Trabajador que ocupa el puesto (1). • Jefe inmediato del puesto de trabajo (1).
Dos o más personas	3	• Dos trabajadores que ocupan el puesto (2). • Jefe inmediato del puesto de trabajo (1).

El entrevistador debe concertar con los trabajadores los momentos (día y hora) y los lugares en los cuales se van a realizar las entrevistas, con el fin de garantizar los tiempos y condiciones ambientales reseñados en la sección 5 del presente documento (*Condiciones para el desarrollo de la entrevista semiestructurada*).

Como producto de esta primera etapa se obtienen los siguientes formatos diligenciados:

- Formato de datos generales de identificación del puesto (Anexo 1). Debe diligenciarse sólo un formato por puesto de trabajo evaluado.
- Formato de programación de entrevistas (Anexo 2)[7]. Debe diligenciarse sólo un formato por puesto, indicando la fecha, hora, lugar y persona de contacto establecidos para cada entrevista. Se recomienda dejar una copia de este formato diligenciado a la persona de contacto de la empresa, con el fin de que ésta pueda programar las actividades.

6 El hecho de que un trabajador cuente con más de 6 meses de antigüedad en el área o sección bajo análisis, garantizará que sea una fuente más confiable de información, dado que contará con una mayor experiencia y conocimiento de las condiciones laborales que allí se presentan.

7 El diligenciamiento de este formato es de carácter opcional, pero su contenido debe quedar claramente establecido y debe informarse al encargado de la empresa de las fechas y horarios en los que se harán las entrevistas.

Etapa 2. Entrevista

Paso 1. Establecer comunicación con los trabajadores del puesto

Se recomienda que el jefe inmediato sea quien presente al evaluador con los trabajadores que serán entrevistados y les informe de las actividades que se realizarán. El evaluador será la persona que explique con más detalle la naturaleza y alcance de la actividad y además responderá toda inquietud que se presente.

Paso 2. Diligenciar el consentimiento

En caso de que las personas que serán entrevistadas estén de acuerdo en participar como fuentes de información, se les entregará y leerá el consentimiento informado y posteriormente se les solicitará su firma.

Si por el contrario, los empleados no desean participar en la actividad, se seleccionará aleatoriamente a otros ocupantes del puesto para que tomen parte del análisis.

Cuando ninguno de los trabajadores acceda libremente a ser entrevistado, la evaluación psicosocial deberá efectuarse a partir de la triangulación de la información que se extraiga de la revisión documental, de la entrevista con el jefe del puesto y, de ser posible, de la entrevista con el representante de recursos humanos o salud ocupacional de la empresa.

Paso 3. Entrevistar

Se deben realizar entrevistas *individuales* con los trabajadores que representan el puesto de trabajo y con su jefe, con el fin de evitar sesgos de información y presión por parte de uno de los entrevistados hacia los demás.

La entrevista de evaluación de los factores de riesgo psicosocial se realiza a través de tres momentos (apertura, desarrollo y cierre), que se describen a continuación.

- Apertura: corresponde al primer momento de la entrevista, cuando el entrevistador establece contacto con el trabajador, presenta los objetivos de la actividad, aclara dudas y logra el compromiso del entrevistado con la actividad.

  Durante este momento, el entrevistador debe explicar de forma clara y sencilla el objetivo y alcance de la actividad; de la misma forma, notifica el carácter confidencial y el uso y manejo que se dará a la información obtenida.

  En esta fase se entrega el consentimiento informado al entrevistado[8], que debe ser diligenciado y firmado con antelación al desarrollo de la entrevista semiestructurada.

- Desarrollo: segundo momento de la entrevista, donde el entrevistador indaga por las condiciones de los factores psicosociales intralaborales que se pretende evaluar, con el fin de identificar posibles situaciones de riesgo.

8 En situaciones en las que el trabajador presente limitaciones de lectura comprensiva del consentimiento, el entrevistador debe leerlo en voz alta y verificar el completo entendimiento de su contenido.

El entrevistador debe basarse en las guías específicas de entrevista (Anexo 3). Las respuestas de los entrevistados serán consignadas en el formato de registro de entrevista (Anexo 4).

Las preguntas de las guías específicas para desarrollar las entrevistas (Anexo 3), deben ser tomadas como orientaciones generales, las cuales se deben adaptar según las características culturales, sociales y educativas de los trabajadores y el contexto particular de la empresa a la que pertenecen.

Es así como será tarea del entrevistador seleccionar y adecuar las preguntas de las guías específicas, con el fin de que sean pertinentes para explorar las realidades intralaborales de los participantes.

En caso de que las respuestas del entrevistado refieran una posible condición de riesgo, también se deberá indagar por los criterios que permitan valorar dicha condición: frecuencia de presentación e intensidad[9] (Tabla 4).

- Cierre: momento final de la entrevista, cuando el entrevistador realiza el cierre del tema tratado y agradece al entrevistado su participación, tiempo y aporte.

  Una vez se concluye la entrevista, el entrevistador verifica que la información requerida esté completa para evaluar las dimensiones objeto de estudio y hace el cierre. En este momento se pregunta al entrevistado si tiene alguna inquietud o si considera que falta incluir información relevante que aporte al propósito de la evaluación. Las inquietudes que se presenten deben ser aclaradas. Los nuevos datos relacionados con el tema objeto de evaluación deben registrarse.

  Por último, el entrevistador retoma el objetivo de la entrevista, refuerza las condiciones de confidencialidad y uso de la información y agradece al entrevistado por sus aportes y colaboración.

Etapa 3. Consolidación, análisis y valoración de resultados

Paso 1. Consolidar, analizar y valorar los resultados por condición y dimensión evaluada

Con base en los documentos revisados y las respuestas obtenidas de los trabajadores y del jefe, el evaluador deberá triangular y hacer un análisis consolidado[10] de las condiciones psicosociales en estudio, con el fin de describirlas y asignar un valor para cada uno de los criterios de valoración (frecuencia de presentación e intensidad), de acuerdo con la orientación que se presenta en la Tabla 4[11]. Como producto del análisis consolidado, el entrevistador deberá diligenciar un *"Formato de consolidación de hallazgos"* por dimensión evaluada (Anexo 5).

9 Dadas las características de las condiciones psicosociales que son objeto de evaluación a través de la metodología de entrevista, se estima pertinente valorarlas únicamente a partir de dos criterios: frecuencia de presentación e intensidad.

10 El análisis implica la integración y triangulación de la información recopilada a partir de todas las entrevistas realizadas y documentos previamente revisados.

11 Adaptado del "Protocolo para la determinación de origen de las patologías derivadas del estrés". Ministerio de la Protección Social. Bogotá: Javegraf. 2004.

Tabla 4. Criterios de valoración de los factores de riesgo identificados.

Criterio	Alto 3	Medio 2	Bajo 1
Frecuencia de presentación	Siempre o casi siempre (la mayor parte de las veces que se presenta la situación es riesgosa).	Algunas veces (aproximadamente la mitad de las veces que se presenta la situación es riesgosa)	Nunca o casi nunca (ocasionalmente o rara vez que se presenta la condición es riesgosa).
Intensidad	El factor de riesgo causa, o podría causar, alteraciones serias en la salud del trabajador (por ejemplo, enfermedad o síntomas que ocasionan incapacidad o muerte), o en la vida laboral (retiro, despido, efectos altamente negativos en los resultados, en la imagen o en la estabilidad de la organización o de sus unidades funcionales[12]; graves conflictos con otras unidades funcionales, con clientes, con trabajadores, con proveedores, con la comunidad o con usuarios, entre otros), o en el entorno familiar del trabajador (por ejemplo, rupturas familiares o alteraciones significativas en la dinámica familiar por causas relacionadas con el trabajo).	El factor de riesgo causa, o podría causar, alteraciones moderadas pero manejables en la salud del trabajador (por ejemplo, síntomas que ocasionan molestia, malestar o fatiga frecuente), o en la vida laboral (disminución del desempeño, sanciones, u otras de naturaleza similar que no representan un riesgo mayor para la estabilidad laboral del trabajador o los resultados, la imagen o la estabilidad de la organización o de sus unidades funcionales; dificultades moderadas en las relaciones con otras unidades funcionales, con clientes, con trabajadores, con proveedores, con la comunidad o con usuarios, entre otros), o en el entorno familiar del trabajador (por ejemplo, discusiones o conflictos frecuentes relacionados con el trabajo).	El factor de riesgo causa, o podría causar, leves alteraciones en la salud del trabajador (por ejemplo, síntomas pasajeros u ocasionales que no afectan el desempeño cotidiano), o en la vida laboral (errores fácilmente corregibles, llamados de atención, u otros similares que no afectan el desempeño laboral del trabajador o que no ponen en riesgo los resultados, la imagen o la estabilidad de la organización o de sus unidades funcionales; desavenencias menores con otras unidades funcionales, con clientes, con trabajadores, con proveedores, con la comunidad o con usuarios, entre otros), o en el entorno familiar del trabajador (por ejemplo, discusiones menores o pasajeras relacionadas con el trabajo).

En el *Formato de consolidación de hallazgos* (Anexo 5) se deben consignar los valores numéricos asignados a cada criterio, de acuerdo con la información recopilada durante las entrevistas.

Cuando se ha señalado que la condición no es un factor de riesgo, debe asignarse un valor de cero a cada criterio y por ende al valor total.

Posteriormente, se realiza la sumatoria de los valores asignados a cada criterio, y así se obtiene la valoración total de la condición. Este procedimiento se repite para cada condición que hace parte de la dimensión evaluada.

12 Se consideran como unidades funcionales que forman parte de la estructura de una organización: oficinas, sucursales, departamentos, direcciones, unidades de negocio, centros, etc.

La valoración del riesgo de cada dimensión se obtiene sumando los valores totales de cada una de las condiciones que conforman la dimensión.

Paso 2. Elaborar un perfil de riesgo

Los hallazgos de las entrevistas y las valoraciones de las condiciones de riesgo identificadas permitirán levantar un perfil de riesgo de las condiciones y dimensiones evaluadas.

a. Perfil de riesgo por condiciones

Los valores totales de cada condición que fueron consignados en el *Formato de consolidación de hallazgos* (Anexo 5), se transcriben en el *Formato de perfil de riesgo* (Anexo 6), en la columna de *Valor total condición* y se señala con una X el rango de riesgo en el que se ubica cada valor dentro del perfil *condiciones*.

Para aquellas condiciones que no se identificaron como riesgosas, se debe asignar una valoración de cero (0), que equivale a una condición "sin riesgo".

En la Tabla 5 se presentan los niveles de riesgo que representan los puntajes que pueden obtener las condiciones evaluadas. Esta tabla de niveles de riesgo según puntajes, es aplicable para todas las condiciones que se evalúan con la metodología de entrevistas semiestructuradas.

Tabla 5. Niveles de riesgo de las condiciones evaluadas según puntaje obtenido.

Valor total de la condición (Σ valor frecuencia de presentación e intensidad)	**Nivel de riesgo**
0 a 2	Sin riesgo o riesgo despreciable
3	Riesgo bajo
4	Riesgo medio
5	Riesgo alto
6	Riesgo muy alto

b. Perfil de riesgo por dimensiones.

La puntuación consolidada de cada dimensión evaluada se obtiene calculando la sumatoria del valor total de las condiciones identificadas. Este valor se registra en la casilla correspondiente a *Valor Total Dimensión (Σ condiciones)* del Anexo 6. Enseguida, se señala con una X el rango de riesgo en el que se ubica este valor dentro del *Perfil Dimensión* (ver Anexo 6).

En la Tabla 6 se presentan los niveles de riesgo que representan los puntajes que pueden obtener las dimensiones evaluadas.

Tabla 6. Niveles de riesgo de las dimensiones evaluadas según puntaje obtenido.

Dimensión	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Control y autonomía sobre el trabajo.	0 – 3	4 – 5	6 – 8	9 – 10	11 – 12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades.	0 – 3	4 – 5	6 – 8	9 – 10	11 – 12
Participación y manejo del cambio.	0 – 4	5 – 7	8 – 12	13 – 15	16 – 18
Claridad de rol.	0 – 2	3	4	5	6
Capacitación.	0 – 3	4 – 5	6 – 8	9 – 10	11 – 12
Relación con los colaboradores.	0 – 4	5 – 7	8 – 12	13 – 15	16 – 18

Paso 3. Interpretación de los niveles de riesgo

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares, y se reseñan a continuación:

- *Sin riesgo o riesgo despreciable*: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- *Riesgo bajo*: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las condiciones, y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- *Riesgo medio*: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- *Riesgo alto*: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

7. RECOMENDACIONES FINALES

- Es importante que el entrevistador defina la cantidad de dimensiones que va a evaluar, antes de realizar las entrevistas.

- Si en un puesto de trabajo sólo se desempeña un trabajador, éste será su representante dentro del área.
- Si una persona que será entrevistada se niega a firmar el consentimiento informado, debe respetarse su decisión y por tanto no se entrevistará.
- Durante el desarrollo de la entrevista se debe asegurar que el entrevistado disponga del tiempo para atenderla, con el fin de evitar interrupciones que afecten la confidencialidad y la duración.
- Durante la actividad se deben hacer preguntas abiertas para dar al entrevistado la oportunidad de describir las situaciones y condiciones de trabajo.
- Para el efectivo desarrollo de la entrevista es necesario asegurar condiciones de privacidad, por cuanto esta actividad es de carácter individual y confidencial. En caso de presentarse alguna interrupción, la entrevista debe suspenderse y reanudarse cuando las condiciones de aplicación se restablezcan.

En el Anexo 7 se consigna un formato de informe de resultados de las entrevistas semiestructuradas, en el cual se pueden describir de forma sintética los principales hallazgos obtenidos a través de esta metodología de evaluación.

REFERENCIAS

Colombia. Ministerio de la Protección Social. Ley 1090 de septiembre 6 de 2006. Bogotá. 19 p.

Colombia. Ministerio de la Protección Social. Protocolo para la determinación de origen de las patologías derivadas del estrés. Bogotá: Javegraf. 2004. 69 p.

Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de julio 17 de 2008. Bogotá. 10 p.

ANEXOS

ANEXO 1

Formato de datos generales de identificación de puesto de trabajo

FORMATO DE DATOS GENERALES
DE IDENTIFICACIÓN DE PUESTO DE TRABAJO

Fecha de recolección de la información: | | | | dd mm aaaa

Fuentes de información consultadas:
(consigne en este apartado las fuentes que consultó para diligenciar este formato, p.ej. documentos, entrevistas preliminares con jefes, trabajadores o representantes de Salud Ocupacional y de Recursos Humanos)

a. Nombre del puesto de trabajo:

b. Nombre del área a la que pertenece el puesto:

c. Ubicación del puesto de trabajo en el organigrama del área:

d. Cargo del jefe inmediato:

e. Número de personas que supervisa el puesto bajo análisis y nombres de los cargos de estas personas:

f. Número de personas que ocupan el puesto analizado:

g. Objetivos de trabajo del puesto o principales resultados que se esperan de quien lo ocupe :

h. Funciones asignadas al puesto de trabajo (describir las funciones asignadas al puesto e indicar los días y horarios en que se realizan).

i. Principales responsabilidades asignadas al puesto de trabajo (bienes de elevada cuantía, personas a cargo, resultados de toda un área de trabajo, seguridad, vida o salud de otras personas, información confidencial).

j. Formación académica requerida para desempeñar el puesto:

k. Experiencia requerida para desempeñar el puesto

Área de experiencia	Tiempo de experiencia

l. Duración habitual de la jornada laboral diaria (en horas) establecida por la empresa y pausas de la jornada (almuerzo y otras pausas):

m. Actividades de capacitación, entrenamiento o formación a las que han asistido en el último año las personas que ocupan el puesto:

n. Cambios o modificaciones que se han presentado en el último año que hayan afectado al puesto de trabajo analizado:

o. Comentarios o información adicional:

ANEXO 2
Formato de programación de entrevistas

FORMATO DE PROGRAMACIÓN DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Nombre del puesto de trabajo evaluado:	
Nombre de la dependencia:	
Nombre de la empresa:	
Nombre de la persona de contacto en la empresa:	
Cargo de la persona de contacto en la empresa:	
Nombre del evaluador:	
Formación académica del evaluador:	

NÚMERO DE ENTREVISTA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DÍA DE LA SEMANA	HORA	LUGAR	NOMBRE DEL TRABAJADOR
1					
2					
3					

ANEXO 3
Guías específicas de entrevista semiestructurada

Cuadro 1. Guía específica para hacer la entrevista semiestructurada sobre control y autonomía sobre el trabajo.

CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	
DEFINICIÓN	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: ▪ El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden o secuencia de trabajo es restringido o inexistente, lo cual implica que el trabajador tiene pocas posibilidades de tomar decisiones y realizar el trabajo con su propio criterio. ▪ El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos de trabajo es restringido o inexistente, por lo cual el trabajador tiene limitadas posibilidades de decidir cuándo hacer una pausa en su trabajo.

CONDICIONES	**PREGUNTAS PARA INDAGAR LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL**[13] (Como entrevistador, su tarea será la de seleccionar dentro de estas preguntas aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes.)	**INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO**	
		Frecuencia de presentación	**Intensidad**
Condición 1. Margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden o secuencia para hacer el trabajo.	¿En su trabajo, puede tomar decisiones sin consultar a otras personas? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Sobre qué aspectos de su trabajo puede tomar decisiones sin consultar a otras personas? (explíqueme). ¿Puede tomar decisiones sobre su trabajo sin consultar a su jefe? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Qué tanta autonomía tiene sobre su trabajo? (describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Qué tanta libertad tiene para hacer su trabajo? (describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿En su trabajo puede decidir a qué velocidad realiza las actividades? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Al hacer su trabajo puede parar cuando quiera? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Al hacer su trabajo puede decidir qué cantidad de actividades realizar? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Cuenta con la suficiente autonomía de decisión para obtener los resultados esperados durante la ejecución de su trabajo? (describa situaciones que reflejen su respuesta).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar con qué frecuencia se presenta la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.
Condición 2. Margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos de trabajo.			

[13] Las preguntas de este cuadro están dirigidas a los trabajadores que ocupan el puesto en estudio. Para realizar la entrevista al jefe del puesto, las preguntas se deben ajustar; por ejemplo, si se busca dirigir la primera pregunta de este cuadro a un jefe sería: "¿en el trabajo que se hace en el puesto X, se pueden tomar decisiones sin consultar a otras personas?".

Cuadro 2. Guía específica para efectuar la entrevista semiestructurada sobre oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.

OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	
DEFINICIÓN	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: ▪ El trabajo no permite al individuo adquirir conocimientos y habilidades nuevas o aplicar y desarrollar las que ya tiene. ▪ En la empresa se asignan tareas para las que los trabajadores no se encuentran calificados.

CONDICIONES	**PREGUNTAS PARA INDAGAR LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL**[14] (Como entrevistador, su tarea será la de seleccionar dentro de estas preguntas aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes.)	**INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO**	
		Frecuencia de presentación	**Intensidad**
Condición 3. Adquisición de conocimientos y habilidades nuevas y aplicación y desarrollo de los conocimientos y habilidades que ya se tienen.	¿En su trabajo tiene la posibilidad de poner en práctica sus conocimientos y habilidades? (explíqueme o describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿En su trabajo tiene la posibilidad de aprender o hacer cosas nuevas? (explíqueme o describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Qué cosas nuevas ha aprendido gracias a su trabajo? (amplíe su respuesta, explíqueme). ¿Qué oportunidades le ha dado este trabajo para aprender cosas nuevas? (explíqueme). ¿Qué conocimientos o habilidades ha desarrollado gracias a su trabajo? ¿Qué conocimientos se necesitan para desempeñar el cargo que usted ocupa? ¿Qué habilidades o destrezas se necesitan para desempeñar el cargo que usted ocupa? ¿Cuál es su formación académica u ocupacional? ¿Qué estudios o preparación tiene usted? ¿Cuál era su experiencia profesional/ocupacional antes de ocupar este cargo?	El experto deberá indagar la información que le permita documentar con qué frecuencia se presenta la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.
Condición 4. Asignación del trabajo según calificación de los empleados.			

[14] Las preguntas de este cuadro están dirigidas a los trabajadores que ocupan el puesto en estudio. Para realizar la entrevista al jefe del puesto, las preguntas se deben ajustar; por ejemplo, si se busca dirigir la primera pregunta de este cuadro a un jefe sería: "¿en el trabajo que se hace en el puesto X, los empleados pueden poner en práctica los conocimientos y habilidades que tienen?".

Cuadro 3. Guía específica para hacer la entrevista semiestructurada sobre oportunidades de participación y manejo del cambio.

PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	
DEFINICIÓN	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando: ▪ El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre los cambios que se suscitan en la empresa y pueden afectarlo en su puesto de trabajo. ▪ En el proceso de cambio no se solicita, o se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. ▪ Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

CONDICIONES	**PREGUNTAS PARA INDAGAR LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL**[15] (Como entrevistador, su tarea será la de seleccionar dentro de estas preguntas aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes.)	**INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO**	
		Frecuencia de presentación	**Intensidad**
Condición 5. Información de los cambios (suficiencia, claridad y oportunidad).	¿Cuáles son los cambios más importantes que se han presentado en la empresa durante el último año? ¿Por qué? ¿En el último año se han presentado en la empresa cambios que lo afectan? (en caso afirmativo se solicita al entrevistado que describa los cambios y explique los efectos o consecuencias que ha habido en el puesto de trabajo). ¿Cuáles son los cambios más importantes que se han presentado en su puesto de trabajo durante el último año? Cuando se presentan cambios en la empresa que pueden afectarlo en su puesto de trabajo, ¿le preguntan por sus sugerencias y opiniones? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Cómo han afectado esos cambios el desarrollo de su trabajo? ¿Cómo se entera usted de los cambios que se presentan en la empresa o en su puesto de trabajo? ¿Qué información recibe usted sobre los cambios que se presentan en la empresa o en su puesto de trabajo? ¿Recibe a tiempo la información sobre los cambios que ocurren en la empresa o en su puesto de trabajo? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Le explican claramente los cambios que ocurren en su puesto de trabajo? (explíqueme o describa situaciones que reflejen su respuesta).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar con qué frecuencia se presenta la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.
Condición 6. Participación de los trabajadores en los cambios que se suscitan en la empresa y que pueden afectarlo en su puesto de trabajo.			
Condición 7. Repercusiones de los cambios sobre el trabajo.			

[15] Las preguntas de este cuadro están dirigidas a los trabajadores que ocupan el puesto en estudio. Para realizar la entrevista al jefe del puesto, las preguntas se deben ajustar; por ejemplo, si se busca dirigir la segunda pregunta de este cuadro a un jefe sería: "¿en el último año se han presentado cambios en la empresa que hayan afectado el puesto X?"

Cuadro 4. Guía específica para hacer la entrevista semiestructurada sobre claridad de rol.

CLARIDAD DE ROL	
DEFINICIÓN	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando la organización no ha dado a conocer al trabajador la suficiente información sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

CONDICIONES	**PREGUNTAS PARA INDAGAR LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL**[16] (Como entrevistador, su tarea será la de seleccionar dentro de estas preguntas aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes.)	**INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO**	
		Frecuencia de presentación	**Intensidad**
Condición 8. Información sobre los objetivos, las funciones, el nivel de responsabilidad, el margen de autonomía y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa (suficiencia, claridad y oportunidad de la información).	¿Cuáles son los objetivos de su trabajo? ¿En qué momento y de qué forma conoció los objetivos de su trabajo? ¿Cuáles son las principales actividades o funciones que usted debe desempeñar en su trabajo? ¿Cómo afecta su trabajo a otras personas del área/sección o a otros empleados de la empresa de otras áreas? ¿En la empresa le han explicado claramente cuáles son las actividades o funciones que debe hacer? (explíqueme). ¿En la empresa le han explicado claramente cuáles son sus principales responsabilidades? (explíqueme). ¿Tiene dudas respecto a qué decisiones puede tomar en su trabajo? (explíqueme). ¿Quisiera aclarar algún aspecto de su trabajo con su jefe inmediato? (en caso afirmativo, solicite al entrevistado explicación de su respuesta).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar con qué frecuencia se presenta la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.

[16] Las preguntas de este cuadro están dirigidas a los trabajadores que ocupan el puesto en estudio. Para realizar la entrevista al jefe del puesto, las preguntas se deben ajustar; por ejemplo, si se busca dirigir la segunda pregunta de este cuadro a un jefe sería: "¿en qué momento y de qué forma conocieron los trabajadores del puesto X los objetivos de su trabajo?"

Cuadro 5. Guía específica para hacer la entrevista semiestructurada sobre capacitación.

CAPACITACIÓN	
DEFINICIÓN	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando: ▪ El acceso a las actividades de inducción, capacitación o entrenamiento es limitado o inexistente. ▪ Las actividades de inducción, capacitación o entrenamiento no responden a las necesidades de formación para el efectivo desempeño del trabajo

CONDICIONES	**PREGUNTAS PARA INDAGAR LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL**[17] (Como entrevistador, su tarea será la de seleccionar dentro de estas preguntas aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes.)	**INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO**	
		Frecuencia de presentación	**Intensidad**
Condición 9. Acceso a actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.	Cuénteme sobre los cursos o entrenamientos que le han dado en esta empresa para hacer su trabajo. ¿Qué capacitación o entrenamiento ha recibido en el último año? ¿Qué actividades de capacitación reciben las personas que hacen su mismo trabajo en la empresa? ¿Le han servido las actividades de capacitación que ha recibido? ¿Por qué? (solicite explicación de la respuesta). ¿Qué utilidad ve usted en las actividades de capacitación que le brinda la empresa? ¿En la empresa se brinda orientación, entrenamiento o inducción a los trabajadores que ingresan por primera vez? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta). ¿Cuándo una persona entra a esta empresa, recibe inducción? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar con qué frecuencia se presenta la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.
Condición 10. Utilidad y pertinencia de las actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.			

[17] Las preguntas de este cuadro están dirigidas a los trabajadores que ocupan el puesto en estudio. Para realizar la entrevista al jefe del puesto, las preguntas se deben ajustar; por ejemplo, si se busca dirigir la primera pregunta de este cuadro a un jefe sería: "¿cuál es la capacitación que la empresa brinda a los empleados que ocupan el puesto de trabajo X?"

Cuadro 6. Guía específica para hacer la entrevista semiestructurada sobre relación con los colaboradores (subordinados).

RELACIÓN CON LOS COLABORADORES (SUBORDINADOS)	
DEFINICIÓN	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando: ▪ La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. ▪ El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. ▪ El apoyo social que recibe el jefe de parte de sus colaboradores para atender dificultades laborales es escaso o inexistente.

CONDICIONES	**PREGUNTAS PARA INDAGAR LA CONDICIÓN PSICOSOCIAL**[18] (Como entrevistador, su tarea será la de seleccionar dentro de estas preguntas aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes.)	**INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO**	
		Frecuencia de presentación	**Intensidad**
Condición 11. Ejecución del trabajo, consecución de resultados y solución de problemas del grupo de colaboradores.	¿Cómo describiría el desempeño de sus colaboradores? ¿Qué aspectos quisiera que sus colaboradores mejoraran de su desempeño? ¿Cuáles son las principales fortalezas de sus colaboradores como grupo de trabajo? ¿Qué le gustaría que mejoraran sus colaboradores? ¿Por qué? ¿Cuáles son las principales dificultades que se le presentan con sus colaboradores? ¿Cómo es la relación con sus colaboradores? ¿Descríbame cómo se comunican sus colaboradores con usted? ¿Cuáles son las principales dificultades de comunicación que tienen sus colaboradores? ¿Cómo es el trato que usted recibe de parte de sus colaboradores? Si usted tiene algún problema laboral, ¿usualmente qué tipo de apoyo recibe de sus colaboradores? (explíqueme y describa situaciones que reflejen su respuesta).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar con qué frecuencia se presenta la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.
Condición 12. Comunicación y relación entre jefe y colaboradores.			
Condición 13. Apoyo social de los colaboradores.			

[18] Las preguntas que se presentan en este cuadro están dirigidas para trabajadores que ocupan cargos en los que son jefes de otras personas, por cuanto el tema de la exploración son las características de interacción con sus subordinados. Para realizar la entrevista al jefe de este puesto, las preguntas deberán ser ajustadas a fin que el entrevistado aporte sus apreciaciones respecto a la relación que se establece entre el cargo en estudio (un jefe) y su grupo de colaboradores.

ANEXO 4
Formato de registro de entrevista

FORMATO DE REGISTRO DE ENTREVISTA

Nombre del puesto de trabajo analizado:	
Nombre de la dependencia:	
Nombre de la empresa:	

Entrevista N°: | **Fecha de la entrevista:** dd / mm / aaaa

Hora de inicio de la entrevista: AM / PM | **Hora de finalización de la entrevista:** AM / PM

Lugar específico de la entrevista:	
Nombre del evaluador:	

	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	**Frecuencia de presentación** Descripción	**Intensidad** Descripción
CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	Condición 1. Margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden o secuencia para hacer el trabajo.			
	Condición 2. Margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos de trabajo.			

	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	**Frecuencia de presentación** Descripción	**Intensidad** Descripción
OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	Condición 3. Adquisición de conocimientos y habilidades nuevas y aplicación y desarrollo de los conocimientos y habilidades que ya se tienen.			
	Condición 4. Asignación del trabajo según calificación de los empleados.			

	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	**Frecuencia de presentación** Descripción	**Intensidad** Descripción
PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	Condición 5. Información de los cambios (suficiencia, claridad y oportunidad).			
	Condición 6. Participación de los trabajadores en los cambios que se suscitan en la empresa y que pueden afectarlo en su puesto de trabajo.			
	Condición 7. Repercusiones de los cambios sobre el trabajo.			

	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	**Frecuencia de presentación** Descripción	**Intensidad** Descripción
CLARIDAD DE ROL	Condición 8. Información sobre los objetivos, las funciones, el nivel de responsabilidad, el margen de autonomía y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa (suficiencia, claridad y oportunidad de la información).			

	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	**Frecuencia de presentación** Descripción	**Intensidad** Descripción
CAPACITACIÓN	Condición 9. Acceso a actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.			
	Condición 10. Utilidad y pertinencia de las actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.			

	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	**Frecuencia de presentación** Descripción	**Intensidad** Descripción
RELACIÓN CON LOS COLABORADORES (SUBORDINADOS)	Condición 11. Ejecución del trabajo, consecución de resultados y solución de problemas del grupo de colaboradores.			
	Condición 12. Comunicación y relación entre jefe y colaboradores.			
	Condición 13. Apoyo social de los colaboradores.			

ANEXO 5
Formato de consolidación de hallazgos

FORMATO DE CONSOLIDACIÓN DE HALLAZGOS DE LAS ENTREVISTAS

DATOS DEL PUESTO EVALUADO

Nombre del puesto de trabajo analizado:	
Nombre de la dependencia:	
Nombre de la empresa:	

DATOS DEL EVALUADOR

Nombre del evaluador:	
Número de identificación (c.c.):	
Profesión:	
Postgrado:	
No Tarjeta profesional*:	
No. Licencia en salud ocupacional*:	
Fecha de expedición de la licencia en salud ocupacional*:	

* Todo informe de consolidación de hallazgos que carezca de estos datos *no será válido*.

Fecha de consolidación de hallazgos:			
	dd	mm	aaaa

	CONDICIÓN	RESULTADOS CONSOLIDADOS							
		Descripción de la condición psicosocial	¿Se trata de un factor de riesgo?		Frecuencia de presentación		Intensidad		Valor total de la condición
			Sí	No	Descripción	Valor	Descripción	Valor	
CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	Condición 1. Margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden o secuencia para hacer el trabajo.								
	Condición 2. Margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos de trabajo.								

OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS	CONDICIÓN	RESULTADOS CONSOLIDADOS							
		Descripción de la condición psicosocial	¿Se trata de un factor de riesgo?		Frecuencia de presentación		Intensidad		Valor total de la condición
			Sí	No	Descripción	Valor	Descripción	Valor	
	Condición 3. Adquisición de conocimientos y habilidades nuevas y aplicación y desarrollo de los conocimientos y habilidades que ya se tienen.								
	Condición 4. Asignación del trabajo según calificación de los empleados.								

	CONDICIÓN	RESULTADOS CONSOLIDADOS							
		Descripción de la condición psicosocial	¿Se trata de un factor de riesgo?		Frecuencia de presentación		Intensidad		Valor total de la condición
			Sí	No	Descripción	Valor	Descripción	Valor	
PARTICIPACIÓN YMANEJO DEL CAMBIO	Condición 5. Información de los cambios (suficiencia, claridad y oportunidad).								
	Condición 6. Participación de los trabajadores en los cambios que se suscitan en la empresa y que pueden afectarlo en su puesto de trabajo.								
	Condición 7. Repercusiones de los cambios sobre el trabajo.								

	CONDICIÓN	RESULTADOS CONSOLIDADOS							
		Descripción de la condición psicosocial	¿Se trata de un factor de riesgo?		Frecuencia de presentación		Intensidad		Valor total de la condición
			Sí	No	Descripción	Valor	Descripción	Valor	
CLARIDAD DE ROL	Condición 8. Información sobre los objetivos, las funciones, el nivel de responsabilidad, el margen de autonomía y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa (suficiencia, claridad y oportunidad de la información).								

	CONDICIÓN	RESULTADOS CONSOLIDADOS							
		Descripción de la condición psicosocial	¿Se trata de un factor de riesgo?		Frecuencia de presentación		Intensidad		Valor total de la condición
			Sí	No	Descripción	Valor	Descripción	Valor	
CAPACITACIÓN	Condición 9. Acceso a actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.								
	Condición 10. Utilidad y pertinencia de las actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.								

	CONDICIÓN	RESULTADOS CONSOLIDADOS							
		Descripción de la condición psicosocial	¿Se trata de un factor de riesgo?		Frecuencia de presentación		Intensidad		Valor total de la condición
			Sí	No	Descripción	Valor	Descripción	Valor	
RELACIÓN CON LOS COLABORADORES (SUBORDINADOS)	Condición 11. Ejecución del trabajo, consecución de resultados y solución de problemas del grupo de colaboradores.								
	Condición 12. Comunicación y relación entre jefe y colaboradores.								
	Condición 13. Apoyo social de los colaboradores.								

ANEXO 6
Formato de perfil de riesgo

PERFIL DE RIESGO

DATOS DEL PUESTO EVALUADO

Nombre del puesto de trabajo analizado:	
Nombre de la dependencia:	
Nombre de la empresa:	

DATOS DEL EVALUADOR

Nombre del evaluador:	
Número de identificación (c.c.):	
Profesión:	
Postgrado:	
No Tarjeta profesional*:	
No. Licencia en salud ocupacional*:	
Fecha de expedición de la licencia en salud ocupacional*:	

* Todo perfil de riesgo que carezca de estos datos *no será válido*.

Fecha de elaboración del perfil:			
	dd	mm	aaaa

DIMENSIÓN	CONDICIÓN	PERFIL CONDICIONES						VALOR TOTAL DIMENSIÓN (Σ condiciones)	PERFIL DIMENSIÓN				
		Valor total condición	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	Condición 1. Margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden o secuencia para hacer el trabajo.		0 - 2	3	4	5	6		0 - 3	4 - 5	6 - 8	9 - 10	11 - 12
	Condición 2. Margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos de trabajo.		0 - 2	3	4	5	6						
OPORTUNIDADES PARA EL USO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Condición 3. Adquisición de conocimientos y habilidades nuevas y aplicación y desarrollo de los conocimientos y habilidades que ya se tienen.		0 - 2	3	4	5	6		0 - 3	4 - 5	6 - 8	9 - 10	11 - 12
	Condición 4. Asignación del trabajo según calificación de los empleados.		0 - 2	3	4	5	6						
PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	Condición 5. Información de los cambios (suficiencia, claridad y oportunidad).		0 - 2	3	4	5	6		0 - 4	5 - 7	8 - 12	13 - 15	16 - 18
	Condición 6. Participación de los trabajadores en los cambios que se suscitan en la empresa y que pueden afectarlo en su puesto de trabajo.		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 7. Repercusiones de los cambios sobre el trabajo.		0 - 2	3	4	5	6						

DIMENSIÓN	CONDICIÓN	PERFIL CONDICIONES						VALOR TOTAL DIMENSIÓN (Σ condiciones)	PERFIL DIMENSIÓN				
		Valor total condición	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
CLARIDAD DE ROL	Condición 8. Información sobre los objetivos, las funciones, el nivel de responsabilidad, el margen de autonomía y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa (suficiencia, claridad y oportunidad		0 - 2	3	4	5	6		0 - 2	3	4	5	6
CAPACITACIÓN	Condición 9. Acceso a actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.		0 - 2	3	4	5	6		0 - 3	4 - 5	6 - 8	9 - 10	11 - 12
	Condición 10. Utilidad y pertinencia de las actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.		0 - 2	3	4	5	6						
RELACIÓN CON LOS COLABORADORES (SUBORDINADOS)	Condición 11. Ejecución del trabajo, consecución de resultados y solución de problemas del grupo de colaboradores.		0 - 2	3	4	5	6		0 - 4	5 - 7	8 - 12	13 - 15	16 - 18
	Condición 12. Comunicación y relación entre jefe y colaboradores.		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 13. Apoyo social de los colaboradores.		0 - 2	3	4	5	6						

ANEXO 7
Formato de informe de resultados de entrevistas semiestructuradas

INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

DATOS DEL PUESTO EVALUADO

Nombre del puesto de trabajo analizado:	
Nombre de la dependencia:	
Nombre de la empresa:	

DATOS DEL EVALUADOR

Nombre del evaluador:	
Número de identificación (c.c.):	
Profesión:	
Postgrado:	
No Tarjeta profesional*:	
No. Licencia en salud ocupacional*:	
Fecha de expedición de la licencia en salud ocupacional*:	

* Todo informe de resultados que carezca de estos datos *no será válido*

Fecha de elaboración del informe: dd mm aaaa

Dimensiones que representan riesgo psicosocial (escriba en el primer lugar la que representa mayor riesgo)	1º	
	2º	
	3º	
	4º	
	5º	
	6º	

Dimensiones que representan riesgo psicosocial	Condiciones de riesgo psicosocial	Observaciones y comentarios del evaluador

	Condición	Observaciones y comentarios del evaluador
Dimensiones que *no* representan riesgo psicosocial		

Otros hallazgos importantes

Conclusión de la evaluación

Recomendaciones

Firma del evaluador:	