

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá
SUBCENTRO DE SEGURIDAD SOCIAL
Y RIESGOS PROFESIONALES

**Batería de
instrumentos
para la evaluación
de factores
de riesgo psicosocial**

ISBN 978-958-8361-93-2

**Batería de instrumentos para
la evaluación de factores
de riesgo psicosocial**

Autor Institucional: Ministerio de la Protección Social

Ministerio de la Protección Social

Año de la publicación: 2010

Bogotá D.C., Julio de 2010

© Derechos reservados

La reproducción total o parcial de este documento,
puede realizarse previa autorización del Ministerio
de la Protección Social

Supervisión: María Marcela Soler Guío
Dirección General de Riesgos Profesionales,
Ministerio de la Protección Social.



Libertad y Orden

DIEGO PALACIO BETANCOURT

Ministro de la Protección Social

CARLOS JORGE RODRÍGUEZ RESTREPO

Viceministro Técnico

CARLOS IGNACIO CUERVO VALENCIA

Viceministro de Salud y Bienestar

RICARDO ANDRÉS ECHEVERRI LÓPEZ

Viceministro de Relaciones Laborales

CLARA ALEXANDRA MÉNDEZ CUBILLOS

Secretaria General

ANA MARÍA CABRERA VIDELA

Directora General de Riesgos Profesionales



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá
SUBCENTRO DE SEGURIDAD SOCIAL
Y RIESGOS PROFESIONALES

Dirección

GLORIA HELENA VILLALOBOS FAJARDO

Psicóloga, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, PhD. en Ciencias de la Salud.

Coordinación general

ANGÉLICA MARÍA VARGAS MONROY

Psicóloga, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional.

Equipo técnico en estadística y psicometría

JAZMINE ESCOBAR PÉREZ

Psicóloga, Especialista en Estadística, Magíster en Investigación Social Interdisciplinaria.

MARTHA LUCÍA JIMÉNEZ VILLAMARÍN

Psicóloga, Especialista en Análisis de Datos.

MARTÍN ALONSO RONDÓN SEPÚLVEDA

Estadístico, Magíster en Bioestadística.



Dirección

GLORIA HELENA VILLALOBOS FAJARDO

Psicóloga, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, PhD. en Ciencias de la Salud.

Coordinación general

ANGÉLICA MARÍA VARGAS MONROY

Psicóloga, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional.

Equipo técnico en estadística y psicometría

JAZMINE ESCOBAR PÉREZ

Psicóloga, Especialista en Estadística, Magíster en Investigación Social Interdisciplinaria.

MARTHA LUCÍA JIMÉNEZ VILLAMARÍN

Psicóloga, Especialista en Análisis de Datos.

MARTÍN ALONSO RONDÓN SEPÚLVEDA

Estadístico, Magíster en Bioestadística.

Equipo técnico en factores psicosociales

ANGELA MARÍA ORTIZ LUNA

Psicóloga, Especialista en Gerencia de Salud Ocupacional.

GLORIA MARÍA LOPEZ GIRALDO

Psicóloga, Especialista en Administración en Salud Ocupacional.

IRMA VIVIANA MUÑOZ FRANCO

Psicóloga, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional.

Coordinación nacional de trabajo de campo

ESMERALDA MARTÍNEZ CARRILLO

Psicóloga, Especialista en Higiene y Salud Ocupacional.

Asesoría técnica en metodología de construcción de instrumentos de evaluación en salud

SARAH A. FELKNOR

PhD. Public Health. M.S. Organization Development

Associate Professor University of Texas.



Apoyo documental sobre factores individuales (personalidad y afrontamiento)

VERA TATIANA COLÓN LLAMAS

Psicóloga, Especialista en Psicología Clínica, Máster en Psicología.

Apoyo diseño aplicativo captura de datos

LUIS LEONARDO QUESADA GÓMEZ

Ingeniero de Sistemas.

Presentación

De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes se constituyen en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando incluso los ergonómicos. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. La encuesta en mención se realizó en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo.

Esta situación demuestra la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia.

El Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que 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. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social contrató con la Pontificia Universidad Javeriana un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios.

Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

ANA MARÍA CABRERA VIDELA
Directora General de Riesgos Profesionales
Ministerio de la Protección Social

CONTENIDO

I

Manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

II

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Manual del usuario

III

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Manual del usuario

IV

Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. Manual del usuario

V

Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Manual del usuario

VI

Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Manual del usuario

VII

Cuestionario para la evaluación del estrés. Manual del usuario

A vertical bar with a light green gradient, positioned to the left of the main text.

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

Manual general

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

C O N T E N I D O

1. Ficha técnica
2. Proceso de construcción de la batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales
3. Modelo de análisis de los factores psicosociales
4. Alcance de la batería
5. Estructura de la batería
6. Condiciones de aplicación
 - 6.1 Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos
 - 6.2 Reserva de la información y consentimiento informado
 - 6.3 Integridad de los instrumentos aplicados
7. Manejo y uso de la información y de los resultados

Anexo 1. Orientaciones generales para la evaluación de características de personalidad

Anexo 2. Orientaciones generales para la evaluación de estilos de afrontamiento

Anexo 3. Dimensiones específicas evaluadas a través de cada instrumento que conforma la batería

Referencias

1. FICHA TÉCNICA

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación:	Julio de 2010.
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería:	• Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. • Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. • Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).
Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance:	Identificar datos socio–demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

2. PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE LA BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El equipo técnico encargado del diseño de los instrumentos de la batería estuvo integrado por psicólogos con formación y experiencia en evaluación de factores psicosociales y en diseño y validación de pruebas psicotécnicas; también formaron parte profesionales en estadística. El proyecto fue dirigido por el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana.

El proceso de construcción implicó el desarrollo de una extensa revisión de la literatura científica y técnica (cerca de 110 documentos) sobre factores psicosociales y métodos e instrumentos para su evaluación. La actividad permitió plantear el modelo conceptual y las

metodologías de medición que subyacen a la estructura de la batería. Esta etapa comprendió la definición de términos y la búsqueda y consulta bibliográfica en bases de datos¹ y en publicaciones electrónicas en la web, así como en documentos publicados por la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Mundial y Panamericana de la Salud, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos (NIOSH), el Fondo de Riesgos Profesionales de Colombia, entre otros.

El diseño de los instrumentos de la batería inició con la identificación y definición de las variables en evaluación. Para estos fines se consideró la literatura consultada, las herramientas de evaluación de factores psicosociales diseñadas y validadas en Colombia y en otros países y la legislación nacional vigente sobre factores psicosociales (Resolución 2646 de 2008).

Una vez construida la primera versión de los instrumentos, se sometieron al proceso de validación de contenido por el método de jueces y de construcción mediante entrevistas cognitivas. Estos procedimientos permitieron ajustar los instrumentos a una prueba piloto.

Luego de la prueba piloto, se hicieron las mejoras necesarias en los instrumentos y se procedió con el estudio de validación y normalización de los cuestionarios en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia (universo de 6´796.459 trabajadores en octubre de 2009). El tamaño mínimo requerido de muestra fue de 1717 trabajadores ($P=0,50$, confiabilidad de 95%, una tasa de respuesta de 75%² y un ajuste de 3 de la muestra por el efecto del diseño de encuestas tipo *cluster*); sin embargo, la muestra final se amplió a 2360 trabajadores seleccionados aleatoriamente, de los cuales 1576 respondieron la Forma A y 784 la Forma B del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Se aplicó también el cuestionario de factores psicosociales extralaborales a 2360 empleados.

La muestra fue estructurada para reflejar la distribución general de los trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP), según sectores económicos³ y regiones del país⁴. Al interior de cada empresa se seleccionaron aleatoriamente trabajadores y participaron en el estudio quienes de manera voluntaria accedieron a contestar los cuestionarios.

El equipo de trabajo estuvo conformado por 25 personas; quienes se certificaron en investigación ética con seres humanos al haber aprobado el curso virtual “Protecting Human Research Participants” del Instituto Nacional de Salud de Estados Unidos⁵, con lo que se buscó garantizar que todos los coordinadores y examinadores identificaran y entendieran los principios éticos que guían la investigación con seres humanos, sobre todo en cuanto a la participación voluntaria y al manejo confidencial de la información recopilada durante esta etapa del proyecto.

1 OVID, EbscoHost, ProQuest, Elsevier, BVS y WilsonWeb

2 En la Primera Encuesta Nacional de Salud Ocupacional en Colombia, la tasa de respuesta fue del 78%.

3 Servicios, comercio, industria y agropecuario.

4 Se tomó la agrupación que el DANE plantea de actividades económicas en 4 sectores (servicios, comercio, industrial y agropecuario) y de regiones del país (Andina, Bogotá, Caribe, Pacífica, Orinoquía y Amazonía).

5 National Institute Of Health. United States of America. <http://phrp.nihtraining.com/users/login.php>

El procedimiento general del trabajo de campo consideró las siguientes actividades principales:

- a. Selección de las empresas participantes (en total, 229). El contacto con las empresas fue mediante una comunicación en la que se presentó el proyecto: objetivos, beneficios, riesgos y procedimiento. Las empresas que manifestaron su voluntad de participar (tasa respuesta del 29%) fueron contactadas para realizar el proceso de selección aleatoria de trabajadores para la aplicación de los cuestionarios y para programar las visitas en las que se aplicarían los cuestionarios.
- b. Los trabajadores seleccionados fueron informados del estudio a través de una carta en la que se les dio a conocer los objetivos y alcances del estudio, su rol como participantes y el carácter anónimo y confidencial de la información proporcionada por ellos.
- c. Los trabajadores que manifestaron interés en tomar parte del estudio firmaron un consentimiento informado, condición necesaria para participar. Los cuestionarios, previamente marcados con un código alfanumérico, se entregaron a cada trabajador en un sobre cerrado, y separados del consentimiento informado.
- d. Los cuestionarios respondidos tuvieron tres instancias de revisión y se incluyeron en una base datos. Mediante el sistema de doble digitación se garantizó el control de calidad de los datos.

De los datos obtenidos con los cuestionarios se analizaron los indicadores de calidad de los ítems y el cálculo de confiabilidad y validez, así como de los baremos de interpretación de resultados para las formas A y B y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Los demás instrumentos (guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo, guía para entrevistas semiestructuradas y guía para grupos focales) se sometieron a los procesos de validez de contenido y construcción y a las pruebas piloto.

La descripción detallada de la totalidad de los instrumentos se halla contenida en el manual específico construido para guiar la aplicación de cada uno de ellos.

3. MODELO DE ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

La construcción de la batería de estos instrumentos partió de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente:

“(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

Condiciones intralaborales:

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda–control–apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Los dominios considerados son las demandas del trabajo⁶, el control⁷, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa⁸. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

- a. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
- b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
- c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

- d. Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo⁹. Otras formas

6 Término homologable al de “demanda” del modelo demanda-control de Karasek.

7 Término homologable al de “control” del modelo demanda-control de Karasek.

8 Término homologable al de “recompensa” del modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa de Siegrist.

9 Las recompensas: financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo; provienen del modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist.

de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación¹⁰, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Los anteriores dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan en la siguiente tabla (Tabla 1).

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial se presentan en la Tabla 2.

¹⁰ En el dominio de recompensa se sitúan las posibilidades de formación diferentes a las netamente relacionadas con las requeridas para ejercer el control (habilidades, conocimientos y competencia para el cargo).

Tabla 2. Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	- La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. - La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	- El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. - El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). - El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.
Exigencias de responsabilidad del cargo	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:	El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:	• Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.
Demandas de la jornada de trabajo	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	• Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.
Consistencia de rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	• Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	• Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
Control y autonomía sobre el trabajo	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. Es fuente de riesgo cuando:	• El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. • El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	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 impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. • Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Participación y manejo del cambio	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. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:	• El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. • En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. • Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
Claridad de rol	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 información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
Capacitación	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. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:	• El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. • Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Características del liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:	• La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. • El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. • El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con los colaboradores (subordinados)	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. Características que 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 los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
Retroalimentación del desempeño	Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:	• Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
Relaciones sociales en el trabajo	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: • La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. • Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. • El apoyo social que se recibe de compañeros. • El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que impliquen colaboración para lograr un objetivo común). • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración). Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	• En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas. • Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. • Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz. • Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo. • El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:	• El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe. • Se percibe inestabilidad laboral. • Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.
Reconocimiento y compensación	Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:	• El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros. • El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. • La empresa descuida el bienestar de los trabajadores. • La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Condiciones extralaborales:

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3. Dimensiones extralaborales.

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Las definiciones de cada una de las dimensiones e indicadores de riesgo de los factores extralaborales se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4. Definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo.

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	- La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. - La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	- La relación con familiares es conflictiva. - La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:	- La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. - La relación con amigos o allegados es conflictiva. - La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.

DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES DE RIESGO
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:	- Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. - Existen deudas económicas difíciles de solventar.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	- Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. - Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. - La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando:	- El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. - La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Condiciones individuales:

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes (Tabla 5). Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales (Tabla 5).

Tabla 5. Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

CONSTRUCTO	VARIABLES
INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA	Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
INFORMACIÓN OCUPACIONAL	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago

Dado que la Resolución 2646 de 2008, en el artículo 8, literal b del capítulo II, establece que los empleadores deben contar con información sobre características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos, y en virtud de que el alcance de esta batería no comprende la construcción de instrumentos con tales fines, se incluyen en los anexos 1 y 2 de este manual unas orientaciones técnicas que pueden ser de utilidad para quienes hagan la evaluación de las características individuales.

4. ALCANCE DE LA BATERÍA

El alcance de esta batería de instrumentos es el de evaluar los factores de riesgo psicosociales, entendidos como las *“condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”*.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolectar los datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden:

- a. Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- b. Tres instrumentos cualitativos con interpretación cuali – cuantitativa: guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo; guía para entrevistas semiestructuradas; y guía para grupos focales.

Trascendiendo el alcance definido para la batería, los autores de la misma aportan dos elementos adicionales con el fin de dar un valor agregado a los usuarios de la misma. Tales elementos son:

- a. “Cuestionario para la evaluación del estrés” construido por Villalobos para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1996) y posteriormente adaptado y validado en población trabajadora de Colombia (Villalobos, 2005 y 2010). Este cuestionario se utilizó para determinar la validez concurrente de los nuevos cuestionarios de factores psicosociales y los indicadores psicométricos se mantuvieron altos y estables.
- b. Aplicativo básico para captura de datos¹¹, el cual se desarrolló dado que los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial y de estrés permiten obtener información cuantitativa y que la misma implica un procesamiento de los datos para obtener el resultado final. El aplicativo en mención contiene toda la sintaxis necesaria para que el sistema de información efectúe los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y (5) obtención del informe individual para cada trabajador con los criterios generales de interpretación de los resultados. En razón de lo anterior, este aplicativo para la automatización de la información debe entenderse como una herramienta que disminuye el esfuerzo de los usuarios en relación con el cálculo manual de resultados.

Dado que el aplicativo mencionado constituyó un desarrollo que superó el alcance previsto para la construcción de la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial; el mismo no es objeto de desarrollos adicionales o de soporte técnico alguno, y la información que se digite estará bajo la absoluta y exclusiva responsabilidad de los usuarios.

5. ESTRUCTURA DE LA BATERÍA

La batería está conformada por siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). La batería adicionalmente incluye la última versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010).

¹¹ El aplicativo está desarrollado en una hoja de cálculo de Excel cuyo requerimiento operativo es la versión 2007 de Office o posteriores.

Los instrumentos que conforman la batería son:

- a. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).
- d. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- e. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- f. Guía para entrevistas semiestructuradas.
- g. Guía para grupos focales.
- h. Cuestionario para la evaluación del estrés.

Cada uno de estos instrumentos podrá utilizarse de forma independiente o conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial.

En la Tabla 6 se presenta un resumen de las fichas técnicas de los instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial que componen la batería y en el Anexo 3 se reseñan las dimensiones específicas que se evalúan con cada uno. En los manuales del usuario se presenta cada instrumento con mayor detalle.

6. CONDICIONES DE APLICACIÓN

A continuación se relacionan tres condiciones que deben ser contempladas al momento de utilizar cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería; ellas son:

- Idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos.
- Reserva de la información y consentimiento informado.
- Integridad de los instrumentos aplicados.

6.1 IDONEIDAD DE LOS PROFESIONALES QUE APLICAN LOS INSTRUMENTOS

Según la Resolución 2646 de 2008¹², la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, y en particular un *“psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional”*.

Conforme con 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 psicólogo¹³ que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación”*.

12 Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008, mediante 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.

13 Téngase en cuenta que 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 secretarías distritales, municipales o departamentales de salud.

Tabla 6. Síntesis de los instrumentos que conforman la batería.

	Ficha de datos generales	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo	Guía para entrevistas semiestructuradas	Guía para grupos focales
Alcance	Recolección de información sobre características individuales	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral
Aspectos o dimensiones que evalúa	Datos socio-demográficos y ocupacionales	Dimensiones y dominios intralaborales	Dimensiones extralaboral	Dimensiones del dominio “demandas”	Todas las dimensiones del dominio “control” y la dimensión “relación con los colaboradores”, perteneciente al dominio “Características del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”	Dimensiones: • Características del liderazgo • 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
Tipo de datos	Descriptivos	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa	Cuantitativos, con una interpretación cualitativa	Cualitativos con un interpretación cuali-cuantitativa	Cualitativos con un interpretación cuali-cuantitativa	Cualitativos con un interpretación cuali-cuantitativa
Unidad de análisis	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia)	Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia)	Individuo	Puesto de trabajo	Puesto de trabajo	Área o sección
Usos y aplicaciones recomendados	Identificación de factores individuales relacionados con datos socio-demográficos y ocupacionales, para el diseño de planes de prevención e intervención.	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación general de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir.	Evaluación específica a profundidad de factores de riesgo psicosocial intralaboral por puesto de trabajo, requerida en los procesos de determinación de origen de enfermedades derivadas del estrés, procesos de reubicación psicosocial de un trabajador; evaluación a profundidad de una o varias dimensiones psicosociales que hayan sido detectadas como riesgosas por el cuestionario de factores psicosociales intralaborales.		
Sujetos para quienes va dirigido	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia					
Competencia de quienes aplican los instrumentos	La aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería, así como el análisis e interpretación de sus resultados deberán ser efectuados por un “experto”, según lo define la Resolución 2646 de 2008 y demás normas vigentes que apliquen.					

En consecuencia, la aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería y el análisis e interpretación de sus resultados, deberán ser efectuados por un “experto” según lo define la Resolución 2646 de 2008.

Adicional a la Resolución 2646 de 2008, deberán considerarse los criterios de idoneidad que fija la Ley 1164 de 2007¹⁴, relacionados con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del talento humano del área de la salud, y con las demás normas que la amplíen, modifiquen o sustituyan.

6.2 RESERVA DE LA INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

La Resolución 2646 de 2008 indica que *“la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional”*.

Téngase en cuenta que uno de los principios generales establecidos por la Ley 1090 de 2006 es el de confidencialidad, según el cual *“los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad”*.

Para ampliar la información sobre la Ley 1090 del 2006 y demás aspectos importantes relacionados con el ejercicio de la psicología en Colombia, el usuario de la batería de factores psicosociales debe consultar el libro *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia, 2009*, publicado por el Colegio Colombiano de Psicólogos, o los documentos vigentes de orden legal o técnico que expida esta institución y el Gobierno Nacional.

Como condición obligatoria, la aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería debe ir precedida de la firma de un consentimiento informado por parte del trabajador (sea uno o sean varios) que tomará parte en la evaluación de factores psicosociales.

El consentimiento informado debe reunir mínimo las siguientes condiciones: ser libre e informado, lo cual fue dispuesto por la Corte Constitucional Colombiana en la sentencia T-1028 de 2003^{15, 16}.

14 Congreso de Colombia. Ley 1164 de 2007, por la cual se dictan disposiciones en materia del talento humano en salud.

15 Sentencia T-1028 de 2003 emitida por la Corte Constitucional Colombiana, citada por el Colegio Colombiano de Psicólogos. *“Deontología y bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia. 2009”*, págs. 72 y 73.

16 “a) El consentimiento debe ser libre, es decir, que no esté inducido por circunstancias externas al tratamiento mismo que puedan provocar el error por parte del paciente, entre ellas cuando la autorización se logra ‘gracias a una exageración, por parte del médico, de los riesgos de la dolencia y una minimización de los peligros del tratamiento’, y
b) El consentimiento debe ser informado, esto es, que el médico está en la obligación de suministrar a su paciente, a través de un lenguaje claro y comprensible y con la debida prudencia ‘la información relevante sobre los riesgos y beneficios objetivos de la terapia y las posibilidades de otros tratamientos, incluyendo los efectos de la ausencia de cualquier tratamiento, con el fin de que la persona pueda hacer una elección racional e informada sobre si acepta o no la intervención médica”.

Dicha sentencia aplica para el caso de la evaluación de factores psicosociales en cuanto a los aspectos que debe reunir el consentimiento informado, los cuales son:

- a. El consentimiento debe ser libre; es decir, no puede estar inducido por circunstancias o personas externas a la necesidad y pertinencia de evaluar los factores psicosociales para su oportuna intervención y control. Como expresión de su libre voluntad, el trabajador debe explicitar si acepta o rehúsa su participación en la evaluación.
- b. El consentimiento debe ser informado. Esto es que el psicólogo está en la obligación de suministrar al trabajador toda la información necesaria sobre la actividad de evaluación que se realizará y sus objetivos, el procedimiento que se llevará a cabo, el tipo de resultados que se obtendrán, el uso que se dará a la información proporcionada, los beneficios y riesgos potenciales que implica esta actividad para el trabajador, así como las condiciones de confidencialidad y seguridad que aplicarán sobre la información proporcionada. De igual forma, se debe informar al trabajador de la posibilidad que tiene de rehusarse a hacer parte de la evaluación, a fin que tome de forma libre la decisión de responder los instrumentos de evaluación. En el consentimiento informado el trabajador debe explicitar su consideración acerca de si la información que le fue suministrada fue completamente comprensible.
- c. La información que se suministre debe ser clara, completa, inteligible y debe darse en forma escrita y previa a la aplicación de los instrumentos de evaluación, y debe establecerse a través de la firma o huella del trabajador, contigua al nombre y número de cédula.

En el evento en que se realicen estudios de factores psicosociales utilizando los instrumentos de la presente batería, los investigadores deberán ceñirse a las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, contenidas en la Resolución numero 8430 de 1993 emitida por el Ministerio de Salud, o por las normas que la modifiquen o amplíen. También tendrán en cuenta la normatividad que se halle vigente en el país para el ejercicio de la salud ocupacional y la psicología (Ley 1090 del 2006, *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia*. 2009) y los documentos vigentes de orden legal o técnico que expida el Gobierno Nacional y el Colegio Colombiano de Psicólogos.

6.3 INTEGRIDAD DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS

Con el fin de asegurar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la batería, la aplicación de cualquiera de sus instrumentos deberá seguir las instrucciones y lineamientos establecidos en el presente manual y en los manuales específicos que la conforman.

En consecuencia, sólo se podrán modificar los instrumentos cuando así se indique en los manuales específicos. Las modificaciones sólo podrán efectuarse en el sentido y con el alcance establecido. Si para un instrumento en particular se contraindica cualquier tipo de modificación, no podrá ser alterado de forma alguna, de lo contrario carece de validez.

7. MANEJO Y USO DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS RESULTADOS

El uso y aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería se deberá hacer bajo el marco ético y legal que regule la actividad de los profesionales que se desempeñen en el área de la Salud Ocupacional y la Psicología.

En este sentido, se adaptan los principios del *Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Salud Ocupacional*¹⁷, de la Comisión Internacional de Salud Ocupacional (2002) y el *Código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología*, emitido por el Colegio Colombiano de Psicólogos (2009). Serán aplicables todos los demás documentos que se expidan para regular los principios éticos en el ejercicio de la Salud Ocupacional y la Psicología.

Dado el carácter confidencial de los resultados individuales de la evaluación de factores de riesgo psicosocial y de la información proporcionada por los trabajadores para estos efectos, los resultados y la información deberán manejarse con total reserva.

El trabajador podrá conocer los resultados de la evaluación de factores psicosociales, mediante informe preparado por el psicólogo que lo evaluó.

Esta información individual solo podrá ser conocida por otra instancia de la empresa o por las instituciones de seguridad social a las que el trabajador esté afiliado, con previo consentimiento y autorización escrita del trabajador, y solo por intermedio del médico especialista en salud ocupacional o medicina del trabajo.

La información de estadísticas generales de los resultados de la evaluación podrá ser presentada al interior de la empresa por el psicólogo evaluador, quien debe garantizar la confidencialidad de información individual aportada por los trabajadores.

La información que se recopile durante el proceso de aplicación de los instrumentos y los archivos magnéticos que se conciben con los datos, deberán ser manejados con absoluta reserva y confidencialidad. Por lo tanto, resulta imprescindible tomar en consideración las siguientes disposiciones:

- Los resultados o reportes individuales de factores de riesgo psicosocial, se incluirán en la historia clínica ocupacional de cada trabajador y por tanto son aplicables a estos documentos las mismas disposiciones legales que se establezcan para el manejo, archivo y reserva de las historias clínicas ocupacionales¹⁸. Para garantizar este aspecto, los médicos especialistas en Medicina del Trabajo o Salud Ocupacional que formen parte de los servicios médicos de la empresa, tendrán la guarda y custodia de la historia clínica ocupacional y son responsables de proteger su confidencialidad (Artículo 16 de la Resolución 2346 de 2007).
- Los usos y objetivos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial y de la aplicación de los instrumentos de la batería no podrán alejarse del objeto de la salud ocupacional

17 Según la fuente, "se entiende que la expresión «profesionales de salud ocupacional» se refiere a todos aquellos que, en el ejercicio de su profesión, desempeñan tareas, proveen servicios o están involucrados en una práctica de seguridad y salud ocupacional".

18 Se entienden aplicables las disposiciones sobre el manejo, archivo y reserva de las historias clínicas establecidas en la Resolución 2346 de 2007 y en la Resolución 1918 de 2009; y aquellas que las adicionen o modifiquen.

establecido legalmente a través del Decreto 614 de 1984¹⁹ y éticamente se guiarán por los principios básicos del *Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Salud Ocupacional*²⁰ y del “Código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología” y de la Ley 1090 de 2006.

- Los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial podrán tener los siguientes usos:
 - ✓ Identificación y evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, con el fin de dar cumplimiento al Capítulo II de la Resolución 2646 de 2008.
 - ✓ Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial.
 - ✓ Análisis psicosocial en procesos de determinación de origen de enfermedades presumiblemente derivadas del estrés.
 - ✓ Análisis psicosocial en procesos de reubicación laboral.
 - ✓ Diseño, implementación y evaluación de medidas de intervención de factores psicosociales.
 - ✓ Diseño e implementación de acciones de promoción, prevención y mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores.

Cualquiera que sea el uso de los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, los trabajadores que participen en la aplicación de cualquier instrumento que haga parte de la presente batería, deberán ser previamente informados de la utilización que se hará de la información por ellos suministrada y de los resultados que se obtengan y por tanto los trabajadores deberán dar su consentimiento informado.

19 “Artículo 2º. Objeto de salud ocupacional. Las actividades de salud ocupacional tienen por objeto:

- a) Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora.
- b) Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.
- c) Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.
- d) Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud integral del trabajador en los lugares de trabajo.”

20 “El propósito de la salud ocupacional es servir a la salud y el bienestar social de los trabajadores en forma individual y colectiva. La práctica de la salud ocupacional debe realizarse de acuerdo con los estándares profesionales más altos y los principios éticos más rigurosos. Los profesionales de la salud ocupacional deben contribuir además al mejoramiento de la salud pública y del medio ambiente”

ANEXOS

ANEXO 1

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA EVALUACIÓN DE CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD

Concepto de personalidad:

La personalidad ha sido estudiada desde múltiples vértices teóricos. En el último siglo se ha dado una profusa investigación al respecto. En general, las teorías psicológicas de la personalidad delimitan un concepto, un método para su estudio (medición o evaluación), establecen procedimientos de investigación para probar sus hipótesis y desarrollan métodos de modificación de la personalidad. La complejidad del tema y del ser humano en sí mismo posibilita la diversidad de posturas alrededor de los diversos paradigmas. Sin embargo, según Cloninger (2003), existen algunos aspectos fundamentales en el estudio de la personalidad como son su descripción, la dinámica y el desarrollo.

La descripción de la personalidad hace referencia a la manera de caracterizar un individuo y las diferencias individuales. Existen dos enfoques fundamentales: el enfoque de tipos o categorial y el enfoque de rasgos (o disposiciones) o dimensional.

El enfoque de tipo concibe la personalidad como un número limitado de categorías distintas. Los tipos de personalidad son categorías de personas con características similares. El enfoque de rasgos por su parte permite una descripción más precisa, a partir de patrones constantes y de características que diferencian a una persona de otra. Estos patrones pueden presentarse en una persona en diferentes grados. El término rasgo supone entonces la persistencia (describe una regularidad en la conducta de la persona) y la distinción (atributos que hacen que una persona se diferencie de otra).

No obstante, los rasgos posibles en la personalidad pueden ser numerosos y concurrentes, hecho que ha llevado a una identificación de los rasgos básicos a través de la técnica estadística del análisis factorial, que ha permitido proponer copiosos factores de personalidad. Allport y Cattell son teóricos de los rasgos de personalidad y dentro de su trabajo desarrollaron herramientas de evaluación para describir las diferencias individuales.

La dinámica de la personalidad está orientada a comprender “los mecanismos mediante los cuales se expresa la personalidad; con frecuencia se enfoca en las motivaciones que dirigen el comportamiento”. (Cloninger, 2003)

El énfasis en la dinámica de la personalidad tiene en cuenta la adaptación o ajuste del sujeto a las demandas de la vida, es decir, la manera en que la persona se enfrenta al mundo y se adapta a las exigencias y oportunidades del ambiente. Asimismo, en la dinámica se tiene en cuenta el pensamiento (enfoque cognoscitivo) como una influencia importante en la personalidad, por lo que se acepta que las ideas que una persona tiene de sí misma, de los demás y de su ambiente influirán de manera fundamental en su funcionamiento.

Finalmente, la cultura es una de las variables que se observa en el estudio de la dinámica de la personalidad, por cuanto supone una influencia sobre las motivaciones de la conducta.

El desarrollo de la personalidad es el tercer tópico alrededor de las teorías de la personalidad. Con este enfoque se considera el proceso de formación de la personalidad y los factores que influyen en este proceso, así como la posibilidad de cambio de la personalidad. El estudio del desarrollo de la personalidad se interesa por caracterizar los patrones de desarrollo experimentados por la mayoría de personas (etapas del desarrollo) y además intenta comprender los factores de desarrollo que intervienen en las diferencias individuales. Fundamentalmente, a partir de este enfoque se indagan las influencias de tipo biológico y las experiencias de la infancia y la adultez en la configuración de las características individuales y en la posibilidad de transformación de las mismas.

Teniendo en cuenta la diversidad de teorías y elementos para su estudio, la definición de la personalidad se hace difícil; sin embargo, la mayoría de los autores comparten los elementos de la siguiente definición:

“Conjunto de características psicológicas del individuo que determinan su comportamiento habitual con los otros y que le confieren un estilo particular en sus formas de sentir, pensar, comportarse, enfrentar los conflictos, defenderse de las situaciones angustiantes y verse a sí mismo; dentro de un marco biológico de aprendizaje, dinámico y social, pero constituido en la adultez, como un sistema permanente de rasgos de difícil modificación. (Millon, 1998)”.

Evaluación de la personalidad:

Derivados de las diferentes teorías de la personalidad, existen métodos de evaluación en correspondencia con los postulados conceptuales. La evaluación de la personalidad implica la valoración de diferentes aspectos con un objetivo particular. Se evalúa la personalidad en diferentes contextos (clínico, educativo, organizacional, ocupacional, vocacional, etc.) y, según del objetivo, se escoge la técnica de evaluación que va desde entrevistas abiertas hasta cuestionarios de autoinforme. Las técnicas pueden variar en el grado de objetividad o subjetividad.

Se ha considerado que las técnicas más efectivas de evaluación de la personalidad mantienen los principios de estandarización, confiabilidad y validez. La estandarización implica que las condiciones y procedimientos al momento de aplicar una prueba deben ser regulares. La constancia y la uniformidad deben caracterizar la situación de evaluación. La confiabilidad se refiere a la congruencia de la respuesta en relación con un instrumento de evaluación. La validez está dirigida a examinar si un instrumento de evaluación mide aquello para lo que fue diseñado.

De manera general, la evaluación de la personalidad se realiza a través de pruebas proyectivas y psicométricas. Estas últimas son las que han probado una mayor validez y confiabilidad en diferentes ámbitos, porque han sido elaboradas a partir de procedimientos estadísticos, con material estandarizado y validado en la aplicación, corrección e interpretación. Son en general las pruebas derivadas de las teorías de los tipos, los rasgos y los factores, que hacen una

medición cuantitativa que es considerada la más conveniente (Cloninger, 2003), por cuanto todos los sujetos pueden recibir una calificación que puede variar en cada rasgo o factor de interés (desde muy baja hasta muy alta), calificación que a su vez permite la comparación entre sujetos.

Las pruebas de personalidad están orientadas a obtener información relativa de factores y dimensiones de la personalidad, que a su vez permiten la descripción de un individuo, desde una perspectiva amplia y desde un enfoque psicopatológico. Existen numerosas pruebas de este tipo, empero, las más utilizadas en el medio colombiano y las que aportan información más completa son el “Cuestionario 16PF” y el “Inventario Multifacético de la Personalidad de Minnesota – MMPI”.

El cuestionario 16 PF es una prueba creada y desarrollada por Raymond Cattell, cuyo diseño se soporta en la teoría de los factores para la valoración de la personalidad. Las escalas que conforman el cuestionario buscan una medida lo más profunda posible de la personalidad, que incluye el estilo característico de pensamiento, percepción y acción de una persona durante un periodo relativamente largo y ante una gama de situaciones diferentes. Estos rasgos de personalidad se manifiestan en un grupo de actitudes, preferencias, reacciones sociales, emocionales y de hábitos (Birkett, 1993). La prueba cuenta con 16 escalas primarias que corresponden con 16 factores primarios de la conducta, cinco factores de segundo orden o dimensiones globales y tres escalas de validez o estilos de respuesta.

En su quinta versión, consta de 185 reactivos (ítems) de tres opciones de respuesta. El tiempo de aplicación está entre media y una hora y puede aplicarse a adultos con un grado de educación mínimo de básica primaria. Cuenta con una alta validez y confiabilidad probada por múltiples estudios. En Colombia hay una validación y adaptación a la población en una muestra de 1385 sujetos (García Méndez, 2000).

MMPI – 2 Minnesota multiphasic personality inventory: es una prueba creada y desarrollada por S.R. Hathaway, con el fin de evaluar características de personalidad que indican una posible anormalidad psicológica en adultos. En la actualidad se utiliza el MMPI en ámbitos diferentes al clínico, como el laboral y el vocacional. Las escalas del MMPI están dirigidas a indagar las actitudes, emociones, perturbaciones motrices, síntomas psicosomáticos y otros sentimientos y conductas que son indicadores de psicopatología. La prueba cuenta con 10 escalas clínicas principales y múltiples escalas adicionales; por ejemplo, la escala de “disimulación” para detectar sujetos que se fingen enfermos y cuatro escalas de validez que indican la actitud del sujeto hacia la prueba y el grado de confiabilidad.

En su versión revisada MMPI – 2 cuenta con 567 reactivos (ítems) a los que el sujeto debe responder “verdadero” o “falso” acerca de sí mismo. El tiempo de aplicación varía entre una y dos horas. La escala de educación deseable para responder esta prueba es básica secundaria. En Colombia existe una validación y adaptación a la población realizada por Espinosa Méndez (2000). Según el autor, los resultados muestran alta consistencia interna y estabilidad.

ANEXO 2

ORIENTACIONES GENERALES PARA LA EVALUACIÓN DE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

Concepto de afrontamiento:

El concepto de afrontamiento como categoría científica surge en los años 60 a partir de estudios sistematizados acerca del estrés. Sin embargo, es el trabajo de Lazarus y Folkman, *Estrés y Procesos Cognitivos* (1984), el que se considera uno de los pilares fundamentales del tema, a raíz del cual han surgido innumerables estudios.

Los modelos cognitivos han propuesto que ante un estímulo o situación es la interpretación del individuo lo que determina una reacción emocional particular. Es así como a través del enfoque de la valoración cognitiva, la aparición del estrés y de otro tipo de reacciones emocionales están influidas por el proceso de evaluación cognitiva que realiza el individuo. Existen entonces dos tipos de valoraciones cognitivas: la valoración primaria, en la que el sujeto evalúa las posibles consecuencias de la situación para sí mismo, en términos de amenaza, desafío, pérdida y beneficio (Lazarus y Folkman, 1984). Y a posteriori surge la valoración secundaria, dirigida al reconocimiento de las acciones para enfrentar la situación y a las habilidades para afrontarla, que pretende reducir las consecuencias negativas y recobrar el equilibrio.

En este contexto del estudio del estrés y las respuestas del individuo ante esta tensión, se evalúan los recursos disponibles para enfrentar el hecho estresante y en el intento por recuperar el equilibrio perdido, se empieza a hablar de afrontamiento.

La definición del concepto de afrontamiento más aceptada y extendida es la ofrecida por Lazarus y Folkman: “Esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1984, citado por Martín Díaz, Jiménez Sánchez y Fernández Abascal, 2004).

El concepto de afrontamiento, según esta definición, tendría que ver con un *proceso dinámico* en el que se enfatiza la acción más que el resultado, lo que lo diferencia de los mecanismos de defensa, considerados una respuesta automática para enfrentar y manejar situaciones de angustia.

Clasificación del afrontamiento:

El campo de la investigación alrededor del concepto de afrontamiento permite conceptualizar *tipos y dimensiones* de la personalidad que se han denominado *estilos y estrategias*. Esto

quiere decir que los primeros (tipos y estilos) serían más constantes en el funcionamiento y las segundas (dimensiones y estrategias) implican mayor variabilidad (Solís y Vidal, 2006). Más específicamente:

“Los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. Por otro lado, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes. (Fernández-Abascal, 1997, citado por Martín Díaz, Jiménez Sánchez y Fernández Abascal, 2004)”.

En cuanto a las clasificaciones del afrontamiento, aparecen principalmente dos: la *primera clasificación*, según el método utilizado, diferencia formas centradas en el problema y formas centradas en la emoción (Lazarus y Folkman), a la que más adelante Moos (1986) añadirá las formas centradas en la evaluación. Las formas centradas en el problema están referidas a la manera en que la persona se esfuerza para resolver la situación, manipulando o alterando el problema, para que resulte menos estresante. Las formas centradas en la emoción se dirigen a regular la respuesta emocional propiciada por la situación, en el supuesto de no poder modificar el problema. Finalmente, las formas centradas en la evaluación se orientan a modificar la valoración que de la situación ha realizado la persona inicialmente, es decir, reevaluar el problema.

La segunda clasificación, según la focalización de la respuesta, distingue entre formas activas y formas pasivas o de evitación. Así, los individuos pueden movilizar esfuerzos cognitivos o comportamentales para la solución de la situación (formas activas), pueden no hacer nada directamente sobre la situación y sólo esperar a que cambien las condiciones (formas pasivas) o evitar o huir de la situación, o sus consecuencias (formas evitativas) (Londoño, et ál., 2006).

Las formas de afrontamiento utilizadas dependen, en parte, de la naturaleza de la situación y las circunstancias específicas en que se presente el problema, es decir, en términos generales, si se presenta una dificultad en la que es posible hacer algo para modificarla, aparecerán más fácilmente las formas centradas en el problema, pero si lo único posible es la aceptación de las circunstancias aparecerán formas centradas en la emoción. No obstante, existen otros múltiples factores que inciden en los estilos de afrontamiento utilizados: aspectos personales, experiencias individuales, exigencias del medio ambiente, etc.

Finalmente, es importante mencionar que las estrategias de afrontamiento son adaptativas si reducen el estrés y promueven la salud a largo plazo, o inadaptativas si reducen el estrés sólo a corto plazo, pero tienen un efecto nocivo en la salud a largo plazo.

Evaluación del afrontamiento:

Con base en la conceptualización del afrontamiento de Lazarus y Folkman, se deriva que las estrategias de afrontamiento pueden ser estables a través de diferentes situaciones estresantes, a pesar de ser un proceso que puede tener una dependencia contextual. De esta forma, hay

una relación estrecha entre el concepto de afrontamiento y teorías de la personalidad que defienden los rasgos o disposiciones de los individuos, donde sus respuestas están determinadas por una interacción entre las situaciones externas y las disposiciones o rasgos personales. Esto daría estabilidad a las diferentes estrategias de afrontamiento y en este sentido la posibilidad de obtener información a partir de los instrumentos, cuando los sujetos se ven obligados a vivir situaciones de estrés (Chorot y Sandín 1987). De este modo, Folkman y Lazarus desarrollaron el Ways of Coping Questionnaire [WCQ] (1984), del cual derivan la mayoría de los cuestionarios existentes.

Uno de los cuestionarios más importantes y difundidos, de amplia utilización en Colombia, es la Escala de Estrategias de Coping (EEC), desarrollada por Chorot y Sandín (1987), con la finalidad de evaluar un amplio espectro de formas de afrontamiento del estrés. El cuestionario de Chorot y Sadin está basado en el WCQ de Lazarus y Folkman y en las publicaciones de Moos y Billings (1982).

La Escala de Estrategias de Coping (EEC) incluye dimensiones generales del afrontamiento (afrontamiento centrado en el problema, la emoción y la evaluación) y diferentes categorías asociadas a estas dimensiones, que se evalúan a través de 90 ítems y nueve escalas: focalización en la situación problema, autocontrol, reestructuración cognitiva, búsqueda de apoyo social, religión o espiritualidad, búsqueda de apoyo profesional, autofocalización negativa, expresión emocional abierta y evitación.

En Colombia, Londoño y otros investigadores (2006) realizaron un estudio tendiente a la validación de dicho instrumento, por considerar que era uno de los utilizados con mayor frecuencia por psicólogos en el campo investigativo y clínico.

Para la validación, la escala fue reagrupada en 12 factores: solución de problemas, apoyo social, espera, religión, evitación emocional, búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva, evitación cognitiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, reevaluación positiva, negación y autonomía. La consistencia interna de la escala EEC-M (modificada) obtenida en el estudio de validación en la población colombiana fue considerada por los autores como buena (Alfa de Cronbach 0,84).

Otra de las escalas más utilizadas en Colombia es la escala de estilos y estrategias de afrontamiento, desarrollada por Fernández-Abascal (1997, citado por Londoño et ál., 2006), la cual, según Londoño y demás investigadores, “ha sido empleada en diferentes muestras españolas y argentinas (Corbella, Beutler, Fernández-Álvarez, Botella, Malik, Lane & Wagstaff, 2003). La escala ha mostrado una alta consistencia interna en reevaluación positiva, desconexión cognitiva, desarrollo personal, control emocional, resolver el problema y apoyo social emocional (Martín, Jiménez & Fernández-Abascal, 1997, citado por Londoño et ál., 2006). Los autores de la escala reportaron diferencias significativas en cuanto al sexo en las estrategias control emocional, apoyo social al problema, expresión emocional, focalización en la emoción y actividad conductual, siendo la primera más elevada en hombres y las siguientes más elevada en las mujeres”. Cabe precisar que para esta escala no existen validaciones formales para población colombiana.

ANEXO 3

DIMENSIONES ESPECÍFICAS EVALUADAS A TRAVÉS DE CADA INSTRUMENTO QUE CONFORMA LA BATERÍA

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral A	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo	Guía para entrevistas semiestructuradas	Guía para grupos focales
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No
		Demandas de carga mental	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No
		Demandas emocionales	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No
		Exigencias de responsabilidad del cargo	Sí	No	No aplica	Sí	No	No
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No
		Demandas de la jornada de trabajo	Sí	Sí	No aplica	Sí	No	No
		Consistencia del rol	Sí	No	No aplica	Sí	No	No
		Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Sí	Sí	No aplica	No	No	No
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No
		Participación y manejo del cambio	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No
		Claridad de rol	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No
		Capacitación	Sí	Sí	No aplica	No	Sí	No
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí
		Relaciones sociales en el trabajo	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí
		Retroalimentación del desempeño	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí
		Relación con los colaboradores (subordinados)	Sí	No aplica	No aplica	No	Sí	No
	RECOMPENSAS	Reconocimiento y compensación	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Sí	Sí	No aplica	No	No	Sí
CONDICIONES EXTRALABORALES	NO APLICA	Tiempo fuera del trabajo	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica
		Relaciones familiares	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica
		Comunicación y relaciones interpersonales	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica
		Situación económica del grupo familiar	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica
		Características de la vivienda y de su entorno	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica
		Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica
		Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	No aplica	No aplica	Sí	No aplica	No aplica	No aplica

REFERENCIAS

- Birkett, C. H. Lo profundo de la personalidad. Aplicación del 16 FP. México: Manual Moderno, 1993.
- Cloninger, S.C. Teorías de la personalidad. México: Pearson, 2003.
- Colegio Colombiano de Psicólogos. Deontología y bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia. 2009.
- Chorot, P., y Sandín, B. *Escala de Estrategias de Coping (EEC)*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. 1987.
- Comisión Internacional de Salud Ocupacional. Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Salud Ocupacional. Roma. 2002. Disponible: http://www.ichweb.org/core_docs/code_ethics_spanish.pdf
- Congreso de Colombia. Ley 1090 de 2006.
- Congreso de Colombia . Ley 1164 de 2007.
- Espinosa Méndez, J.C. Evaluación psicométrica y estandarización del MMPI con base en una muestra de profesionales colombianos. Estudio realizado como trabajo de grado en la Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 2000.
- García Méndez, G.A. Adaptación y baremación del “Cuestionario de Personalidad de los 16 Factores (16PF)” de Catell, en una muestra de profesionales colombianos. Estudio realizado como trabajo de grado en la Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, 2000.
- Karasek, R. y Theorell, T. Healthy Work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. Estados Unidos: Basic Books. 1990.
- Lazarus, R. y Folkman, S. Ways of coping scale. Stress, appraisal and coping. Journal of personality and Social Psychology. 1984.
- Londoño, N.H., Henao, G.C., Puerta, I.C., Posada, S., Arango, D. y Aguirre, D.C. Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. Universitas Psychologica. 2006.
- Martín Díaz, M. D., Jiménez Sánchez, M.P. y Fernández-Abascal, E. “Estudio sobre la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento (E3 A)”. Revista Electrónica de Motivación y Emoción. Departamento de Psicología Básica II. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España. Vol. 3. Nº 4. 2004.
- Millon, T. y Davis, R. Trastornos de la personalidad. Más allá del DSM-IV. Barcelona: Masson, 1998.

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. “Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial”. Elaborado por Villalobos Fajardo, G.H. Bogotá: El Ministerio. 1996. 174 p. Documento sin publicar.
- Ministerio de la Protección Social. Colombia. “Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales”. Bogotá: El Ministerio. 2007. 156 p.
- Ministerio de la Protección Social. Colombia. Resolución 2346 de 2007.
- Ministerio de la Protección Social. Colombia. Resolución 2646 de 2008.
- Ministerio de la Protección Social. Colombia. Resolución 1918 de 2009.
- Ministerio de la Protección Social. Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales. Elaborado por Villalobos Fajardo G.H. y cols. Bogotá: El Ministerio. 2010. Documento sin publicar.
- Ministerio de Salud. Colombia. Resolución 8430 de 1993.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Colombia. Decreto 614 de 1984.
- Moos, R. Coping with life crises: An integrated approach. New York: Plenum. 1986.
- Moos, R.H. y Billing, A.G. Conceptualizing and measuring coping resources and process. En C. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects. NY: Free Press. 1982. p., 212-230.
- Siegrist, J. “Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions”. En: Occupational Health Psychology. Enero de 1996. Vol. 1, No. 1. p., 27 – 41.
- Siegrist, J. Department of Medical Sociology. Dusseldorf University. Effort-reward imbalance at work: Theory, measurement and evidence. 2008. Disponible: http://www.uniduesseldorf.de/medicalsociology/fileadmin/Bilder_Dateien/download/ERI_Texte_und_Grafiken/theorie_measurement_evidence.pdf
- Solis, C. y Vidal, A. “Estilos y estrategias en adolescentes”. Revista de Psiquiatría y Salud mental Hermilio Valdizan. Vol. VII, No. 1. Enero - junio de 2006. p., 33-39.
- Villalobos Fajardo, G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública- La Habana Cuba. 2005.



Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Manual del usuario

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

C O N T E N I D O

1. Ficha técnica
 2. Glosario
 3. Formas del cuestionario
 4. Estructura del cuestionario
 5. Fundamentación estadística
 - 5.1 Características de la muestra
 - 5.2 Características psicométricas del cuestionario
 - 5.2.1 Validez
 - 5.2.1.1 Análisis factorial
 - 5.2.1.2 Coeficientes de correlación
 - 5.2.2 Confiabilidad
 - 5.2.3 Poder de discriminación de las formas A y B
 6. Instrucciones para la aplicación y calificación
 - 6.1 Aplicación
 - 6.1.1 Escala de respuesta
 - 6.1.2 Modalidades de aplicación
 - 6.1.2.1 Heteroaplicación
 - 6.1.2.2 Autoaplicación
 - 6.1.3 Condiciones de aplicación
 - 6.2 Calificación e interpretación
- Referencias
- Anexos

1. FICHA TÉCNICA

Nombre:	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
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.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos (forma A). • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (forma B).
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Formas:	Dos formas: • Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.
Número de ítems:	• Forma A: 123 ítems • Forma B: 97 ítems
Duración de la aplicación:	• Forma A: 28 minutos (duración promedio). • Forma B: 33 minutos (duración promedio).
Materiales:	• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (Anexo 1). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (Anexo 2). • Ficha de datos generales (Anexo 3).

2. GLOSARIO

Autoaplicación: se refiere a la modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el trabajador lee y diligencia las respuestas por su propia cuenta.

Dimensión: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento contempla 19 dimensiones de factores intralaborales.

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 de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

Examinador: se refiere a la persona encargada de aplicar el cuestionario.

Heteroaplicación: modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el examinador lee las instrucciones y los ítems a los trabajadores. Puede ser grupal o individual, con dos situaciones posibles: la primera, en la que cada trabajador diligencia su formato luego de escuchar la lectura y, la segunda, en la que el examinador además de leer registra en el formato la respuesta seleccionada por la persona encuestada.

Nivel de cargo: se refiere a la clasificación que se hace del tipo de cargo en cuatro categorías: 1) jefatura, 2) profesional o técnico, 3) auxiliar y 4) operario.

Nivel educativo: clasificación que se hace del grado de escolaridad en categorías: ninguno (analfabeta), primaria incompleta, primaria completa, bachillerato incompleto, bachillerato completo, técnica o tecnológica incompleta, técnica o tecnológica completa, pregrado incompleto, pregrado completo, carrera militar o policía, posgrado incompleto, posgrado completo.

3. FORMAS DEL CUESTIONARIO

Durante el diseño del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y su posterior aplicación piloto, se evidenció la necesidad de formular dos versiones del instrumento, a fin que los ítems fueran pertinentes y claramente comprendidos por trabajadores de diversos grupos ocupacionales. Es así como se desarrollaron dos versiones: la forma A y la forma B.

La versión denominada forma A está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos. La segunda versión o forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios. En la Tabla 1 se presentan las definiciones que precisan cada uno de estos niveles ocupacionales.

El proceso de diseño y la aplicación piloto del cuestionario evidenció que la estructura gramatical y los términos empleados en los ítems que se incluyen en la forma B, son fácilmente comprendidos por trabajadores con niveles básicos de escolaridad (primaria incompleta o completa o incluso analfabetas), como puede ser el caso de personas que ocupan cargos de auxiliar o de operario. De forma paralela, los ítems de la forma A se comprenden sin dificultad en la población de trabajadores para quien va dirigido.

Si bien las dos formas del cuestionario indagan y evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral, antes de administrar el instrumento es indispensable identificar claramente a qué grupo pertenece el cargo de quien lo responde, con el fin de seleccionar y aplicar acertadamente una de las dos formas y lograr validez en los resultados.

Tabla 1. Formas del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral según niveles ocupacionales a los que se deben aplicar.

Formas	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica cada forma del cuestionario
Forma A	• <u>Jefes</u>: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capacitadores o coordinadores, entre otros. • <u>Profesionales o técnicos</u>: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Forma B	• <u>Auxiliares</u>: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. • <u>Operarios</u>: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

4. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo.

Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas.

A su vez, estos dominios están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral. El cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales intralaborales en su forma A y 16 dimensiones en su forma B.

En la Tabla 2 se presenta la estructura del cuestionario (formas A y B), en términos de los dominios y dimensiones que lo conforman.

Tabla 2. Dominios y dimensiones intralaborales según forma de aplicación (A o B).

Dominios	Dimensiones	Forma A	Forma B
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	✓	✓
	Relaciones sociales en el trabajo	✓	✓
	Retroalimentación del desempeño	✓	✓
	Relación con los colaboradores (subordinados)	✓	No aplica
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad de rol	✓	✓
	Capacitación	✓	✓
	Participación y manejo del cambio	✓	✓
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	✓	✓
	Control y autonomía sobre el trabajo	✓	✓
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	✓	✓
	Demandas emocionales	✓	✓
	Demandas cuantitativas	✓	✓
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	✓	✓
	Exigencias de responsabilidad del cargo	✓	✗
	Demandas de carga mental	✓	✓
	Consistencia del rol	✓	✗
	Demandas de la jornada de trabajo	✓	✓
RECOMPENSA	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	✓	✓
	Reconocimiento y compensación	✓	✓

✓ Dimensión evaluada.

✗ Dimensión no evaluada.

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.

En la tabla 3 se presenta el número de ítems a través de los que se evalúan los dominios y las dimensiones.

5. FUNDAMENTACIÓN ESTADÍSTICA

5.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral fue validado en una muestra de 2360¹ trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica)² y que

1 La forma A fue validada en una muestra de 1576 trabajadores y la forma B en una muestra de 784.

2 El estudio se realizó en 31 municipios de Colombia, que concentran las empresas según actividad económica y región.

Tabla 3. Número de ítems por dimensiones y dominios en las formas A y B.

Dominios	Dimensiones	Forma A Cantidad de ítems	Forma B Cantidad de ítems
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	13	13
	Relaciones sociales en el trabajo	14	12
	Retroalimentación del desempeño	5	5
	Relación con los colaboradores (subordinados)	9	No aplica
Subtotal ítems de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		41	30
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	7	5
	Capacitación	3	3
	Participación y manejo del cambio	4	3
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	4	4
	Control y autonomía sobre el trabajo	3	3
Subtotal ítems de control sobre el trabajo		21	18
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	12
	Demandas emocionales	9	9
	Demandas cuantitativas	6	3
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4	4
	Exigencias de responsabilidad del cargo	6	No evalúa
	Demandas de carga mental	5	5
	Consistencia del rol	5	No evalúa
	Demandas de la jornada de trabajo	3	6
Subtotal ítems de demandas del trabajo		50	39
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5	4
	Reconocimiento y compensación	6	6
Subtotal ítems de recompensa		11	10
TOTAL INTRALABORAL		123	97

integran cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola). El diseño muestral fue de tipo no probabilístico por cuotas.

Las personas que participaron en el estudio de validación fueron seleccionadas aleatoriamente del listado de empleados proporcionado por las empresas que aceptaron libremente hacer parte del estudio³. Los trabajadores que manifestaron interés en contestar el cuestionario firmaron un consentimiento informado, el cual constituyó una condición necesaria para incluirlos en la muestra.

3 El estudio contó con la participación de trabajadores pertenecientes a 229 empresas diferentes. La tasa de respuesta de las empresas seleccionadas aleatoriamente de una base de datos proporcionada por el Ministerio de la Protección Social fue del 29%. Se incluyen también en la muestra empresas que manifestaron interés de participar en el proceso de validación. El número máximo de participantes por empresa fue de 25 trabajadores.

La distribución de los participantes por región del país y por sector económico, refleja la distribución de los trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales por estas dos variables, en tanto que la mayor parte pertenece a empresas del sector servicios y se encuentran ubicados en la región Andina y en Bogotá (Tabla 4).

Tabla 4. Distribución de la muestra de trabajadores del estudio según sector económico y región del país.

SECTOR ECONÓMICO	REGIÓN DE COLOMBIA													
	Andina		Bogotá		Caribe		Pacífico		Orinoquía		Amazonía		TOTAL	
	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total
Servicios	540	22,9%	466	19,8%	138	5,8%	120	5,1%	27	1,1%	16	0,7%	1307	55,3%
Comercio	206	8,7%	88	3,7%	54	2,3%	57	2,4%	13	0,6%	8	0,3%	426	18,1%
Industria	123	5,2%	166	7,0%	38	1,6%	57	2,4%	9	0,4%	10	0,4%	403	17,1%
Agrícola	66	2,8%	47	2,0%	47	2,0%	35	1,5%	25	1,0%	4	0,2%	224	9,5%
TOTAL	935	39,6%	767	32,5%	277	11,7%	269	11,4%	74	3,1%	38	1,6%	2360	100,0%

Los trabajadores que participaron en el estudio de validación representan diversas actividades económicas. Por ejemplo, en el sector agrícola la muestra estuvo compuesta por personas de empresas dedicadas a la cría de ganado vacuno, aves de corral, equinos y alevinos, así como a la producción de caña de azúcar, palma, flores de corte y otros productos de vivero, acuicultura e inseminación artificial, entre otros.

Por otra parte, se contó con la participación de trabajadores que representan actividades económicas de comercio al por mayor y por menor de productos como computadores (hardware y software), maquinaria, materiales de construcción, artículos de ferretería, productos agrícolas, pecuarios y alimenticios, minerales, prendas de vestir, de los mercados farmacéutico, cosmético y químico, etc.

En el sector industrial, participaron empresas dedicadas a la elaboración de aceites y grasas, bebidas no alcohólicas, alimentos, productos lácteos, artículos de plástico, jabones y detergentes, maquinaria, motocicletas, manufactura metálica, de arcilla y cerámica, fabricación de papel, cartón, envases y empaques, tabaco, industria básica de hierro y acero, de textiles y otros.

El sector servicios estuvo representado por individuos de empresas dedicadas a la administración pública, agencias de viaje, arquitectura e ingeniería, construcción, seguridad, biblioteca y archivo, limpieza, medicina y odontología, IPS, actividades deportivas, hotelería, servicios públicos, educación (preescolar, primaria, secundaria y superior), obtención y suministro de personal, cajas de compensación familiar, transporte de pasajeros y de carga (urbano e intermunicipal), eliminación de desperdicios y aguas residuales y servicios sociales, etc.

Los cuestionarios se aplicaron en empresas privadas, públicas y mixtas; la mayor cantidad de trabajadores del estudio de validación estaban vinculados a empresas del sector privado (89,3%).

De igual forma, la validación se hizo en microempresas (3,6%), empresas pequeñas y medianas [PYMES] (56,7%) y empresas grandes (39,7%).

El estudio de validación contó con trabajadores de ambos sexos; la mayor proporción fue representada por el sexo masculino (54%). En cuanto a la edad, 64% de participantes tenían entre 26 y 45 años. La media fue de 36 años. El más joven contaba con 18 años y el mayor con 70.

El estudio incluyó trabajadores de todos los grados educativos, y si bien la mayor proporción estuvo representada por personas con estudios de bachillerato completo (20,42%) o técnico-tecnológico completo (20,72%), los cuestionarios también se aplicaron a individuos con niveles educativos de primaria incompleta (2,12%) o completa (2,80%), e incluso a unas personas sin educación formal (0,17%).

La mayor proporción de trabajadores del estudio fue de solteros (37,33%), seguidos por casados (33,26%) o en unión libre (20,68%). El 16,6% de los participantes reportó no tener personas económicamente a cargo y 66,1% de los trabajadores refirió entre 1 y 3 personas dependientes.

Respecto a las características de vivienda de los participantes, se encontró que 37,58% de los trabajadores contaban con vivienda propia, en tanto que 34,96% reportaron vivir en arriendo y el 27,29%, en viviendas familiares. Más de dos terceras partes de las viviendas se situaron en estratos 2 o 3 (71%) y sólo 7% en estratos 5 o 6.

Con relación a los datos ocupacionales, se encontró que la mayor proporción las personas tenía 2 años o menos de antigüedad en la empresa (44,4%) y la menor (0,7%), correspondió a trabajadores con 31 años o más de antigüedad en la organización en la que laboraban al momento de responder el cuestionario.

El tipo de contratación más reportado fue el de término indefinido (62%); sin embargo, también se evidenciaron contratos civiles de prestación de servicios (4%) y vinculados a cooperativas (2%). La modalidad de pago más recurrente (88,8%) fue la de sueldo fijo, bien sea diario, semanal, quincenal o mensual.

5.2 CARACTERÍSTICAS PSICOMÉTRICAS DEL CUESTIONARIO

A continuación se presentan los principales hallazgos de los análisis estadísticos y psicométricos que corroboran las características de validez y confiabilidad de los cuestionarios. Inicialmente, se reseñan los resultados del análisis factorial y del análisis de correlaciones. Estos dos tipos de análisis aportan información sobre la validez de los instrumentos. Posteriormente, se describen los resultados de la consistencia interna de los cuestionarios, que brindan información sobre la confiabilidad de los instrumentos. Al finalizar esta sección se incluyen algunos datos que evidencian el poder de discriminación de la forma A y B del cuestionario.

5.2.1 Validez

La validez de los cuestionarios se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. En los siguientes apartados del manual se reseñan los principales hallazgos de dichos procesamientos.

5.2.1.1 Análisis factorial

Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems⁴ por dimensiones, así: para el cuestionario de factores de riesgo intralaboral forma A se ratificó la agrupación de los ítems en 19 dimensiones conformadas por 24 factores (Tabla 5) y para el cuestionario forma B se ratificaron 16 dimensiones integradas por 22 factores (Tabla 6). Esto corroboró que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo de los instrumentos.

Tabla 5. Dimensiones y factores del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A.

Dominios	Dimensiones	Factores que integran cada dimensión
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	Factor 1
	Relaciones sociales en el trabajo	Factores 2 y 15
	Retroalimentación del desempeño	Factor 4
	Relación con los colaboradores (subordinados)	Factor 10
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	Factor 3
	Capacitación	Factor 8
	Participación y manejo del cambio	Factor 9
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Factor 11
	Control y autonomía sobre el trabajo	Factor 16
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Factores 7, 19 y 24
	Demandas emocionales	Factor 13
	Demandas cuantitativas	Factor 14
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Factor 17
	Exigencias de responsabilidad del cargo	Factores 20 y 22
	Demandas de carga mental	Factor 23
	Consistencia del rol	Factor 5
	Demandas de la jornada de trabajo	Factor 21
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Factor 6
	Reconocimiento y compensación	Factores 12 y 18

4 Se tomaron los ítems cuyos pesos factoriales fueran iguales o superiores a 0,30, dado que son estos los que indicaron una carga factorial aceptable del ítem en el factor.

Tabla 6. Dimensiones y factores del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B.

Dominios	Dimensiones	Factores que integran cada dimensión
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	Factor 1
	Relaciones sociales en el trabajo	Factores 2 y 21
	Retroalimentación del desempeño	Factor 4
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	Factor 3
	Capacitación	Factor 8
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Factor 9
	Participación y manejo del cambio	Factor 20
	Control y autonomía sobre el trabajo	Factor 22
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Factores 5, 19 y 13
	Demandas emocionales	Factores 6 y 12
	Demandas de la jornada de trabajo	Factores 10 y 11
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Factor 14
	Demandas cuantitativas	Factor 16
	Demandas de carga mental	Factor 18
Recompensas	Reconocimiento y compensación	Factores 7 y 17
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Factor 15

5.2.1.2 Coeficientes de correlación

Se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones de las dimensiones, los dominios y los puntajes totales del cuestionario, tanto para la forma A como para la B. Los resultados ratificaron la validez de constructo de los instrumentos.

El análisis de correlaciones entre las dimensiones, dominios y el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B, permitió identificar que efectivamente existe un constructo integrado subyacente a estos instrumentos. Lo anterior se soporta en los buenos niveles de correlación⁵ hallados entre las dimensiones y sus respectivos dominios, entre la mayoría de dimensiones y el puntaje total del cuestionario, y entre los dominios y el puntaje total del cuestionario y el puntaje total general de la evaluación de factores psicosociales (sumatoria de los puntajes de los cuestionarios intra y extralaboral).

5 Escala para la valoración del coeficiente de correlación:

- 0,20 – 0,30 = Correlación baja
- 0,31 – 0,40 = Correlación media – baja
- 0,41 – 0,50 = Correlación media
- 0,51 – 0,60 = Correlación media alta
- 0,61 – 1,00 = Correlación alta

En la forma A se encontró que 42% (8 de 19) de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario. El 42% (8 de 19) de las dimensiones presentaron una correlación media alta, media o media baja con el total. Sólo 16% (3 de 19) de las dimensiones tuvieron una correlación baja, aunque significativa. Igual tendencia se halló en las correlaciones de las dimensiones de la forma A, con el puntaje total general de factores psicosociales (sumatoria del puntaje del cuestionario intralaboral y extralaboral) (Tabla 7).

Tabla 7. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones de las dimensiones y el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (N = 1576).

Dimensiones forma A	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma A	Total general de la evaluación de factores psicosociales ⁶
Características del liderazgo	0,76**	0,74**
Claridad de rol	0,68**	0,67**
Consistencia del rol	0,68**	0,67**
Relaciones sociales en el trabajo	0,67**	0,67**
Retroalimentación del desempeño	0,63**	0,61**
Participación y manejo del cambio	0,63**	0,63**
Reconocimiento y compensación	0,62**	0,61**
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,61**	0,62**
Demandas cuantitativas	0,57**	0,57**
Demandas ambientales	0,54**	0,54**
Capacitación	0,50**	0,49**
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,47**	0,48**
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,45**	0,46**
Control y autonomía sobre el trabajo	0,40**	0,41**
Demandas emocionales	0,37**	0,36**
Demandas de la jornada de trabajo	0,37**	0,37**
Demandas de carga mental	0,25**	0,24**
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,23**	0,20**
Relación con los colaboradores (subordinados)	0,21**	0,18**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

De otra parte, todas las correlaciones de los 4 dominios de este cuestionario (forma A) con el puntaje total del instrumento y el puntaje total general⁷ de la evaluación de factores psicosociales fueron altas (Tabla 8).

6 Sumatoria del puntaje total del cuestionario intralaboral forma A y del puntaje del cuestionario extralaboral.

7 Ídem.

Tabla 8. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones de los dominios y el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A (N = 1576).

Dominios forma A	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – Forma A	Total general de la evaluación de factores psicosociales ⁸
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,87**	0,84**
Control sobre el trabajo	0,76**	0,76**
Demandas del trabajo	0,70**	0,69**
Recompensas	0,68**	0,68**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

También se encontró que los dominios con los que más se correlacionan las dimensiones son los mismos en los que se habían agrupado conceptualmente durante el diseño del instrumento, lo cual valida los constructos de liderazgo y relaciones interpersonales en el trabajo, control, demandas y recompensas (Tabla 9).

Tabla 9. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones de los dominios y las dimensiones que los integran (forma A) (N = 1576).

Dimensiones	Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
Características del liderazgo	0,85**
Relaciones sociales en el trabajo	0,77**
Retroalimentación del desempeño	0,74**
Relación con los colaboradores (subordinados)	0,28**
Dimensiones	Dominio control sobre el trabajo
Claridad de rol	0,83**
Participación y manejo del cambio	0,80**
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,69**
Capacitación	0,67**
Control y autonomía sobre el trabajo	0,51**
Dimensiones	Dominio demandas del trabajo
Demandas ambientales	0,66**
Demandas cuantitativas	0,62**
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,63**
Demandas emocionales	0,61**
Consistencia del rol	0,59**
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,58**
Demandas de carga mental	0,53**
Demandas de la jornada de trabajo	0,48**

Dimensiones	Dominio recompensas
Reconocimiento y compensación	0,95**
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,80**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

En la forma B se encontró que 31,25% (5 de 16) de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral; 56,25% (9 de 16) de las dimensiones presentaron una correlación media alta, media o media baja con el total. Sólo 12,5% (2 de 16) de las dimensiones tuvieron una correlación baja, aunque significativa (Tabla 10).

Tabla 10. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones de las dimensiones y el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (N = 784).

Dimensiones forma B	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B	Total general de la evaluación de factores psicosociales ⁹
Características del liderazgo	0,81**	0,73**
Relaciones sociales en el trabajo	0,66**	0,63**
Retroalimentación del desempeño	0,66**	0,64**
Reconocimiento y compensación	0,65**	0,61**
Claridad de rol	0,61**	0,50**
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,59**	0,55**
Participación y manejo del cambio	0,53**	0,45**
Demandas de la jornada de trabajo	0,50**	0,43**
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,49**	0,47**
Demandas cuantitativas	0,42**	0,37**
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,41**	0,33**
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,39**	0,36**
Capacitación	0,36**	0,29**
Control y autonomía sobre el trabajo	0,34**	0,28**
Demandas emocionales	0,25**	0,29**
Demandas de carga mental	0,23**	0,19**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

⁹ Sumatoria del puntaje total del cuestionario intralaboral forma B y del puntaje del cuestionario extralaboral.

Las correlaciones de los 4 dominios de la forma B tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario y alta o media alta con el puntaje total general de la evaluación de factores psicosociales (Tabla 11).

Tabla 11. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones de los dominios y el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B (N = 784).

Dominios forma B	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral – forma B	Total general de la evaluación de factores psicosociales ¹⁰
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,87**	0,81**
Demandas del trabajo	0,69**	0,62**
Control sobre el trabajo	0,68**	0,56**
Recompensas	0,67**	0,64**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Se halló que, al igual que en la forma A, en la forma B los dominios con los que más fuertemente se correlacionan las dimensiones son aquellos en los que se habían agrupado de manera conceptual durante el diseño del instrumento. Esto valida, también para la forma B, la existencia de los constructos de liderazgo y relaciones interpersonales en el trabajo, control, demandas y recompensas (Tabla 12).

A través de las correlaciones se validó además la existencia de un constructo subyacente a los instrumentos, que indica que los factores psicosociales son un todo, conformado por la integración de las condiciones intralaborales y extralaborales. Es así que para la forma A y para la B se encontraron altos niveles de correlación entre las puntuaciones totales de los cuestionarios de factores de riesgo intralaboral y el total general de factores de riesgo psicosociales (Tabla 13).

A fin de determinar la validez de criterio concurrente de los cuestionarios se aplicaron las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007) y el cuestionario para la evaluación del estrés construido por Villalobos (1996) y posteriormente adaptado y validado por la misma autora en población trabajadora (2005). Cabe precisar que las escalas de salud y de estrés se escogieron para la estimación de la validez de criterio concurrente gracias a sus cualidades psicométricas y porque habían sido previamente validadas en población colombiana.

Los resultados de las escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental) correlacionaron de forma inversa y estadísticamente significativa con los resultados del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B), lo cual correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de riesgo psicosocial menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad (Tabla 14).

9 Sumatoria del puntaje total del cuestionario intralaboral forma B y del puntaje del cuestionario extralaboral.

10 Ídem.

Tabla 12. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones de los dominios y las dimensiones que los integran (forma B) (N = 784).

Dimensiones	Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
Características del liderazgo	0,90**
Relaciones sociales en el trabajo	0,79**
Retroalimentación del desempeño	0,76**
Dimensiones	Dominio control sobre el trabajo
Claridad de rol	0,70**
Participación y manejo del cambio	0,71**
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,65**
Capacitación	0,55**
Control y autonomía sobre el trabajo	0,50**
Dimensiones	Dominio demandas del trabajo
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,63**
Demandas de la jornada de trabajo	0,59**
Demandas emocionales	0,56**
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,57**
Demandas cuantitativas	0,50**
Demandas de carga mental	0,49**
Dimensiones	Dominio recompensas
Reconocimiento y compensación	0,96**
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,70**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Tabla 13. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B), el cuestionario extralaboral y el total general de factores de riesgo psicosocial.

Forma	Total factores de riesgo extralaboral	Total general de factores de riesgo psicosocial
Total factores de riesgo intralaboral forma A	0,45**	0,98**
Total factores de riesgo intralaboral forma B	0,42**	0,96**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Los resultados de las correlaciones entre el cuestionario de síntomas de estrés con los resultados del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, fueron directos y estadísticamente significativos, según lo esperado, porque a mayor nivel de riesgo psicosocial mayor nivel de estrés (Tabla 14).

Tabla 14. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B), escalas de salud general, vitalidad y salud mental del SF-36v2 y cuestionario de síntomas de estrés.

Forma	Escala de salud general	Escala de vitalidad	Escala de salud mental	Cuestionario para la evaluación estrés
Total factores de riesgo intralaboral forma A	-0,242**	-0,353**	-0,368**	0,420**
Total factores de riesgo intralaboral forma B	-0,126**	-0,273**	-0,277**	0,314**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Los resultados de las correlaciones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral con las escalas del SF-36v2 y el cuestionario para la evaluación del estrés permitieron constatar la validez del primero, por tanto indican que a mayor puntuación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, mayor es el nivel de estrés, menor es la vitalidad, el grado de salud mental y de salud general.

5.2.2 Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que los cuestionarios cuentan con alto nivel de consistencia interna, lo que indica muy buena confiabilidad del instrumento. El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, forma A, logró la mayor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,954. La forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937.

Respecto al grado de confiabilidad obtenido por las dimensiones de la forma A, se halló que 37% (7 de 19) de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tuvieron una confiabilidad excelente, 11% (2 de 19) presentó un muy buen grado de confiabilidad, 42% (8 de 19) tuvo una confiabilidad buena, 5% (1 de 19) tuvo una confiabilidad aceptable y solamente 5% (1 de 19) presentó baja confiabilidad. En general, los resultados del análisis de consistencia interna de cada dimensión cumplen con los criterios técnicos de confiabilidad, aspecto de gran relevancia si se tiene en cuenta que el número de ítems en algunas de ellas es reducido, lo que da cuenta de ítems de alta calidad (Tabla 15).

Tabla 15. Coeficientes de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de factores psicosociales intralaborales forma A (N = 1576).

Dimensiones de la forma A	No. Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad ¹³
Características del liderazgo	13	0,958	Excelente
Relaciones sociales en el trabajo	14	0,938	Excelente
Retroalimentación del desempeño	5	0,919	Excelente
Relación con los colaboradores (subordinados)	9	0,965	Excelente
Claridad de rol	7	0,916	Excelente
Capacitación	3	0,922	Excelente
Participación y manejo del cambio	4	0,828	Muy bueno
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	4	0,817	Muy bueno
Control y autonomía sobre el trabajo	3	0,800	Bueno
Consistencia del rol	5	0,766	Bueno
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	0,738	Bueno
Demandas emocionales	9	0,906	Excelente
Demandas cuantitativas	6	0,753	Bueno
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4	0,721	Bueno
Exigencias de responsabilidad del cargo	6	0,690	Aceptable
Demandas de carga mental	5	0,706	Bueno
Demandas de la jornada de trabajo	3	0,531	Bajo
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	5	0,739	Bueno
Reconocimiento y compensación	6	0,752	Bueno

Respecto a la confiabilidad de cada dominio del cuestionario de factores psicosociales intralaborales, forma A, se halló que todos obtuvieron coeficientes de confiabilidad excelentes o muy buenos (Tabla 16).

11 Por lo general el Coeficiente Alfa de Cronbach no viene acompañado de algún valor de probabilidad asociado; sin embargo, mientras su valor se aproxime más a 1 (valor máximo), mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en el contexto psicométrico y por acuerdos tácitos, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la confiabilidad de una escala.

El estudio de validación de los cuestionarios, adoptó la siguiente escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad:

- Inferior a 0,65 = Baja confiabilidad
- 0,65 – 0,70 = Confiabilidad aceptable
- 0,71 – 0,80 = Buena confiabilidad
- 0,81 – 0,90 = Muy buena confiabilidad
- 0,91 – 1,00 = Excelente confiabilidad

Adaptado de Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet.unirioja.es

Tabla 16. Coeficientes de confiabilidad de los dominios del cuestionario de factores psicosociales intralaborales forma A (N = 1576).

Dominios de la forma A	No. Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad ¹²
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	41	0,949	Excelente
Control	21	0,909	Excelente
Demandas	50	0,890	Muy bueno
Recompensas	11	0,823	Muy bueno

En cuanto al grado de confiabilidad obtenido por las dimensiones del cuestionario de factores psicosociales intralaborales forma B, se encontró que 25% (4 de 16) de las dimensiones de este instrumento tuvieron confiabilidad excelente, 12,5% (2 de 16) presentó muy buen nivel de confiabilidad, 18,75% (3 de 16), una confiabilidad buena, 25% (4 de 16), una confiabilidad aceptable y solamente 18,75% (3 de 16) tuvo una baja confiabilidad (Tabla 17).

Tabla 17. Coeficientes de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de factores psicosociales intralaborales forma B (N = 784).

Dimensiones de la forma B	No. Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad ¹³
Características del liderazgo	13	0,941	Excelente
Relaciones sociales en el trabajo	12	0,912	Excelente
Retroalimentación del desempeño	5	0,903	Excelente
Claridad de rol	5	0,820	Muy bueno
Capacitación	3	0,920	Excelente
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	4	0,775	Bueno
Participación y manejo del cambio	3	0,715	Bueno
Control y autonomía sobre el trabajo	3	0,682	Aceptable
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	12	0,683	Aceptable
Demandas emocionales	9	0,890	Muy bueno
Demandas de la jornada de trabajo	6	0,604	Bajo
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	4	0,617	Bajo
Demandas cuantitativas	3	0,567	Bajo
Demandas de carga mental	5	0,698	Aceptable
Reconocimiento y compensación	6	0,734	Bueno
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	4	0,674	Aceptable

12 Ídem.

13 Ídem.

Los dominios del cuestionario de factores psicosociales intralaboral forma B obtuvieron coeficientes de confiabilidad ubicados en las categorías de buenos, muy buenos y excelentes (Tabla 18).

Tabla 18. Coeficientes de confiabilidad de los dominios del cuestionario de factores psicosociales intralaborales forma B (N = 784).

Dominios de la forma B	No. Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad ¹⁴
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	30	0,948	Excelente
Control	18	0,828	Muy bueno
Demandas	39	0,827	Muy bueno
Recompensas	10	0,794	Bueno

Cuando se tomaron en conjunto los resultados de los cuestionarios de evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral (instrumento integrado que evalúa los aspectos intra y extralaborales), se evidenció que la forma A y la forma B cuentan con excelentes indicadores de confiabilidad, probados a través de los Coeficientes Alfa de Cronbach de 0,957 y 0,944 (ver Tabla 19).

Tabla 19. Coeficientes de confiabilidad de los cuestionarios generales de factores psicosociales (formas A y B).

Cuestionarios generales de factores psicosociales	N	No. Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad ¹⁵
Cuestionario general de factores psicosociales forma A	1576	154	0,957	Excelente
Cuestionario general de factores psicosociales forma B	784	128	0,944	Excelente

5.2.3 Poder de discriminación de las formas A y B

Al cotejar los resultados obtenidos a través de las dos formas del cuestionario, se pudieron identificar diferencias estadísticamente significativas en los dominios de control sobre el trabajo¹⁶ y demandas del trabajo¹⁷. Se halló que las puntuaciones de factor de riesgo por demandas del trabajo son mayores en la forma A, comparadas con los de la forma B, lo cual es lo esperado teóricamente, ya que indica que los cargos de jefatura y profesionales o técnicos están expuestos a un mayor riesgo por demandas de trabajo que los cargos de auxiliar y operario.

¹⁴ Ídem.

¹⁵ Ídem.

¹⁶ $t = -18.56$, $p \leq 0.001$

¹⁷ $t = 12.13$; $p \leq 0.001$

Por el contrario, las puntuaciones de factor de riesgo por control sobre el trabajo son mayores en la forma B, confrontadas con la forma A. Esto indica que quienes ocupan cargos de nivel auxiliar y operario presentan menor control sobre sus condiciones de trabajo, hallazgo que coincide con lo esperado en teoría.

6. INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN Y CALIFICACIÓN

6.1 APLICACIÓN

6.1.1 Escala de respuesta

Los ítems del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador *selecciona una única opción* de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde **siempre** hasta **nunca**; el trabajador debe escoger sólo una de ellas. Dichas alternativas son:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

6.1.2 Modalidades de aplicación.

Los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, formas A y B, pueden aplicarse en dos modalidades:

6.1.2.1 Heteroaplicación

Esta modalidad tiene dos opciones de manejo:

- Heterolectura y autodiligenciamiento. El examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta. El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que respondan el cuestionario lean y escriban.

Para esta opción, la heteroaplicación puede hacerse de manera individual o en grupo. Se recomienda utilizar la modalidad de grupos, de máximo cinco (5) trabajadores, con nivel educativo de primaria completa, y grupos de máximo 12 trabajadores con bachillerato incompleto (ver tabla 20).

El efectivo uso de esta modalidad dependerá de la revisión que el examinador realice al correcto diligenciamiento de las respuestas por parte de quienes responden.

- Heterolectura y heterodiligenciamiento. El examinador lee los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el trabajador verbaliza su respuesta, el examinador la

registra en el formato. Esta es una opción de aplicación individual, recomendada para grados educativos desde analfabeta, primaria incompleta, bachillerato incompleto, así como para personas que presentan dificultades de lectoescritura.

6.1.2.2 Autoaplicación

En esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta, una vez finaliza se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems.

La Tabla 20 presenta las indicaciones sobre el nivel educativo de los trabajadores y la modalidad de aplicación que debe utilizarse (autoaplicación, heteroaplicación).

Tabla 20. Modalidades de aplicación de los cuestionarios para la evaluación de factores psicosociales según nivel educativo y tipo de aplicación (individual o colectiva).

Nivel educativo	Tipo de aplicación	Modalidad de aplicación
Ninguno (analfabeta) Primaria incompleta	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
Primaria completa	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 5 personas por examinador)	Heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Bachillerato incompleto Bachillerato completo	Individual ¹⁸	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 12 personas por examinador)	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Técnica o tecnológica incompleta Técnica o tecnológica completa Pregrado incompleto Pregrado completo Posgrado incompleto Posgrado completo	Individual o colectiva	Autoaplicación

6.1.3 Condiciones de aplicación

La correcta aplicación de los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral considera varios aspectos:

¹⁸ Se recomienda la aplicación individual en los casos en que las características del puesto de trabajo o los requerimientos de la empresa, así lo requieran.

- Integridad de los cuestionarios:

Con el fin de garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través del cuestionario (formas A o B), este instrumento no debe ser alterado en su estructura, contenido u orden. Es por tanto contraindicado realizar cualquier tipo de modificación a las instrucciones, ítems o forma de calificación. Esto implica que no se deben eliminar o incluir nuevos apartados. El cuestionario debe aplicarse en su totalidad (123 ítems de la forma A o 97 de la forma B) y se rechaza su uso modular o por dimensiones.

En todos los casos deben respetarse los derechos de autor y de las instituciones que desarrollaron los cuestionarios. De modo que los formatos de presentación deben mantenerse sin modificación alguna en su estructura, créditos y logos.

- Perfil del examinador:

Según la Resolución 2646 de 2008¹⁹, la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, quien es 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 psicólogo²⁰ que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación”*.

En consecuencia la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, así como también el análisis e interpretación de resultados deberán ser efectuados por un “experto”, según lo define la Resolución 2646 de 2008 o la normativa legal vigente.

- Requerimientos para el examinador:

El examinador debe leer y comprender el manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y el presente manual antes de realizar la primera aplicación.

- Condiciones del ambiente de aplicación:

Para lograr una efectiva aplicación del cuestionario es importante considerar condiciones de privacidad, adecuadas condiciones de iluminación, ventilación y control de ruidos²¹.

Es altamente recomendable que durante la aplicación de los cuestionarios no se presenten interrupciones. El acatamiento de estas condiciones coadyuvará para que la aplicación se haga en un tiempo cercano al promedio que se reseña en la ficha técnica.

19 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.

20 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 secretarías distritales, municipales o departamentales de salud.

21 Es recomendable un ambiente de poco ruido y para los casos de heteroaplicación un ambiente en el que se facilite que los trabajadores escuchen al examinador.

- Secuencia de la aplicación:

Se debe seguir la siguiente secuencia de actividades:

- a. Presentación.
 - b. Carta de información y firma del consentimiento informado.
 - c. Aplicación del cuestionario.
 - d. Aplicación de la ficha de datos generales.
- a. *Presentación del examinador:* El experto que aplica los cuestionarios se presenta con su nombre y profesión. A continuación explica su oficio en la aplicación del cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial intralaboral, actividad que se describirá con más detalle con la carta de información y el consentimiento informado.
 - b. *Carta de información y firma del consentimiento informado:* una vez finalizada la presentación, el examinador entrega a cada trabajador una copia de la carta de información (ver manual general de la batería), la lee en voz alta y despacio. Al terminar, debe resolver las dudas que puedan presentarse y solicita la firma de la carta de quienes estén de acuerdo en participar voluntariamente. La carta incluye el texto completo del consentimiento informado que se debe firmar.

En caso de que algún trabajador manifieste su deseo de no responder el cuestionario o que no quiera firmar la carta, el examinador le solicitará firmar una constancia que explicita que se rehúsa a ser evaluado. En cualquier caso se respetará la libre decisión del trabajador para participar en el proceso de evaluación de los factores psicosociales.

Si a la aplicación individual asistieran trabajadores analfabetas, el examinador debe diligenciar los datos del consentimiento informado y solicitar las firmas; si no es posible, debe conseguir una almohadilla para tomar las huellas digitales.

Al concluir esta etapa, el examinador debe recoger todas las cartas de información diligenciadas y firmadas, antes de continuar con la siguiente actividad.

- c. *Aplicación de los cuestionarios:* cerrada la etapa anterior, el examinador entregará a los trabajadores el cuestionario, formas A o B, según el nivel del cargo (Tabla 1).

En caso de autoaplicación, el examinador²² deberá solicitar a los participantes que diligencien el formato con la fecha en la que contestan el cuestionario y con su número de identificación o ID en los espacios destinados (parte superior derecha). El número de identificación puede coincidir con el número de cédula; sin embargo, si se desea mantener el anonimato, se sugiere asignar un código a cada trabajador. Debe considerarse que en caso de aplicarse otro cuestionario de la batería, el trabajador debe ser identificado con el mismo ID o código.

22 El examinador es el “experto” que administra la aplicación de los cuestionarios.

En caso de heteroaplicación, el experto será quien diligencie los datos de fecha y número de identificación (ID) del respondiente.

En la autoaplicación, el experto que entrega los cuestionarios pedirá a los trabajadores que lean las instrucciones y, para el caso de heteroaplicación, las leerá en voz alta. Si se presentan dudas, deberá responderlas y cuando se tengan claras las instrucciones, se indicará el inicio para llenar el cuestionario.

Durante el diligenciamiento del cuestionario se recomienda que el examinador esté atento a resolver las dudas que surjan en la actividad.

En la modalidad de autoaplicación colectiva, se recomienda que el examinador se desplace por el sitio y verifique que los trabajadores contesten correctamente las preguntas. Es decir, que observe y verifique sutilmente que se consigna una sola respuesta por pregunta y que se sitúa dentro de cada casilla.

En la modalidad de heteroaplicación colectiva es necesario que el examinador lea en voz alta un ítem y conceda tiempo para que lo contesten antes de continuar con el siguiente.

En el caso de heteroaplicación individual, será necesario que el examinador lea despacio las instrucciones e ítems y dé tiempo al trabajador de contestar, antes de continuar con los siguientes.

Para el caso de autoaplicación individual se recomienda que el examinador permanezca cerca del trabajador, con el fin de aclarar cualquier duda.

Cuando los trabajadores terminen de diligenciar el cuestionario, el responsable de la aplicación debe acercarse al participante y verificar que cada pregunta tenga una sola respuesta marcada. Si el cuestionario está incompleto debe devolverlo para que se concluya el diligenciamiento, salvo que el trabajador decida libremente no responder a uno o varios ítems.

Puntos claves que debe verificar el examinador:

- Todos los ítems deben estar diligenciados.
- No deben presentarse marcaciones con doble respuesta.
- En caso de que las preguntas de filtro²³ en la secciones de “atención a clientes o usuarios” y “jefe de otras personas”, haya respuestas de NO, ninguna de las siguientes preguntas debe tener respuesta.

Si bien los trabajadores tienen la libertad de dejar de contestar alguna pregunta, es necesario tener presente que los resultados por dimensión se invalidarán si no se cuenta con un mínimo de ítems respondidos. En este sentido, para las dimensiones de características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, relación con los

23 Las preguntas de filtro se refieren a ítems cuya respuesta es de si o no y sirven para identificar si a un trabajador le aplican o no los ítems que le siguen.

colaboradores y demandas ambientales puede presentarse hasta un ítem sin respuesta. No obstante, en el resto de dimensiones del cuestionario todos los ítems deben tener una única respuesta para obtener un resultado válido por dimensión, dominio y por el total general.

Si un ítem presenta más de una respuesta, será inválido. Cuando los participantes terminen de responder el cuestionario, el examinador debe verificar cuidadosamente la ausencia de respuestas y las dobles marcaciones con el fin de solicitar aclaraciones. El criterio de manejo para las dobles respuestas será el mismo que para los ítems sin respuesta.

En ningún caso se deberá obligar o forzar a un trabajador a responder un ítem, a pesar de que pueda afectar la obtención del resultado de la dimensión y el resultado general. En tales casos, el análisis de los resultados podrá hacerse para las dimensiones en las que la persona haya contestado el número mínimo de ítems requerido.

Situaciones más frecuentes en que los trabajadores pueden solicitar aclaraciones:

- No se comprende el significado de una palabra. El examinador debe orientar al trabajador y aclarar únicamente el significado de la palabra que no es entendida.
- No se comprende el significado de un ítem. En estos casos se recomienda que el examinador solicite al respondiente que lea en voz alta el ítem y la escala. En ningún caso el examinador podrá parafrasear el ítem o explicarlo en otros términos, dado que esto puede sesgar la respuesta del trabajador.
- No se comprende la pregunta de filtro (respuesta Sí o No) en la sección de atención a clientes o usuarios. El examinador debe indicar al trabajador que si su respuesta es NO, debe dejar en blanco la sección de preguntas correspondientes (ítems 106 a 114 en la forma A, ítems 89 a 97 en la forma B).
- No se comprende la pregunta de filtro (respuesta Si o No) para la sección jefe de otras personas. El examinador indica al trabajador que si su respuesta es NO, debe dejar en blanco la sección de ítems correspondientes (ítems 115 – 123 en la forma A. La forma B no tiene esta sección de ítems).
- En la sección sobre liderazgo (ítems 63 a 75 en la forma A, ítems 49 a 61 en la forma B), si el trabajador presenta dificultad para reconocer una figura formal de jefe o un único jefe, el examinador debe indicarle que emplee como referente al jefe con quien tiene más contacto.
- En la sección sobre liderazgo (ítems 63 a 75 en la forma A, ítems 49 a 61 en la forma B), si el trabajador presenta dificultad para reconocer una figura formal como jefe debido a que él es la máxima figura de autoridad en la empresa, se le solicita que deje todos los ítems de este apartado en blanco. En este evento, el experto deberá tener presente esta situación, dado que al calificar el cuestionario deberá asignar a todos estos ítems una puntuación de cero (0).

- d. *Aplicación de la ficha de datos generales:* se recomienda suministrar a los participantes la ficha de datos generales una vez hayan respondido el cuestionario.

Aplicación de otros cuestionarios de la batería:

Si durante una sesión se decide aplicar otros cuestionarios de la batería (factores de riesgo psicosocial extralaboral o cuestionario de síntomas de estrés), se recomienda seguir la siguiente secuencia:

- 1º Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- 2º Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- 3º Cuestionario para la evaluación del estrés.
- 4º Ficha de datos generales.

Esta secuencia es recomendada visto que los cuestionarios se administrarán según la cantidad de ítems de cada instrumento, de mayor a menor. De esta forma el trabajador hallará que los que responde después del intralaboral son más fáciles de contestar y por ende le tomarán menos tiempo.

6.2 CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN

A continuación se explica paso a paso la forma de calificar el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral con el fin de obtener una puntuación total y la puntuación por cada una de sus dimensiones y dominios.

Los ítems, dimensiones y dominios son calificados de forma que se interpreta que a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial intralaboral, lo cual también aplica para la puntuación total del cuestionario.

En la Figura 1 se presenta la síntesis del proceso de calificación del cuestionario.

Cabe precisar que a los efectos de facilitar la calificación del cuestionario, los autores de la batería desarrollaron un aplicativo básico para la captura de los datos²⁴, el cual contiene toda la sintaxis necesaria para que sea el sistema de información el que efectúe los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y obtención del informe individual para cada trabajador.

El aplicativo mencionado constituyó un desarrollo adicional al alcance previsto en la construcción de la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial; por lo tanto, el mismo no es objeto de desarrollos adicionales o de soporte técnico alguno y en consecuencia, los usuarios exoneran a los autores de toda responsabilidad por su uso. En consecuencia, este aplicativo para la automatización de la información debe entenderse como una herramienta

24 El aplicativo está desarrollado en una hoja de cálculo de Excel cuyo requerimiento operativo es la versión 2007 de Office o posteriores.

que agrega valor a la batería y que disminuye el esfuerzo de los usuarios en relación con el cálculo manual de resultados.

Paso 1. Calificación de los ítems:

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de *siempre* tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de *nunca* tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califican al contrario. En las tabla 21 y 22 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem de la forma A y de la forma B.

En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Figura 1. Proceso de calificación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

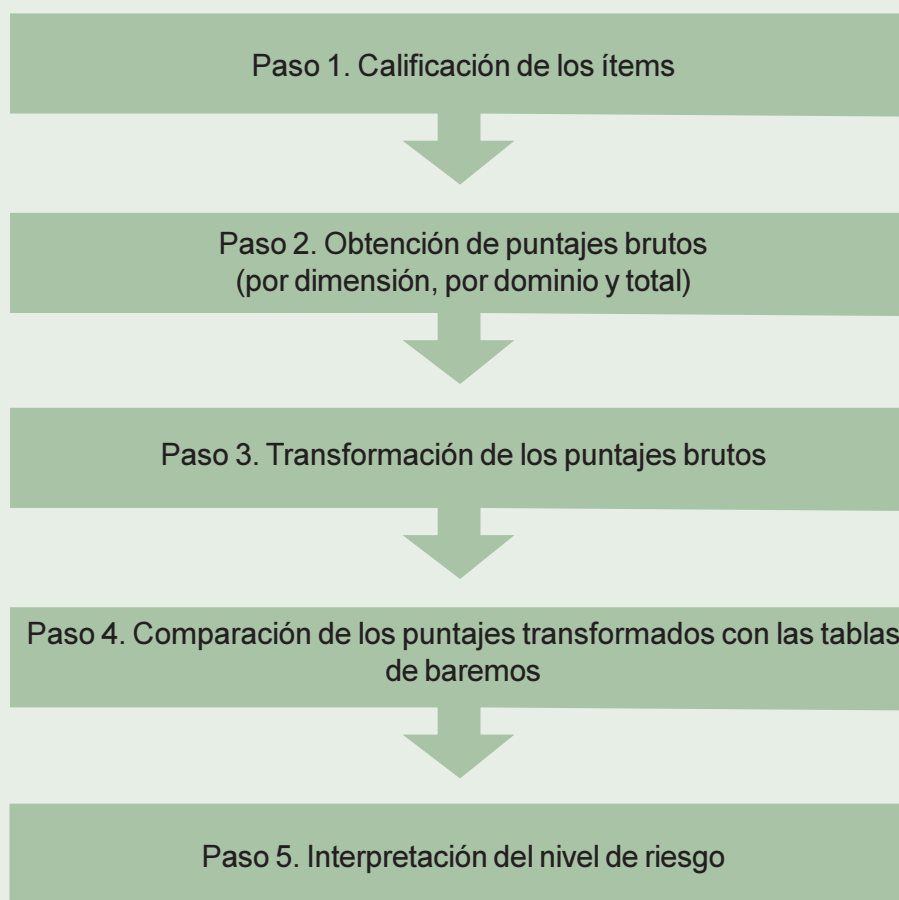


Tabla 21. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma A.

Ítems forma A	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

Tabla 22. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems de la forma B.

Ítems forma B	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 97.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96.	4	3	2	1	0

Paso 2. Obtención de los puntajes brutos:**a. Puntajes brutos de las dimensiones**

Se obtienen sumando las calificaciones obtenidas en los ítems que las conforman. De esta manera resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión para cada forma del cuestionario, lo cual se sintetiza en la Tabla 23.

Tabla 23. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).

Dominios	Dimensiones	Ítems forma A	Ítems forma B
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61
	Relaciones sociales en el trabajo	76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73
	Retroalimentación del desempeño	90, 91, 92, 93, 94	74, 75, 76, 77, 78
	Relación con los colaboradores	115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123	No aplica
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59	41, 42, 43, 44, 45
	Capacitación	60, 61, 62	46, 47, 48
	Participación y manejo del cambio	48, 49, 50, 51	38, 39, 40
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39, 40, 41, 42	29, 30, 31, 32
	Control y autonomía sobre el trabajo	44, 45, 46	34, 35, 36
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Demandas emocionales	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114	89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97
	Demandas cuantitativas	13, 14, 15, 32, 43, 47	13, 14, 15
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35, 36, 37, 38	25, 26, 27, 28
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19, 22, 23, 24, 25, 26	No evalúa
	Demandas de carga mental	16, 17, 18, 20, 21	16, 17, 18, 19, 20
	Consistencia del rol	27, 28, 29, 30, 52	No evalúa
	Demandas de la jornada de trabajo	31, 33, 34	21, 22, 23, 24, 33, 37
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	95, 102, 103, 104, 105	85, 86, 87, 88
	Reconocimiento y compensación	96, 97, 98, 99, 100, 101	79, 80, 81, 82, 83, 84

Importante:

- Los resultados por dimensión se invalidarán si no se cuenta con un mínimo de ítems respondidos. Para las dimensiones de características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, relación con los colaboradores y demandas ambientales, puede presentarse hasta un ítem sin respuesta en cada una. Empero, en el resto de dimensiones del cuestionario todos los ítems deben tener una respuesta para obtener un resultado válido por dimensión, por dominio y por el total general.

Si una dimensión no cuenta con el número mínimo de ítems respondidos no debe calcularse su puntaje bruto, así como tampoco el del dominio al que pertenece, ni el puntaje bruto total general del cuestionario. De hacerse, los resultados que se obtengan no serían válidos.

- Se debe tener presente que si un trabajador responde de forma negativa a la pregunta *“en mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios”*, que antecede a los ítems 106 a 114 de la forma A y a los ítems 89 a 97 de la forma B, la dimensión “demandas emocionales” obtendrá automáticamente un puntaje bruto de cero (0). Se considera que estos reactivos no debieron ser respondidos.
- De igual forma, si un participante contesta de forma negativa a la pregunta *“soy jefe de otras personas en mi trabajo”*, que antecede a los ítems 115 a 123 de la forma A, estos reactivos no deben ser respondidos, ya que la dimensión “relación con los colaboradores” obtendrá automáticamente un puntaje bruto de cero (0).

b. Puntajes brutos de los dominios:

El puntaje bruto de cada dominio se calcula sumando los puntajes brutos de las dimensiones que lo integran.

Si no es posible obtener el puntaje bruto de una dimensión, por haber ítems sin respuesta, no se podrá calcular el puntaje bruto del dominio al cual pertenece.

c. Puntaje bruto total general:

El puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A o B), se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada uno de los dominios. En caso de que no sea posible calcular el puntaje bruto de un dominio por ausencia de respuestas, tampoco se podrá obtener el puntaje bruto total general del cuestionario.

d. Puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial:

En caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral será posible calcular un puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el cual se obtiene de la sumatoria de los puntajes brutos totales de los dos cuestionarios aplicados.

En la Tabla 24 se presenta la síntesis de los lineamientos establecidos para calcular los puntajes brutos por dimensión, dominio y total general.

Tabla 24. Lineamientos para calcular los puntajes brutos por dimensión, dominio y total general.

		Forma A	Forma B
Puntaje bruto de las <i>dimensiones</i> :		Σ de calificaciones asignadas a los <i>ítems</i> que conforman cada dimensión	
Puntaje bruto de los <i>dominios</i>	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Características del liderazgo. - Relaciones sociales en el trabajo. - Retroalimentación del desempeño. - Relación con los colaboradores.	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Características del liderazgo. - Relaciones sociales en el trabajo. - Retroalimentación del desempeño
	Control sobre el trabajo:	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Control y autonomía sobre el trabajo. - Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos. - Participación y manejo del cambio. - Claridad de rol. - Capacitación.	
	Demandas del trabajo:	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Demandas cuantitativas. - Demandas de carga mental. - Demandas emocionales. - Exigencias de responsabilidad del cargo. - Demandas ambientales y de esfuerzo físico. - Demandas de la jornada de trabajo. - Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. - Consistencia del rol.	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Demandas cuantitativas. - Demandas de carga mental. - Demandas emocionales. - Demandas ambientales y de esfuerzo físico. - Demandas de la jornada de trabajo. - Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.
	Recompensas:	Σ de los puntajes brutos de las <i>dimensiones</i> : - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. - Reconocimiento y compensación.	
Puntaje bruto total del <i>cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral</i> :		Σ de los puntajes brutos de los <i>dominios</i> : - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. - Control sobre el trabajo. - Demandas del trabajo. - Recompensas.	
Puntaje bruto total de la <i>evaluación general de factores de riesgo</i>		Σ de los puntajes brutos totales de los <i>cuestionarios</i> : - Factores de riesgo psicosocial intralaboral. - Factores de riesgo psicosocial extralaboral.	

Paso 3. Transformación de los puntajes brutos:

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, en los dominios y por el total, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto}}{\text{Factor de transformación}} \times 100$$

Importante:

- Los puntajes transformados deben ser manejados con un sólo decimal a través del método de aproximación por redondeo²⁵, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.
- Los puntajes transformados sólo pueden adquirir valores entre cero (0) y 100, en caso que al hacer la transformación de un puntaje se obtenga un valor inferior a cero o superior a 100, se deberá rectificar el cálculo realizado, dado que dichos valores indicarían un error.

Los factores de transformación para cada una de las dimensiones se encuentran en la Tabla 25.

Tabla 25. Factores de transformación para las dimensiones de las formas A y B.

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Características del liderazgo	52	52
Relaciones sociales en el trabajo	56	48
Retroalimentación del desempeño	20	20
Relación con los colaboradores (subordinados)	36	No aplica
Claridad de rol	28	20
Capacitación	12	12
Participación y manejo del cambio	16	12
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	16	16
Control y autonomía sobre el trabajo	12	12
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	48	48

25 Aproximar un número a una determinada cifra por redondeo implica observar la cifra que está a su derecha, si ésta es mayor o igual a 5 se le suma un 1 a la cifra anterior, es decir, a la que está a su izquierda; si por el contrario, la cifra es menor que 5, la anterior no se altera. Por ejemplo, si se obtiene un puntaje de 29,15, será aproximada a 29,2; si se obtiene 29,14, se mantiene en 29,1.

Dimensión	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Demandas emocionales	36	36
Demandas cuantitativas	24	12
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	16	16
Exigencias de responsabilidad del cargo	24	No evalúa
Demandas de carga mental	20	20
Consistencia del rol	20	No evalúa
Demandas de la jornada de trabajo	12	24
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	20	16
Reconocimiento y compensación	24	24

Ejemplo 1. Si un trabajador a quien se le aplicó la forma A obtuvo un puntaje bruto igual a 34 en la dimensión “*relaciones sociales en el trabajo*”, su puntaje transformado sería de 60,7, el cual se obtiene de la siguiente forma:

$$\frac{34}{56} \times 100 = 60,7$$

Ejemplo 2. Si un participante a quien se le aplicó la forma B tuvo un puntaje bruto igual a 7 en la dimensión “*demandas de la jornada de trabajo*”, su puntaje transformado sería de 29,2, que resulta de la siguiente manera:

$$\frac{7}{24} \times 100 = 29,2$$

Los factores de transformación para cada una de los dominios del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B) se encuentran en la Tabla 26.

82

Tabla 26. Factores de transformación para los dominios de las formas A y B.

Dominios		Factores de transformación	
		Forma A	Forma B
Dominios	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	164	120
	Control sobre el trabajo	84	72
	Demandas del trabajo	200	156
	Recompensas	44	40

Ejemplo 3. Si un trabajador a quien se le aplicó la forma A obtuvo un puntaje bruto igual a 81 en el dominio “*demandas del trabajo*”, su puntaje transformado sería de 40,5, que se halla según la siguiente operación:

$$\frac{81}{200} \times 100 = 40,5$$

Ejemplo 4. Si una persona a quien se le aplicó la forma B obtuvo un puntaje bruto igual a 17 en el dominio “control sobre el trabajo”, su puntaje transformado sería de 23,6, que se da así:

$$\frac{17}{72} \times 100 = 23,6$$

Los factores de transformación para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B se presenta en la Tabla 27.

Tabla 27. Factores de transformación para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral formas A y B.

	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	492	388

Ejemplo 5. Si un trabajador a quien se le aplicó la forma A obtuvo un puntaje bruto total igual a 278, su puntaje transformado sería de 56,5, el cual se halla del siguiente modo:

$$\frac{278}{492} \times 100 = 56,5$$

Los factores de transformación para el total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial, tanto cuando se aplica la forma A, como cuando se aplica la forma B se presentan en la Tabla 28.

Tabla 28. Factores de transformación para el total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial, forma A y B

	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral)	616	512

Ejemplo 6: Si a una persona a quien se le aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y también se le aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral obtuvo un puntaje bruto de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (sumatoria del puntaje total intralaboral y extralaboral) de 306, su puntaje transformado sería igual a 49,7, el cual se calcula así:

$$\frac{306}{616} \times 100 = 49,7$$

Paso 4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos:

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones, de los dominios y del puntaje total.

En las tablas 29, 30, 31, 32 y 33 se presentan los baremos de las forma A y B para cada una de las dimensiones, dominios y para el total del cuestionario.

Tabla 29. Baremos para las *dimensiones* de la forma A.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Ejemplo 6. Retomando los resultados del ejemplo 1, el puntaje transformado igual a 60,7 en la dimensión “*relaciones sociales en el trabajo*” de la forma A, equivaldría a un nivel de riesgo muy alto en esta dimensión.

Tabla 30. Baremos para las *dimensiones* de la forma B.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 13,5	13,6 - 25,0	25,1 - 38,5	38,6 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 14,6	14,7 - 27,1	27,2 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 5,0	5,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 50,0	50,1 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 30,0	30,1 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 56,3	56,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 66,7	66,8 - 75,0	75,1 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 47,9	48,0 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 19,4	19,5 - 27,8	27,9 - 38,9	39,0 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 31,3	31,4 - 50,0	50,1 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 50,0	50,1 - 65,0	65,1 - 75,0	75,1 - 85,0	85,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 45,8	45,9 - 58,3	58,4 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 12,5	12,6 - 18,8	18,9 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Tabla 31. Baremos para los *dominios* de la forma A.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100

Tabla 32. Baremos para los *dominios* de la forma B.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 17,5	17,6 - 26,7	26,8 - 38,3	38,4 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 19,4	19,5 - 26,4	26,5 - 34,7	34,8 - 43,1	43,2 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 26,9	27,0 - 33,3	33,4 - 37,8	37,9 - 44,2	44,3 - 100
Recompensas	0,0 - 2,5	2,6 - 10,0	10,1 - 17,5	17,6 - 27,5	27,6 - 100

Ejemplo 7. Según los datos del ejemplo 4, el puntaje transformado igual a 23,6 en el dominio “control sobre el trabajo” de la forma B, equivaldría a un nivel de riesgo bajo para este dominio.

Tabla 33. Baremos para el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Forma A	0,0 - 19,7	19,8 - 25,8	25,9 - 31,5	31,6 - 38,0	38,1 - 100
Forma B	0,0 - 20,6	20,7 - 26,0	26,1 - 31,2	31,3 - 38,7	38,8 - 100

Como ya se ha dicho, en caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral será posible calcular un puntaje total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, cuyos baremos, tanto cuando se aplica la forma A, como cuando se aplica la forma B se presentan en la Tabla 34.

Tabla 34. Baremos para el puntaje total general de factores de riesgo psicosocial (formas A y B).

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma A</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

Ejemplo 8. Con base en los resultados del ejemplo 6, si una persona a quien se le aplicaron los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral – forma A y el cuestionario extralaboral obtiene un puntaje transformado igual a 49,7, este indicaría un nivel de riesgo muy alto para el total general de factores de riesgo psicosocial.

Paso 5. Interpretación del nivel de riesgo:

Comparados los puntajes transformados con los baremos que les correspondan, según si se trata de una dimensión, un dominio o el puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que representan.

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

- *Sin riesgo o riesgo despreciable*: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En los Anexos 4 y 5 se presentan los formatos modelo para presentar un informe de los resultados individuales de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B).

REFERENCIAS

- Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet.unirioja.es
- Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial. Elaborado por Villalobos Fajardo, G.H. Bogotá. 1996. 174 p.
- Colombia. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de julio 17 de 2008. 10 p.
- Villalobos Fajardo, G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. 2005. Escuela Nacional de Salud Pública- La Habana Cuba.
- Ware, J.E., y cols. User's Manual for the SF-36v2® Health Survey. 2 ed. Lincoln, R.I. Quality Metric Incorporated. 2007.

ANEXOS

ANEXO 1
CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
INTRALABORAL
FORMA A

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia





CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del> </del>		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue ☐ SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	
No	

Si su respuesta fue ☐ SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

ANEXO 2
CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
INTRALABORAL
FORMA B

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una “X” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del> </del>		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue ☐ SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

ANEXO 3
FICHA DE DATOS GENERALES



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Fecha de aplicación:

dd

mm

aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted
(aunque vivan en otro lugar)



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4
FORMATO MODELO PARA PRESENTAR INFORME DE RESULTADOS DEL
CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
INTRALABORAL

FORMA A

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – FORMA A

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre del trabajador:	
Número de identificación (ID):	
Cargo:	
Departamento o sección:	
Edad:	
Sexo:	
Fecha de aplicación del cuestionario:	
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 que carezca de estos datos *no será válido*.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo		
	Relaciones sociales en el trabajo		
	Retroalimentación del desempeño		
	Relación con los colaboradores (subordinados)		
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO			
Control sobre el trabajo	Claridad de rol		
	Capacitación		
	Participación y manejo del cambio		
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos		
	Control y autonomía sobre el trabajo		
CONTROL SOBRE EL TRABAJO			
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico		
	Demandas emocionales		
	Demandas cuantitativas		
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		
	Exigencias de responsabilidad del cargo		
	Demandas de carga mental		
	Consistencia del rol		
	Demandas de la jornada de trabajo		
DEMANDAS DEL TRABAJO			
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza		
	Reconocimiento y compensación		
RECOMPENSAS			
TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL			

INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO

- " Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL EVALUADOR

RECOMENDACIONES PARTICULARES

Fecha de elaboración del informe:

dd	mm	aaaa

Firma del evaluador:

ANEXO 5

FORMATO MODELO PARA PRESENTAR INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL – FORMA B

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre del trabajador:

Número de identificación (ID):

Cargo:

Departamento o sección:

Edad:

Sexo:

Fecha de aplicación del cuestionario:

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 que carezca de estos datos *no será válido*.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO			
Dominios	Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo		
	Relaciones sociales en el trabajo		
	Retroalimentación del desempeño		
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO			
Control sobre el trabajo	Claridad de rol		
	Capacitación		
	Participación y manejo del cambio		
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos		
	Control y autonomía sobre el trabajo		
CONTROL SOBRE EL TRABAJO			
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico		
	Demandas emocionales		
	Demandas cuantitativas		
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral		
	Demandas de carga mental		
	Demandas de la jornada de trabajo		
DEMANDAS DEL TRABAJO			
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza		
	Reconocimiento y compensación		
RECOMPENSAS			
TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL			

INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO

- " Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios 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 dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

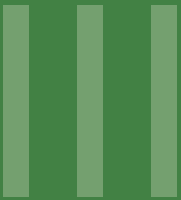
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL EVALUADOR

RECOMENDACIONES PARTICULARES

Fecha de elaboración del informe:

Dd	mm	aaaa

Firma del evaluador:



Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Manual del usuario

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

C O N T E N I D O

1. Ficha técnica
2. Glosario
3. Estructura del cuestionario
4. Fundamentación estadística
 - 4.1 Características de la muestra
 - 4.2 Características psicométricas del cuestionario
 - 4.2.1 Validez
 - 4.2.1.1 Análisis factorial
 - 4.2.1.2 Coeficientes de correlación
 - 4.2.2 Confiabilidad
 - 4.2.3 Poder de discriminación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
5. Instrucciones para la aplicación y calificación
 - 5.1 Aplicación
 - 5.1.1 Escala de respuesta
 - 5.1.2 Modalidades de aplicación
 - 5.1.2.1 Heteroaplicación
 - 5.1.2.2 Autoaplicación
 - 5.1.3 Condiciones de aplicación
 - 5.2 Calificación e interpretación
- Referencias
- Anexos

1. FICHA TÉCNICA

Nombre:	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
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.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los factores de riesgo psicosocial extralaboral y sus niveles de riesgo.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador.
Formas:	Única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, auxiliares y operarios.
Número de ítems:	31
Duración de la aplicación:	7 minutos (duración promedio)
Materiales:	• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (Anexo 1). • Ficha de datos generales (Anexo 2).

2. GLOSARIO

Autoaplicación: se refiere a la modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el trabajador lee y diligencia las respuestas por su propia cuenta.

Dimensión: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa el presente instrumento contempla 7 dimensiones de factores extralaborales.

Examinador: persona encargada de aplicar el cuestionario.

Heteroaplicación: modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el examinador lee las instrucciones y los ítems a los trabajadores. Puede ser grupal o individual, con dos situaciones posibles: la primera, en la que cada trabajador diligencia su formato luego de escuchar la lectura y, la segunda, en la que el examinador además de leer registra en el formato la respuesta seleccionada por la persona encuestada.

Nivel de cargo: se refiere a la clasificación que se hace del tipo de cargo en cuatro categorías: 1) jefatura, 2) profesional o técnico, 3) auxiliar y 4) operario.

Nivel educativo: clasificación que se hace del grado de escolaridad en categorías: ninguno (analfabeta), primaria incompleta, primaria completa, bachillerato incompleto, bachillerato completo, técnica o tecnológica incompleta, técnica o tecnológica completa, pregrado incompleto, pregrado completo, carrera militar o policía, posgrado incompleto, posgrado completo.

3. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, es un instrumento diseñado para evaluar condiciones externas al medio laboral, que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador. También se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Dentro de esta categoría se encuentran aspectos como las responsabilidades personales y familiares, las actividades de tiempo libre, la calidad de las relaciones y el apoyo que brindan las redes sociales y familiares, las características de vivienda y de transporte entre el lugar de residencia y el trabajo y la situación económica del grupo familiar.

En la Tabla 1 se presenta la estructura del cuestionario en términos de las dimensiones que lo conforman y el número de ítems de cada una de ellas.

Las definiciones e indicadores de riesgo de cada una 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 extralaborales que conforman el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y número de ítems por dimensión.

Constructo	Dimensiones	No. de ítems
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	4
	Relaciones familiares	3
	Comunicación y relaciones interpersonales	5
	Situación económica del grupo familiar	3
	Características de la vivienda y de su entorno	9
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	4
	Total	31

4. FUNDAMENTACIÓN ESTADÍSTICA

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral fue validado en una muestra de 2360 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, de las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica)¹ y pertenecientes a los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades empresariales en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola). El diseño muestral fue de tipo no probabilístico por cuotas.

Los trabajadores que participaron en la validación fueron seleccionados aleatoriamente del listado de empleados proporcionado por las empresas que aceptaron libremente hacer parte del estudio². Los trabajadores que manifestaron interés en contestar el cuestionario firmaron un consentimiento informado, el cual constituyó una condición necesaria para incluirlos en la muestra.

La distribución de los participantes por región del país y por sector económico, refleja la distribución de los trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales por estas dos variables, en tanto que la mayor parte pertenece a empresas del sector servicios y se encuentran ubicados en la región Andina y en Bogotá (Tabla 2).

Los trabajadores que participaron en el estudio de validación representan diversas actividades económicas. Por ejemplo, en el sector agrícola la muestra estuvo compuesta por personas de empresas dedicadas a la cría de ganado vacuno, aves de corral, equinos y alevinos, así como a la producción de caña de azúcar, palma, flores de corte y otros productos de vivero, acuicultura e inseminación artificial, entre otros.

Por otra parte, se contó con la participación de trabajadores que representan actividades económicas de comercio al por mayor y por menor de productos como computadores (hardware y software), maquinaria, materiales de construcción, artículos de ferretería, productos agrícolas, pecuarios y alimenticios, minerales, prendas de vestir, de los mercados farmacéutico, cosmético y químico, etc.

En el sector industrial, participaron empresas dedicadas a la elaboración de aceites y grasas, bebidas no alcohólicas, alimentos, productos lácteos, artículos de plástico, jabones y detergentes, maquinaria, motocicletas, manufactura metálica, de arcilla y cerámica, fabricación de papel, cartón, envases y empaques, tabaco, industria básica de hierro y acero, de textiles y otros.

El sector servicios estuvo representado por trabajadores de empresas dedicadas a la administración pública, agencias de viaje, arquitectura e ingeniería, construcción, seguridad, biblioteca y archivo, limpieza, medicina y odontología, IPS, actividades deportivas, hotelería,

1 El estudio se realizó en 31 municipios de Colombia, que concentran las empresas según actividad económica y región.

2 El estudio contó con la participación de trabajadores pertenecientes a 229 empresas diferentes. La tasa de respuesta de las empresas seleccionadas aleatoriamente de una base de datos proporcionada por el Ministerio de la Protección Social fue del 29%. Se incluyeron también en la muestra empresas que manifestaron interés de participar en el proceso de validación. El número máximo de participantes por empresa fue de 25 trabajadores.

servicios públicos, educación (preescolar, primaria, secundaria y superior), obtención y suministro de personal, cajas de compensación familiar, transporte de pasajeros y de carga (urbano e intermunicipal), eliminación de desperdicios y aguas residuales y servicios sociales, etc.

Los cuestionarios se aplicaron en empresas privadas, públicas y mixtas; la mayor cantidad de trabajadores del estudio de validación estaban vinculados a empresas del sector privado (89,3%).

De igual forma, la validación se hizo en microempresas (3,6%), empresas pequeñas y medianas [PYMES] (56,7%) y empresas grandes (39,7%).

El estudio de validación contó con trabajadores de ambos sexos; la mayor proporción fue representada por el sexo masculino (54%). En cuanto a la edad, 64% de participantes tenían entre 26 y 45 años. La media fue de 36 años. El más joven contaba con 18 años y el mayor con 70.

El estudio incluyó trabajadores de todos los grados educativos, y si bien la mayor proporción estuvo representada por personas con estudios de bachillerato completo (20,42%) o técnico-tecnológico completo (20,72%), los cuestionarios también se aplicaron a individuos con niveles educativos de primaria incompleta (2,12%) o completa (2,80%), e incluso a unas personas sin educación formal (0,17%).

La mayor proporción de trabajadores del estudio fue de solteros (37,33%), seguidos por casados (33,26%) o en unión libre (20,68%). El 16,6% de los participantes reportó no tener personas económicamente a cargo y 66,1% de los trabajadores refirió entre 1 y 3 personas dependientes.

Respecto a las características de vivienda de los participantes, se encontró que 37,58% de los trabajadores contaban con vivienda propia, en tanto que 34,96% reportaron vivir en arriendo y el 27,29%, en viviendas familiares. Más de dos terceras partes de las viviendas se situaron en estratos 2 o 3 (71%) y sólo 7% en estratos 5 o 6.

Con relación a los datos ocupacionales, se encontró que la mayor proporción las personas tenía 2 años o menos de antigüedad en la empresa (44,4%) y la menor (0,7%), correspondió a trabajadores con 31 años o más de antigüedad en la organización en la que laboraban al momento de responder el cuestionario.

El tipo de contratación más reportado fue el de término indefinido (62%); sin embargo, también se evidenciaron contratos civiles de prestación de servicios (4%) y vinculados a cooperativas (2%). La modalidad de pago más recurrente (88,8%) fue la de sueldo fijo, bien sea diario, semanal, quincenal o mensual.

Tabla 2. Distribución de la muestra de trabajadores del estudio según sector económico y región del país.

SECTOR ECONÓMICO	REGIÓN DE COLOMBIA													
	Andina		Bogotá		Caribe		Pacífico		Orinoquía		Amazonía		TOTAL	
	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total	No. trabajadores	% del total
Servicios	540	22,9%	466	19,8%	138	5,8%	120	5,1%	27	1,1%	16	0,7%	1307	55,3%
Comercio	206	8,7%	88	3,7%	54	2,3%	57	2,4%	13	0,6%	8	0,3%	426	18,1%
Industria	123	5,2%	166	7,0%	38	1,6%	57	2,4%	9	0,4%	10	0,4%	403	17,1%
Agrícola	66	2,8%	47	2,0%	47	2,0%	35	1,5%	25	1,0%	4	0,2%	224	9,5%
TOTAL	935	39,6%	767	32,5%	277	11,7%	269	11,4%	74	3,1%	38	1,6%	2360	100,0%

4.2 CARACTERÍSTICAS PSICOMÉTRICAS DEL CUESTIONARIO

A continuación se presentan los principales hallazgos de los análisis estadísticos y psicométricos que corroboran las características de validez y confiabilidad del cuestionario. Inicialmente, se reseñan los resultados del análisis factorial y del análisis de correlaciones. Los dos tipos de análisis aportan información sobre la validez del instrumento. Posteriormente, se describen los resultados de la consistencia interna del cuestionario, que brindan información sobre su confiabilidad. Al finalizar esta sección se incluyen algunos datos que evidencian el poder de discriminación del cuestionario.

4.2.1 Validez

La validez del cuestionario ha sido estimada a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. En los siguientes apartados del manual se reseñan los principales hallazgos de dichos procesamientos.

4.2.1.1 Análisis factorial

Se realizó un análisis factorial con el método de factores principales y rotación oblicua promax, que permitió confirmar la agrupación estadística de los ítems³ por dimensiones. De esta manera, se ratificaron 7 dimensiones conformadas por 9 factores (Tabla 3). Esto corroboró que las dimensiones propuestas y sus ítems mostraron el comportamiento que se esperaba desde el sustento teórico, lo cual proporciona excelentes indicios de la validez de constructo del instrumento.

4.2.1.2 Coeficientes de correlación

Se calcularon coeficientes de correlación de Spearman entre los puntajes de las dimensiones y la puntuación total del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento.

3 Se tomaron los ítems cuyos pesos factoriales fueran iguales o superiores a 0,30, dado que son estos los que indicaron una carga factorial aceptable del ítem en el factor.

El análisis de correlaciones entre las dimensiones y el puntaje total del cuestionario de factores psicosociales extralaborales, permitió identificar que efectivamente existe un constructo integrado subyacente a este instrumento. Lo anterior se soporta en los buenos niveles de correlación⁴ entre las dimensiones y el puntaje total del cuestionario. Es así como se encontró que 57% (4 de 7) de las dimensiones tuvo una alta correlación con el puntaje total del cuestionario; 29% (2 de 7) de las dimensiones, una correlación media alta con el total, y sólo 14% (1 de 7), una correlación de nivel medio (Tabla 4).

Tabla 3. Dimensiones y factores del cuestionario de factores de riesgo extralaboral.

Dimensiones	Factores que integran cada dimensión
Tiempo fuera del trabajo	F1
Relaciones familiares	F2
Comunicación y relaciones interpersonales	F3
Situación económica del grupo familiar	F4
Características de la vivienda y de su entorno	F5, F6 y F9
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	F7
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	F8

Tabla 4. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones de las dimensiones y el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (N = 2630).

Dimensiones	Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
Tiempo fuera del trabajo	0,673**
Relaciones familiares	0,537**
Comunicación y relaciones interpersonales	0,660**
Situación económica del grupo familiar	0,602**
Características de la vivienda y de su entorno	0,715**
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,485**
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,581**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Por otra parte, el cuestionario obtuvo correlaciones significativas de nivel medio y bajo con el puntaje total general de la evaluación de factores psicosociales⁵ (Tabla 5).

4 Escala para la valoración del coeficiente de correlación:

- 0,20 – 0,30 = Correlación baja
- 0,31 – 0,40 = Correlación media baja
- 0,41 – 0,50 = Correlación media
- 0,51 – 0,60 = Correlación media alta
- 0,61 – 1,00 = Correlación alta

5 El puntaje total general de la evaluación de factores psicosociales se obtiene de la sumatorio del puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral. Este último cuestionario tiene dos formas de aplicación A y B (ver manual del usuario del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral).

Tabla 5. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones de las dimensiones del cuestionario extralaboral y el puntaje total general de la evaluación de factores psicosociales (formas A y B).

Dimensiones	Total general de la evaluación de factores psicosociales	
	Sumatoria cuestionarios factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y factores de riesgo extralaboral (N = 1576)	Sumatoria cuestionarios factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B y factores de riesgo extralaboral (N = 784)
Tiempo fuera del trabajo	0,501**	0,517**
Relaciones familiares	0,339**	0,322**
Comunicación y relaciones interpersonales	0,451**	0,445**
Situación económica del grupo familiar	0,344**	0,395**
Características de la vivienda y de su entorno	0,387**	0,421**
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,313**	0,408**
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,306**	0,293**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

A través de las correlaciones también se validó la existencia de un constructo subyacente a los cuestionarios de la batería, que indica que los factores psicosociales son un todo, conformado por la integración de las condiciones intralaborales y extralaborales. De esta manera, se encontraron correlaciones de nivel medio entre la puntuación total del cuestionario extralaboral y las puntuaciones totales de los cuestionarios intralaborales (formas A y B)⁶ y se hallaron correlaciones altas entre la puntuación total del cuestionario extralaboral y el total general de la evaluación de factores de riesgo psicosociales (Tabla 6).

Tabla 6. Coeficientes de correlación (Spearman) entre las puntuaciones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (formas A y B) y el total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

	Total factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A	Total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial (forma A) ⁷
Puntaje total factores de riesgo extralaboral	0,447**	0,606**
	Total factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B	Total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial (forma B) ⁸
Puntaje total factores de riesgo extralaboral	0,417**	0,643**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

6 Se debe considerar que el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral tiene dos formas. La forma A es aplicable a trabajadores con cargos de jefatura y profesionales o técnicos, y la B se aplica a cargos de auxiliares y operarios.

7 Sumatoria del puntaje total del cuestionario intralaboral forma A y del puntaje del cuestionario extralaboral.

8 Sumatoria del puntaje total del cuestionario intralaboral forma B y del puntaje del cuestionario extralaboral.

Con el fin de determinar la validez de criterio concurrente del cuestionario se aplicaron las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007) y el cuestionario para la evaluación del estrés diseñado por Villalobos (1996) y adaptado y validado por la autora en población trabajadora (2005). Cabe precisar que las escalas de salud y de estrés se escogieron para la estimación de la validez de criterio concurrente gracias a sus cualidades psicométricas y porque fueron previamente validadas en población colombiana.

Los resultados de las escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental) se correlacionaron de forma negativa y significativa con los resultados del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, que corresponde al comportamiento esperado, pues a mayor nivel de riesgo psicosocial menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad (Tabla 7).

Los resultados de las correlaciones entre el cuestionario para la evaluación del estrés con los resultados del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral fueron positivos y significativos, según lo esperado: a mayor nivel de riesgo psicosocial, mayor nivel de síntomas de estrés (Tabla 7).

Tabla 7. Coeficientes de correlación (Spearman) entre el puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del SF-36v2, y el cuestionario de síntomas de estrés.

	Puntaje total de los factores de riesgo extralaboral
Escala de salud general	-0,362**
Escala de vitalidad	-0,458**
Escala de salud mental	-0,476**
Cuestionario de síntomas de estrés	0,496**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

Los resultados de las correlaciones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral con las escalas del SF-36v2 y el cuestionario de síntomas de estrés permitieron constatar la validez del primero, por tanto indican que a mayor puntuación de factores de riesgo psicosocial extralaboral, mayor es el nivel de estrés, menor es la vitalidad, menor el grado de salud mental y general.

4.2.2 Confiabilidad

La confiabilidad del cuestionario se estableció a través del cálculo de coeficientes Alfas de Cronbach. Los resultados muestran que el cuestionario cuenta con muy buen nivel de consistencia interna, lo que significa muy buena confiabilidad del instrumento (coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.88).

Respecto al nivel de confiabilidad obtenido por las dimensiones del cuestionario, se encontró que 14% (1 de 7) de las dimensiones tuvo una confiabilidad excelente, 29% (2 de 7) presentó un muy buen nivel de confiabilidad y 57% (4 de 7), una confiabilidad buena (Tabla 8).

Tabla 8. Coeficientes de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (N = 2360).

Dimensiones	No. Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad ⁹
Tiempo fuera del trabajo	4	0,908	Excelente
Relaciones familiares	3	0,742	Bueno
Comunicación y relaciones interpersonales	5	0,826	Muy bueno
Situación económica del grupo familiar	3	0,736	Bueno
Características de la vivienda y de su entorno	9	0,752	Bueno
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	3	0,815	Muy bueno
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	4	0,750	Bueno

Al tomarse los cuestionarios diseñados para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral (formas A o B) como un todo, en cuanto constituyen el conjunto de factores de riesgo psicosocial, se encontraron excelentes niveles de confiabilidad, evidenciados a través de las Alfas de Cronbach: 0,957 para la forma A y 0,944 para la B (Ver Tabla 9).

Tabla 9. Coeficientes de confiabilidad de los cuestionarios generales de factores psicosociales (forma A y forma B).

Cuestionarios generales de factores psicosociales	N	No. Ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad ¹⁰
Cuestionario general de factores psicosociales forma A	1576	154	0,957	Excelente
Cuestionario general de factores psicosociales forma B	784	128	0,944	Excelente

9 Por lo general el Coeficiente Alfa de Cronbach no viene acompañado de algún valor de probabilidad asociado; sin embargo, mientras su valor se aproxime más a 1 (valor máximo), mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en el contexto psicométrico y por acuerdos tácitos, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la confiabilidad de una escala.

El estudio de validación de los cuestionarios, adoptó la siguiente escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad:

- Inferior a 0,65 = Baja confiabilidad
- 0,65 – 0,70 = Confiabilidad aceptable
- 0,71 – 0,80 = Buena confiabilidad
- 0,81 – 0,90 = Muy buena confiabilidad
- 0,91 – 1,00 = Excelente confiabilidad

Adaptado de: Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet.unirioja.es

10 Ídem.

4.2.3 Poder de discriminación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Al comparar los resultados del cuestionario se pudieron identificar diferencias estadísticamente significativas¹¹ entre las puntuaciones totales de factores de riesgo psicosocial extralaboral en dos grupos de trabajadores: aquellos con cargos de jefatura, profesional o técnico, y aquellos con cargos de nivel auxiliar y operario. De tal forma se identificó que los trabajadores de cargos de auxiliar y operario tienen puntuaciones mayores de riesgo psicosocial extralaboral, comparados con los que poseen cargos de jefatura profesionales y técnicos.

Consistentemente, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las puntuaciones de las dimensiones de “relaciones familiares”¹², “comunicación y relaciones interpersonales”¹³, “situación económica del grupo familiar”¹⁴ y “características de la vivienda y de su entorno”¹⁵. Dicha diferencias indican que las puntuaciones de factor de riesgo, según estas características, son mayores entre los trabajadores con cargos de nivel auxiliar y operario, comparados con los que ocupan jefaturas o cargos profesionales y técnicos.

5. INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN Y CALIFICACIÓN

5.1 APLICACIÓN

5.1.1 Escala de respuesta

Los ítems del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador *selecciona una única opción* de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde **siempre** hasta **nunca**; el trabajador debe escoger sólo una de ellas. Dichas alternativas son:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

5.1.2 Modalidades de aplicación

El cuestionario para la evaluación de factores psicosociales extralaborales puede ser aplicado en dos modalidades:

11 $t = -4.150, p \leq 0.001$

12 $t = -3.140, p \leq 0.01$

13 $t = -6.588, p \leq 0.001$

14 $t = -2.880, p \leq 0.01$

15 $t = -6.477, p \leq 0.001$

5.1.2.1 Heteroaplicación

Esta modalidad tiene dos opciones de manejo:

- a. Heterolectura y autodiligenciamiento. El examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta. El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que quienes respondan el cuestionario lean y escriban.

Para esta opción, la heteroaplicación puede hacerse de manera individual o en grupo. Se recomienda utilizar la modalidad de grupos, de máximo cinco (5) trabajadores, con nivel educativo de primaria completa, y grupos de máximo 12 trabajadores con bachillerato incompleto (ver tabla 10).

El efectivo uso de esta modalidad dependerá de la revisión que el examinador realice al correcto diligenciamiento de las respuestas por parte de quienes responden.

- b. Heterolectura y heterodiligenciamiento. El examinador lee los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el trabajador verbaliza su respuesta, el examinador la registra en el formato. Esta es una opción de aplicación individual, recomendada para grados educativos desde analfabeta, primaria incompleta, bachillerato incompleto, así como para personas que presentan dificultades de lectoescritura.

5.1.2.2 Autoaplicación

En esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta; una vez finaliza se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems.

La Tabla 10 presenta las indicaciones sobre el nivel educativo de los trabajadores y la modalidad de aplicación que debe utilizarse (autoaplicación, heteroaplicación).

5.1.3 Condiciones de aplicación

La correcta aplicación del cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral considera varios aspectos:

- Integridad del cuestionario:

Con el fin de garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través del cuestionario, este instrumento no debe ser alterado en su estructura, contenido u orden. Es por tanto contraindicado realizar cualquier tipo de modificación a las instrucciones, ítems o forma de calificación. Esto implica que no se deben eliminar o incluir nuevos apartados. El cuestionario debe aplicarse en su totalidad (31 ítems).

Tabla 10. Modalidades de aplicación de los cuestionarios para la evaluación de factores psicosociales y condiciones de salud según nivel educativo y tipo de aplicación (individual o colectiva).

Nivel educativo	Tipo de aplicación	Modalidad de aplicación
Ninguno (analfabeta) Primaria incompleta	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
Primaria completa	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 5 personas por examinador)	Heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Bachillerato incompleto Bachillerato completo	Individual ¹⁶	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 12 personas por examinador)	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Técnica o tecnológica incompleta Técnica o tecnológica completa Pregrado incompleto Pregrado completo Posgrado incompleto Posgrado completo	Individual o colectiva	Autoaplicación

En todos los casos deben respetarse los derechos de autor y de las instituciones que desarrollaron los cuestionarios. De modo que los formatos de presentación deben mantenerse sin modificación alguna en su estructura, créditos y logos.

- Perfil del examinador:

Según la Resolución 2646 de 2008¹⁷, la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, quien es un “*psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional*”.

Conforme con 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 psicólogo¹⁸ que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación*”.

¹⁶ Se recomienda la aplicación individual en los casos en que las características del puesto de trabajo o los requerimientos de la empresa, así lo requieran.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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 secretarías distritales, municipales o departamentales de salud.

En consecuencia, la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral; así como, el análisis y la interpretación de sus resultados deberán ser efectuados por un “experto” según lo define la Resolución 2646 de 2008 o la normativa legal vigente.

- Requerimientos para el examinador:

El examinador debe leer y comprender el manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y el presente manual antes de realizar la primera aplicación.

- Condiciones del ambiente de aplicación:

Para lograr una efectiva aplicación del cuestionario es importante considerar condiciones de privacidad, adecuadas condiciones de iluminación, ventilación y control de ruidos¹⁹.

Es altamente recomendable que durante la aplicación de los cuestionarios no se presenten interrupciones. El acatamiento de estas condiciones coadyuvará para que la aplicación se haga en un tiempo cercano al promedio que se reseña en la ficha técnica.

- Secuencia de la aplicación:

La aplicación de los cuestionarios debe seguir la siguiente secuencia de actividades:

- a. Presentación.
- b. Carta de información y firma del consentimiento informado.
- c. Aplicación del cuestionario.
- d. Aplicación de la ficha de datos generales.

a. *Presentación del examinador:* El experto que aplica los cuestionarios se presenta con su nombre y profesión. A continuación explica su oficio en la aplicación del cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral, actividad que se describirá con más detalle con la carta de información y el consentimiento informado.

b. *Carta de información y firma del consentimiento informado:* una vez finalizada la presentación, el examinador entrega a cada trabajador una copia de la carta de información, la lee en voz alta y despacio. Al terminar, debe resolver las dudas que puedan presentarse y solicita la firma de la carta de quienes estén de acuerdo en participar voluntariamente. La carta incluye el texto completo del consentimiento informado que se debe firmar.

En caso de que algún trabajador manifieste su deseo de no responder el cuestionario o que no quiera firmar la carta, el examinador le solicitará firmar una constancia que explicita que se rehúsa a ser evaluado. En cualquier caso se respetará la libre decisión del trabajador para participar en el proceso de evaluación de los factores psicosociales.

Si a la aplicación individual asistieran trabajadores analfabetas, el examinador debe diligenciar los datos del consentimiento informado y solicitar las firmas; si no es posible,

¹⁹ Es recomendable un ambiente de poco ruido y para los casos de heteroaplicación un ambiente en el que se facilite que los trabajadores escuchen al examinador.

debe conseguir una almohadilla para tomar las huellas digitales.

Al concluir esta etapa, el examinador debe recoger todas las cartas de información diligenciadas y firmadas, antes de continuar con la siguiente actividad.

- c. *Aplicación de los cuestionarios:* cerrada la etapa anterior, el investigador entregará a los trabajadores el cuestionario.

En caso de autoaplicación, el examinador²⁰ deberá solicitar a los participantes que diligencien el formato con la fecha en la que contestan el cuestionario y con su número de identificación o ID en los espacios destinados (parte superior derecha). El número de identificación puede coincidir con el número de cédula; sin embargo, si se desea mantener el anonimato, se sugiere asignar un código a cada trabajador. Debe considerarse que en caso de aplicarse otro cuestionario de la batería, el trabajador debe ser identificado con el mismo ID o código.

En caso de heteroaplicación, el experto será quien diligencie los datos de fecha y número de identificación (ID) del respondiente.

En la autoaplicación, el investigador pedirá a los trabajadores que lean las instrucciones y, para el caso de heteroaplicación, las leerá en voz alta. Si se presentan dudas, deberá responderlas y cuando se tengan claras las instrucciones, se indicará el inicio para llenar el cuestionario.

Durante el diligenciamiento del cuestionario se recomienda que el examinador esté atento a resolver las dudas que surjan en la actividad.

En la modalidad de autoaplicación colectiva, se recomienda que el examinador se desplace por el sitio y verifique que los trabajadores contesten correctamente las preguntas. Es decir, que observe y verifique sutilmente que se consigna una sola respuesta por pregunta y que se sitúa dentro de cada casilla.

En la modalidad de heteroaplicación colectiva es necesario que el examinador lea en voz alta un ítem y conceda tiempo para que lo contesten antes de continuar con el siguiente.

En el caso de heteroaplicación individual, será necesario que el examinador lea despacio las instrucciones e ítems y dé tiempo al trabajador de contestar, antes de continuar con los siguientes.

Para el caso de autoaplicación individual se recomienda que el examinador permanezca cerca del trabajador, con el fin de aclarar cualquier duda.

Cuando los trabajadores terminen de diligenciar el cuestionario, el responsable de la aplicación debe acercarse al participante y verificar que cada pregunta tenga una sola

20 El examinador es el "experto" que administra la aplicación de los cuestionarios.

respuesta marcada. Si el cuestionario está incompleto debe devolverlo para que se concluya el diligenciamiento, salvo que el trabajador decida libremente no responder a uno o varios ítems.

Puntos claves que debe verificar el examinador:

- Todos los ítems deben estar contestados.
- No deben presentarse marcaciones con doble respuesta.

Si bien los trabajadores tienen la libertad de dejar de contestar alguna pregunta, es necesario tener presente que los resultados por dimensión se invalidarán si no se cuenta con un mínimo de ítems respondidos. En este sentido, para la dimensión de “características de la vivienda y de su entorno” puede presentarse hasta un ítem sin respuesta. Pero en el resto de dimensiones del cuestionario, todos los ítems deben tener respuesta para obtener un resultado válido por dimensión y por el total general.

Si un ítem presenta más de una respuesta, el ítem será inválido. Cuando los participantes terminen de responder el cuestionario, el examinador debe verificar cuidadosamente la ausencia de respuestas y las dobles marcaciones con el fin de solicitar aclaraciones. El criterio de manejo para las dobles respuestas será el mismo que para los ítems sin respuesta.

En ningún caso se deberá obligar o forzar a un trabajador a responder un ítem, a pesar de que pueda afectar la obtención del resultado de la dimensión y el resultado general. En tales casos, el análisis de los resultados podrá hacerse para las dimensiones en las que la persona haya contestado el número mínimo de ítems requerido.

Situaciones en que los trabajadores pueden solicitar aclaraciones:

- No se comprende el significado de una palabra. El examinador debe orientar al trabajador y aclarar únicamente el significado de la palabra que no es entendida.
- No se comprende el significado de un ítem. En estos casos se recomienda que el examinador solicite al respondiente que lea en voz alta el ítem y la escala de respuestas. En ningún caso el examinador podrá parafrasear el ítem o explicarlo en otros términos, dado que esto puede sesgar la respuesta del trabajador.

- d. *Aplicación de la ficha de datos generales:* se recomienda suministrar a los participantes la ficha de datos generales una vez hayan respondido el cuestionario.

Aplicación de otros cuestionarios de la batería:

Si durante una sesión se decide aplicar otros cuestionarios de la batería (factores de riesgo psicosocial intralaboral o cuestionario de síntomas de estrés), se recomienda seguir la siguiente secuencia:

1º Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

2º Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

3º Cuestionario para la evaluación del estrés.

4º Ficha de datos generales.

Esta secuencia es recomendada visto que los cuestionarios se administrarán según la cantidad de ítems de cada instrumento, de mayor a menor. De esta forma el trabajador hallará que los que responde después del intralaboral son más fáciles de contestar y por ende le tomarán menos tiempo.

5.2 CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN

A continuación se explica paso a paso la forma de calificar el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral con el fin de obtener una puntuación total. Así mismo, se refiere sobre la evaluación de puntuaciones por cada una de sus dimensiones.

Los ítems y dimensiones son calificados de forma que se interprete que a mayor puntaje mayor es el riesgo psicosocial extralaboral, lo cual también aplica para la puntuación total del cuestionario.

En la Figura 1 se presenta la síntesis del proceso de calificación del cuestionario.

Cabe precisar que a los efectos de facilitar la calificación del cuestionario, los autores de la batería desarrollaron un aplicativo básico para la captura de los datos²¹, el cual contiene toda la sintaxis necesaria para que sea el sistema de información el que efectúe los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems; (2) obtención de los puntajes brutos; (3) transformación de los puntajes brutos; (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos; y obtención del informe individual para cada trabajador.

El aplicativo mencionado constituyó un desarrollo adicional al alcance previsto en la construcción de la batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial; por lo tanto, el mismo no es objeto de desarrollos adicionales o de soporte técnico alguno y en consecuencia, los usuarios exoneran a los autores de toda responsabilidad por su uso. En consecuencia, este aplicativo para la automatización de la información debe entenderse como una herramienta que agrega valor a la batería y que disminuye el esfuerzo de los usuarios en relación con el cálculo manual de resultados.

Paso 1. Calificación de los ítems:

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 4. Dichos valores permiten calcular los puntajes brutos de las dimensiones, así como el puntaje bruto total del cuestionario.

21 El aplicativo está desarrollado en una hoja de cálculo de Excel cuyo requerimiento operativo es la versión 2007 de Office o posteriores.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tiene un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Dichos valores pueden variar de acuerdo a la forma como está planteado cada ítem. Así que para un grupo de reactivos una respuesta de *siempre* tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de *nunca* tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se califica al contrario. En la Tabla 11 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

En caso de que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Figura 1. Proceso de calificación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

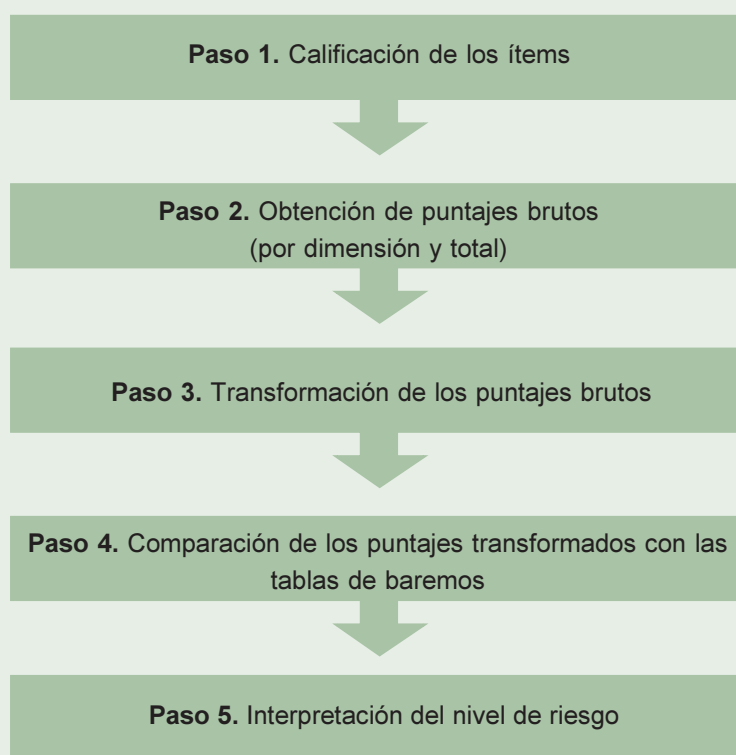


Tabla 11. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29	0	1	2	3	4
2, 3, 6, 24, 26, 28, 30, 31	4	3	2	1	0

Paso 2. Obtención de los puntajes brutos:**a. Puntajes brutos de las dimensiones:**

Se obtienen sumando las calificaciones asignadas a los ítems que las conforman. De esta manera, resulta indispensable conocer cuáles son los ítems que componen cada dimensión, información que se sintetiza en la Tabla 12.

Tabla 12. Ítems que integran cada dimensión del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Dimensiones	Ítems
Tiempo fuera del trabajo	14, 15, 16, 17
Relaciones familiares	22, 25, 27
Comunicación y relaciones interpersonales	18, 19, 20, 21, 23
Situación económica del grupo familiar	29, 30, 31
Características de la vivienda y de su entorno	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	24, 26, 28
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	1, 2, 3, 4

Importante:

- Los resultados por dimensión se invalidarán si no se cuenta con un mínimo de ítems respondidos. Para la dimensión de “características de la vivienda y su entorno” puede presentarse hasta un ítem sin respuesta. No obstante, en el resto de dimensiones del cuestionario todos los ítems deben tener respuesta para obtener un resultado válido por dimensión y por el total general.

Si una dimensión no cuenta con el número mínimo de ítems respondidos, no debe calcularse su puntaje bruto ni el general del cuestionario. De hacerse, los resultados que se obtengan no serían válidos.

b. Puntaje bruto total general:

El puntaje bruto total general del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral se obtiene calculando la sumatoria de los puntajes brutos obtenidos para cada una de las dimensiones que lo compone. En caso de que no sea posible calcular el puntaje bruto de una dimensión por ausencia de respuestas, tampoco se podrá obtener el puntaje bruto total general del cuestionario.

c. Puntaje bruto total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial:

En caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial extralaboral e intralaboral será posible calcular un puntaje bruto total general

de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, el cual se obtiene de la sumatoria de los puntajes brutos totales de los dos cuestionarios aplicados.

En la Tabla 13 se presenta la síntesis de los lineamientos establecidos para calcular los puntajes brutos por dimensión y total general.

Tabla 13. Lineamientos para calcular los puntajes brutos por dimensión y total general.

	Lineamientos para calcular los puntajes brutos
Puntaje bruto de las <i>dimensiones</i> :	Σ de calificaciones asignadas a los ítems que conforman cada dimensión
Puntaje bruto <i>total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral</i> :	Σ de los puntajes brutos de las 7 dimensiones que conforman el cuestionario
Puntaje bruto <i>total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial</i> :	Σ de los puntajes brutos totales de los cuestionarios : - Factores de riesgo psicosocial intralaboral. - Factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Paso 3. Transformación de los puntajes brutos.

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala que va de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto}}{\text{Factor de transformación}} \times 100$$

Importante:

- Los puntajes transformados deben ser manejados con sólo un decimal a través del método de aproximación por redondeo²², de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.
- Los puntajes transformados sólo pueden adquirir valores entre cero (0) y 100, en caso que al hacer la transformación de un puntaje se obtenga un valor inferior a cero o superior a 100, se deberá rectificar el cálculo realizado, dado que dichos valores indicarían un error.

Los factores de transformación para cada una de las dimensiones y para el total del cuestionario se encuentran en la Tabla 14.

²² Aproximar un número a una determinada cifra por redondeo implica observar la cifra que está a su derecha, si ésta es mayor o igual a 5 se le suma un 1 a la cifra anterior, es decir, a la que está a su izquierda; si por el contrario, la cifra es menor que 5, la anterior no se altera. Por ejemplo, si se obtiene un puntaje de 29,15, será aproximada a 29,2; si se obtiene 29,14, se mantiene en 29,1.

Tabla 14. Factores de transformación para las dimensiones y para el total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

		Factores de transformación
Dimensiones	Tiempo fuera del trabajo	16
	Relaciones familiares	12
	Comunicación y relaciones interpersonales	20
	Situación económica del grupo familiar	12
	Características de la vivienda y de su entorno	36
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	12
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	16
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral		124

Ejemplo 1. Si un trabajador a quien se le aplicó el cuestionario obtuvo un puntaje bruto igual a 4 en la dimensión “*situación económica del grupo familiar*”, su puntaje transformado será de 33,3, el cual se obtiene de la siguiente forma:

$$\frac{4}{12} \times 100 = 33,3$$

Ejemplo 2. Si un participante que desarrolló el cuestionario obtuvo un puntaje bruto igual a 6 en la dimensión “*Características de la vivienda y de su entorno*”, su puntaje transformado sería de 16,7, que resulta de la siguiente manera:

$$\frac{6}{36} \times 100 = 16,7$$

Ejemplo 3. Si un trabajador a quien se le aplicó el cuestionario obtuvo un puntaje bruto total igual a 28, su puntaje transformado sería de 22,6, que se halla con la siguiente operación:

$$\frac{28}{124} \times 100 = 22,6$$

Los factores de transformación para el total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial, tanto cuando se aplica la forma A, como cuando se aplica la forma B del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, se presentan en la Tabla 15.

Tabla 15. Factores de transformación para el total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial, forma A y B

	Factores de transformación	
	Forma A	Forma B
Puntaje total de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (suma de intra y extralaboral)	616	512

Ejemplo 4: Si a una persona a quien se le aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y también se le aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral obtuvo un puntaje bruto de la evaluación general de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral) de 306, su puntaje transformado sería igual a 49,7, el cual se calcula así:

$$\frac{306}{616} \times 100 = 49,7$$

Paso 4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos:

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de las dimensiones y del puntaje total.

Debido al poder de discriminación del cuestionario en relación con las puntuaciones obtenidas por dos grupos de trabajadores (aquellos con cargos de nivel de jefatura, profesional o técnico y aquellos con cargos de nivel auxiliar y operario [Tabla 16]), se estableció la pertinencia de realizar baremos diferenciales según los niveles de cargo. Esto llevó al grupo investigador a desarrollar dos tablas de baremos, una para calificar los resultados del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral de los trabajadores de cargos de jefatura y profesional o técnico (Tabla 17), y otra para calificar los resultados de aquellos con cargos de auxiliar y operario (Tabla 18).

Tabla 16. Descripción de los niveles ocupacionales en los que se discriminan las tablas de baremos para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se debe aplicar
Baremos para trabajadores con cargos de jefatura y profesionales o técnicos (Ver Tabla 17)	• Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.
	• Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen nivel de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Baremos para trabajadores con cargos auxiliares y operarios (Ver Tabla 18)	• Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
	• Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un nivel superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Tabla 17. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para *trabajadores de cargos de jefatura y profesionales o técnicos*.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo Bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 0,9	1,0 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 30,0	30,1 - 100
Dimensión situación económica del grupo familiar	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 13,9	14,0 - 22,2	22,3 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 11,3	11,4 - 16,9	17,0 - 22,6	22,7 - 29,0	29,1 - 100

Ejemplo 5. Según los resultados del ejemplo 1, si el puntaje transformado de 33,3 en la dimensión “situación económica del grupo familiar” lo hubiera obtenido un trabajador con cargo del nivel de jefatura, profesional o técnico, esto indicaría un nivel de riesgo medio por esta condición.

Tabla 18. Baremos para las dimensiones y la puntuación total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, para *trabajadores de cargos auxiliares y operarios*.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Dimensión tiempo fuera del trabajo	0,0 - 6,3	6,4 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión relaciones familiares	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión comunicación y relaciones interpersonales	0,0 - 5,0	5,1 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 100
Dimensión situación económica	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 50,0	50,1 - 100
Dimensión características de la vivienda y de su entorno	0,0 - 5,6	5,7 - 11,1	11,2 - 16,7	16,8 - 27,8	27,9 - 100
Dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 100
Dimensión desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0,0 - 0,9	1,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 43,8	43,9 - 100
Puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 - 100

Ejemplo 6. Retomando los resultados del ejemplo 2, si el puntaje transformado igual a 16,7 en la dimensión “características de la vivienda y de su entorno” lo hubiera obtenido un trabajador del nivel auxiliar o un operario, indicaría un nivel de riesgo medio por esta condición.

En caso de que a un mismo trabajador se apliquen los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral será posible calcular un puntaje total general de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, cuyos baremos, tanto cuando se aplica la forma A, como cuando se aplica la forma B se presentan en la Tabla 34.

Tabla 34. Baremos para el *puntaje total general de factores de riesgo psicosocial (formas A y B)*.

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma A</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 24,4	24,5 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100
Cuestionario de factores de riesgo intralaboral <i>forma B</i> y cuestionario de factores de riesgo extralaboral	0,0 - 19,9	20,0 - 24,8	24,9 - 29,5	29,6 - 35,4	35,5 - 100

Ejemplo 7. Con base en los resultados del ejemplo 4, si una persona a quien se le aplicaron los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral – forma A y el cuestionario extralaboral obtienen un puntaje transformado igual a 49,7, este indicaría un nivel de riesgo muy alto para el total general de factores de riesgo psicosocial.

Paso 5. Interpretación del nivel de riesgo:

Comparados los puntajes transformados con los baremos que les correspondan, según si se trata de una dimensión o del puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial que representan.

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 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 dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- *Riesgo medio:* nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las 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 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 dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En el Anexo 3 se presenta un formato modelo para presentar el informe de los resultados individuales de la aplicación del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

REFERENCIAS

Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet.unirioja.es

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

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

Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial. Elaborado por Villalobos Fajardo, G.H. Bogotá. 1996. 174 p.

Villalobos Fajardo, G.H. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública- La Habana Cuba. 2005.

Ware, J.E., y cols. User's Manual for the SF-36v2® Health Survey. 2 ed. Lincoln, R.I. Quality Metric Incorporated. 2007.

ANEXOS

ANEXO 1
CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
EXTRALABORAL

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una “X” en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		<del></del>		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2
FICHA DE DATOS GENERALES



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Fecha de aplicación:

dd

mm

aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted
(aunque vivan en otro lugar)



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3
FORMATO MODELO PARA PRESENTAR INFORME DE RESULTADOS DEL
CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
EXTRALABORAL

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre del trabajador:	
Número de identificación (ID):	
Cargo:	
Departamento o sección:	
Edad:	
Sexo:	
Fecha de aplicación del cuestionario:	
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 que carezca de estos datos *no será válido*.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

Dimensiones	Puntaje (transformado)	Nivel de riesgo
Tiempo fuera del trabajo		
Relaciones familiares		
Comunicación y relaciones interpersonales		
Situación económica del grupo familiar		
Características de la vivienda y de su entorno		
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo		
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda		
TOTAL GENERAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL		

INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE RIESGO

- *Sin riesgo o riesgo despreciable*: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las 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 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 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 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 dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL EVALUADOR

RECOMENDACIONES PARTICULARES

Fecha de elaboración del informe:

dd

mm

aaaa

Firma del evaluador:

IV

Guía para el
análisis psicosocial
de puestos de
trabajo

Manual del usuario

Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo

C O N T E N I D O

1. Ficha técnica
 2. Glosario
 3. Generalidades
 4. Modalidad de aplicación
 5. Condiciones para el desarrollo del análisis psicosocial de puestos de trabajo
 6. Etapas para el desarrollo del análisis psicosocial de puestos de trabajo
- Referencias
- Anexos

1. FICHA TÉCNICA

Nombre:	Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.
Fecha de publicación:	Julio de 2010
Autores:	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 evaluar una o varias de las dimensiones que cubre este instrumento. • Global, para evaluar todas las dimensiones que cubre este instrumento.
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 observación/entrevista puede tomar de 60 a 120 minutos, dependiendo del número de dimensiones que sean evaluadas.
Objetivo del instrumento:	Evaluar los niveles de riesgo de factores psicosociales intralaborales relacionados con siete dimensiones del dominio “demandas del trabajo”, estas son: • Demandas cuantitativas. • Demandas de carga mental. • Demandas emocionales. • Exigencias de responsabilidad del cargo. • Demandas ambientales y de esfuerzo físico. • Demandas de la jornada de trabajo. • Consistencia del rol.
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 del puesto de trabajo (Anexo 1). • Formato de programación de observación/entrevista de puesto de trabajo (Anexo 2). • Guías específicas, por dimensiones, para el análisis psicosocial de puestos de trabajo (Anexo 3). • Formato de registro de observación/entrevista (Anexo 4). • Formato de consolidación de hallazgos (Anexo 5). • Formato de perfil de riesgo del análisis psicosocial de puestos de trabajo (Anexo 6). • Formato del informe de resultados del análisis psicosocial de puesto de trabajo (Anexo 7)

2. GLOSARIO

Análisis psicosocial de puesto de trabajo: estrategia de identificación, evaluación y análisis de factores de riesgo psicosocial intralaboral que combina dos metodologías de recolección de información: la observación y la entrevista semiestructurada.

Dimensión: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa el presente análisis de puesto de trabajo reconoce diecinueve (19) dimensiones¹ 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 análisis psicosocial de puesto de trabajo reconoce cuatro dominios de factores psicosociales intralaborales: “demandas, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas”. Este instrumento evalúa exclusivamente dimensiones del dominio “demandas del trabajo”.

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

Evaluable: persona experta² que a partir de la observación y la entrevista semiestructurada sobre un puesto de trabajo, registra, analiza y cuantifica la presencia de una condición de riesgo psicosocial, de acuerdo con los criterios establecidos en este manual.

Intensidad: es uno de los tres 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.

Observación/entrevista: metodología de recolección de información sobre una o varias dimensiones psicosociales intralaborales a través de observación directa y de entrevista semiestructurada. Tiene como fin describir las dimensiones y valorar el grado de riesgo.

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.

Tiempo de exposición: uno de los tres criterios para valorar el factor de riesgo psicosocial, el cual hace alusión a la duración de la exposición en términos de la proporción de la jornada laboral o del día.

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.

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, control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, 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.

2 El evaluador debe cumplir los criterios del perfil reseñado en el numeral 3 del presente manual.

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, el tiempo de exposición y la intensidad de la exposición.

Variaciones del puesto: condiciones que ocasionan cambios y afectan el desarrollo cotidiano de las actividades del puesto. Estas variaciones incluyen (sin limitarse a estos aspectos) auditorías, preparación para licitaciones, cierres de mes, temporadas de incremento de producción, elaboración de presupuestos, reemplazos temporales de otro puesto, etc.

3. GENERALIDADES

Este manual presenta las condiciones y pasos necesarios para realizar un análisis psicosocial de puesto de trabajo, y comprende la descripción y la valoración de las “demandas” psicosociales intralaborales, utilizando para ello los criterios aquí suministrados. El evaluador experto es el profesional encargado de realizar el análisis psicosocial de puestos de trabajo.

La guía de análisis psicosocial de puestos de trabajo que se describe en este manual fue sometida a los procesos de validación de contenido por el método de jueces y de validación de construcción mediante entrevistas cognitivas.

4. MODALIDAD DE APLICACIÓN

El análisis psicosocial de puesto de trabajo valora a profundidad el dominio “demandas sobre el trabajo”, compuesto por las siguientes dimensiones: “demandas cuantitativas”, “demandas de carga mental”, “demandas emocionales”, “exigencias de responsabilidad del cargo”, “demandas ambientales y de esfuerzo físico”, “demandas de la jornada de trabajo” y “consistencia del rol”.

Las definiciones del dominio y de las dimensiones pueden consultarse en el manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

El análisis psicosocial de puestos de trabajo puede ser utilizado para evaluar una o todas las dimensiones, por lo que su aplicación puede ser modular (por dimensión) o global. En cualquier caso, se requiere la consulta de por lo menos dos fuentes de información: el jefe y un trabajador que ocupe en el puesto de trabajo objeto de la evaluación.

5. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE PUESTOS DE TRABAJO

El análisis psicosocial de puestos de trabajo considera los siguientes aspectos:

a. Perfil del evaluador.

Según la Resolución 2646 de 2008³, 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 psicólogo⁴ que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación”*.

En consecuencia el desarrollo de un análisis psicosocial de puestos de trabajo deberá ser adelantado por un “experto”, según lo define la Resolución 2646 de 2008 o la normativa legal vigente.

b. Requerimientos para el evaluador:

El evaluador debe leer, comprender y familiarizarse con el manual general de la batería y con el manual específico de análisis psicosocial de puestos de trabajo, con sus formatos de desarrollo.

De otro lado, el evaluador debe mantener una actitud respetuosa frente al trabajador y una postura neutral ante el tema que se evalúa, por lo que al emplear la técnica de entrevista 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.

c. Tiempo:

La duración promedio de cada observación/entrevista, en el caso de ser aplicada para evaluar las siete (7) dimensiones, es de 90 a 120 minutos.

d. Requisitos de la observación/entrevista:

El apropiado desarrollo del análisis psicosocial de puestos de trabajo mediante la técnica de observación/entrevista, considera los siguientes requisitos:

3 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.

4 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 secretarías distritales, municipales o departamentales de salud.

- Debe realizarse en momentos que muestren la dinámica habitual del puesto que va a estudiarse.
- Debe seguir un método estandarizado que permita tomar la misma información por diferentes evaluadores y de varias fuentes.
- Debe reconocer únicamente las condiciones contenidas en las guías específicas, por dimensiones, para el análisis psicosocial de puestos de trabajo (Anexo 3).
- Las condiciones contenidas en el manual son de carácter exclusivo, es decir que deben identificarse cada una por separado, evitando explicar unas a partir de otras.

6. ETAPAS PARA EL DESARROLLO DEL ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE PUESTO DE TRABAJO

La evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral mediante análisis psicosocial de puesto de trabajo se desarrolla en tres etapas (ver Figura 1), de las cuales resultan la valoración y clasificación de los factores psicosociales según su nivel de riesgo en cinco categorías: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Etapas 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 observación/entrevista todas las dimensiones que pueden ser analizadas a través de esta herramienta o sólo algunas de ellas.

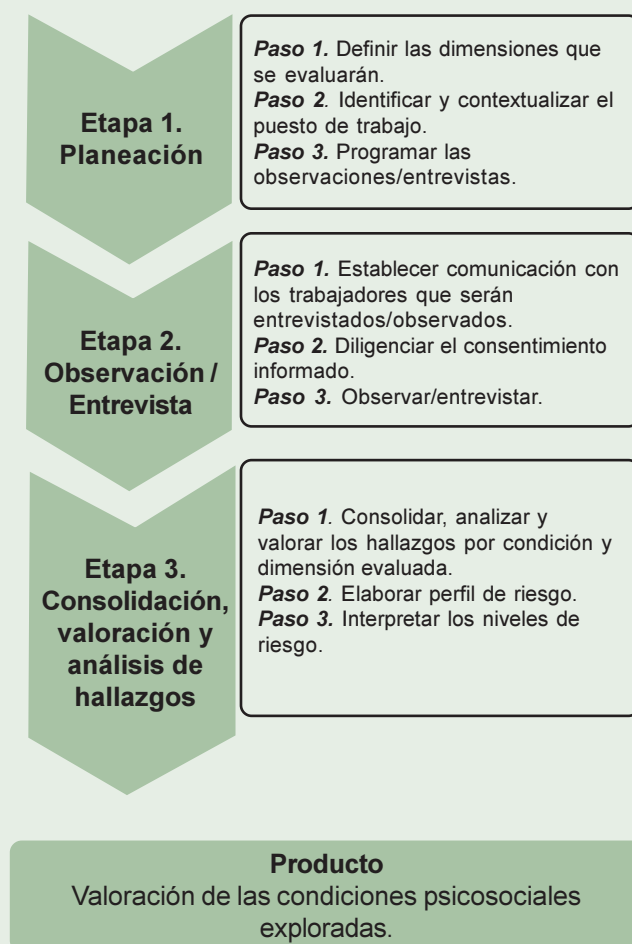
Esta decisión dependerá de la finalidad de la evaluación, dado que si se busca evaluar el comportamiento del dominio en un puesto de trabajo, se deberá tomar como tema del análisis cada una de las siete dimensiones que lo componen. De otro lado, si la intención es describir a profundidad unas dimensiones, 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 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 el puesto objeto de evaluación (ver definición de puesto de trabajo en el glosario).

Es importante precisar que el puesto de trabajo para análisis psicosocial 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, una empresa puede denominar a varios cargos bajo el nombre de *profesional* y sin embargo, los *profesionales* serán tomados como puestos de trabajo distintos en cuanto sean diferentes sus actividades, funciones, responsabilidades, jornadas de trabajo o espacios físicos donde realizan las labores. Por lo tanto, es indispensable *identificar y delimitar sólo un puesto por cada análisis*, con el fin de describir sin equivocaciones las condiciones psicosociales que lo caracterizan.

Figura 1. Etapas para el desarrollo de un análisis psicosocial de puesto de trabajo.



La identificación y caracterización del puesto de trabajo implica la consulta de diversas fuentes de información. En la Tabla 1 se relacionan algunos métodos y fuentes que proveen información útil para contextualizar el puesto. 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 1, 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 1. 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 de los cargos y número de personas que supervisa directamente).
	Perfil y manual de funciones ⁵ 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.
ENTREVISTA	Jefe del área donde se ubica el puesto. Representantes de recursos humanos y salud ocupacional. Titular del puesto en estudio.	Nombre o denominación del puesto. Nombre del área donde está ubicado el puesto. Horario de trabajo y cantidad de horas de trabajo diarias⁶. Ubicación en el organigrama del área. Lugares donde se ubica físicamente el puesto en la empresa o donde se ejecutan sus actividades. Número de personas que ocupan el puesto. Número de personas que se supervisan desde el puesto en estudio. 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.

Paso 3. Programar las observaciones/entrevistas

El número de observaciones/entrevistas sugerido para recopilar información de un puesto es de tres (3): dos con los titulares del puesto y una con su jefe inmediato.

Cuando el puesto es ocupado por una sola persona, es necesario realizar observación en dos momentos diferentes a fin de capturar información sobre la variedad funcional o de condiciones

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

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

de trabajo. En estos casos, la segunda sesión de observación/entrevista buscará ampliar, precisar y validar los hallazgos de la primera. Adicionalmente, se deberá entrevistar al jefe del puesto.

Cuando el puesto es ocupado por dos o más personas, el evaluador debe *seleccionar de manera aleatoria* a dos trabajadores a quienes hará la observación/entrevista. Se sugiere que al seleccionar las personas, se incluyan aquellas que tengan seis o más meses de antigüedad en el puesto⁷. Adicionalmente, se deberá entrevistar al jefe del puesto.

El evaluador debe establecer los momentos (días y horas) en los cuales va a realizar la observación/entrevista, para ello puede emplear como información de referencia los aspectos contenidos en el formato de datos generales del puesto (ver Anexo 1), que incluye las principales funciones, responsabilidades y variaciones que se presentan en el trabajo. De este modo, es posible capturar las condiciones que caracterizan de manera representativa el puesto en estudio.

Para garantizar la adecuada programación de las observaciones/entrevistas con los titulares del puesto se deben considerar los siguientes aspectos:

- Número de personas que ocupan el puesto⁸.
- Las funciones asignadas al puesto.
- Variedad de funciones, de condiciones físicas y sociales que se presenta en el puesto.
- Variaciones⁹ del puesto de trabajo en análisis.
- Tiempo que las personas llevan trabajando en el puesto.

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.
- Formato de programación de observación/entrevista (Anexo 2)¹⁰. Debe diligenciarse sólo un formato por puesto, indicando la fecha, hora, lugar y persona contacto para cada observación. Se recomienda dejar a la persona de contacto de la empresa una copia diligenciada de este formato, con el fin de facilitar la programación de las actividades.

Ejemplo 1. Programación de las observaciones/entrevistas:

En la línea 1 de producción de galletas de una empresa de alimentos, los operadores de la línea deben realizar las siguientes funciones:

7 El hecho de que un trabajador cuente con más de 6 meses de antigüedad en el puesto bajo análisis, garantizará que sea una fuente confiable de información, dado que contará con una mayor experiencia y conocimiento de sus demandas.

8 Recuerde consultar la definición de puesto de trabajo que se reseña en el glosario.

9 Recuerde consultar la definición de variación que se reseña en el glosario.

10 El diligenciamiento de este formato es de carácter opcional, pero su contenido debe quedar establecido con claridad y debe informarse al encargado de la empresa acerca de las fechas y horarios en los que se harán las tres observaciones/entrevistas.

1. Revisar cada una de las galletas que pasen por la banda con el fin de identificar desperfectos y separar aquellas que lleguen pegadas.
2. Sacar de la banda las galletas con desperfectos (quebradas, muy bronceadas) y colocarlas en la bandeja que está junto a la banda transportadora.
3. Llevar la bandeja al carro transportador.
4. Llevar el registro del número de bandejas entregadas.
5. Detener la banda y llamar al supervisor cuando se presenten desperfectos adicionales.
6. Sumar, en el formato semanal, la cantidad de bandejas entregadas durante la semana que se termina.

Numero de operarios: 8

Nombre*	Antigüedad en el puesto
Arbeláez Pedro	2 meses
Botero Juan	5 años
Díaz José	4 años
Erazo Pablo	4 meses
Gómez Dolores	2 años
López Martín	1 año
Montenegro Juan	1 mes
Rodríguez María	3 años

Jornada: lunes a sábado, 8 horas diarias.
 Turnos: mañana y tarde (rotando cada semana).
 Horario: turno mañana: 6 a.m. – 2 p.m.
 turno tarde: 2 p.m. – 10 p.m.

Las funciones 1, 2, 3, 4 y 5 se realizan todos los días durante toda la jornada.

La función 6 se realiza los sábados durante la última hora de la jornada de los dos turnos.

El evaluador debe escoger los días y horas en que pueda observar las funciones 1 a 5 para los dos turnos; además debe considerar la variedad dada por la función 6 cuando establezca la programación de las observaciones/entrevistas.

Dado que el cargo es ocupado por 8 personas, el evaluador debe seleccionar aleatoriamente a 2 trabajadores que tengan como mínimo seis meses de antigüedad en este puesto y acordar una entrevista con su jefe inmediato (supervisor de línea).

Cuando el evaluador selecciona el día y hora de las observaciones notifica al jefe inmediato estos datos, con el fin de coordinar las observaciones con él.

* Nombres ficticios.

Ejemplo diligenciamiento Anexo 2

FORMATO DE PROGRAMACIÓN DE OBSERVACIONES / ENTREVISTAS DE PUESTO DE TRABAJO					
Nombre del puesto de trabajo analizado:	Operador de línea 1 de producción				
Nombre de la dependencia:	Producción de galletas				
Nombre de la empresa:	Alimentos 123*				
Nombre de la persona de contacto en la empresa:	Juan López*				
Cargo de la persona de contacto en la empresa:	Coordinador de salud ocupacional				
Nombre del evaluador:	Fernando Medina*				
Formación académica del evaluador:	Psicólogo, especialista en Salud Ocupacional				

NÚMERO DE OBSERVACIÓN/ ENTREVISTA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DÍA DE LA SEMANA	HORA	LUGAR	NOMBRE DEL TRABAJADOR
1	19/04/10	Lunes	7:00 a 9:00 a.m.	Línea 1 de producción de galletas	Dolores Gómez*, operadora de línea
2	21/04/10	Miércoles	3:00 a 4:30 p.m.	Línea 1 de producción de galletas	José Díaz*, supervisor de la línea 1 de producción
3	24/04/10	Sábado	12:30 m a 2:30 p.m.	Línea 1 de producción de galletas	María Rodríguez*, operadora de línea

* Nombres ficticios

Etapa 2. Observación/entrevista

Paso 1. Establecer comunicación con el(los) trabajador(es) ocupante(s) del puesto de trabajo

Se recomienda que el jefe inmediato del puesto en análisis sea quien presente al evaluador con los trabajadores que serán observado(s)/entrevistado(s) y les informe de las actividades que se realizarán. El evaluador será la persona que explique con más detalle la naturaleza y alcance de esta actividad y además responderá las inquietudes que surjan.

Paso 2. Diligenciar el consentimiento informado

En caso que las personas que serán observadas/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 les respetará la decisión, y se seleccionará aleatoriamente a otros ocupantes del puesto para que tomen parte del análisis¹¹.

Cuando ninguno de los trabajadores acceda libremente a ser observado/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. Observar/entrevistar

El evaluador visita el área de trabajo del puesto para realizar la observación/entrevista, que tendrá una duración aproximada de 2 horas, si se trata de la evaluación de todas las dimensiones contempladas en este instrumento.

Para desarrollar esta actividad, el evaluador debe basarse en las guías específicas de análisis psicosocial de puestos de trabajo por dimensiones (Anexo 3). Allí encontrará las definiciones operacionales de las dimensiones y las condiciones en que se convierten en factores de riesgo.

La estrategia de observación/entrevista supone que el evaluador intercala la metodología de observación con preguntas, de manera que logra identificar si las condiciones de riesgo reseñadas en el Anexo 3 se encuentran presentes para el puesto que se analiza.

¹¹ Para el desarrollo de observaciones/entrevistas aplican los lineamientos sobre la reserva de la información y consentimiento informado que se establecen en el *Manual General de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*.

En caso de que resulte difícil la observación de alguna dimensión o de alguna condición psicosocial, el evaluador debe realizar preguntas para establecer si la condición está efectivamente presente en el cargo estudiado.

Durante la etapa de observación/entrevista, el evaluador debe emplear el formato de registro (Anexo 4) para consignar los hallazgos de las demandas del puesto que se analiza.

Cuando el evaluador identifica una condición de riesgo debe reseñar los hallazgos en la casilla de *Descripción de la condición psicosocial* del Anexo 4 y señalar con una X si la condición fue observada (O) o identificada a través de entrevista (E)¹². Posteriormente, debe formular las preguntas al trabajador, con el fin de obtener información sobre la frecuencia de presentación, el tiempo de exposición y la intensidad del factor de riesgo.

Las respuestas se deben registrar en las columnas correspondientes del Anexo 4.

Si definitivamente en la observación/entrevista no se detectó la presencia de una determinada condición psicosocial, el evaluador debe indicar en la casilla de *Descripción de la condición psicosocial* del Anexo 4 que no fue identificada y por consiguiente no es procedente indagar por los criterios de frecuencia de presentación, ni de tiempo de exposición ni de intensidad.

Al concluir esta etapa, el evaluador obtiene como producto un *formato de registro* (Anexo 4) diligenciado por cada una de las observaciones/entrevistas realizadas.

En la Figura 2 se resume el proceso para llevar a cabo una observación/entrevista de un puesto de trabajo.

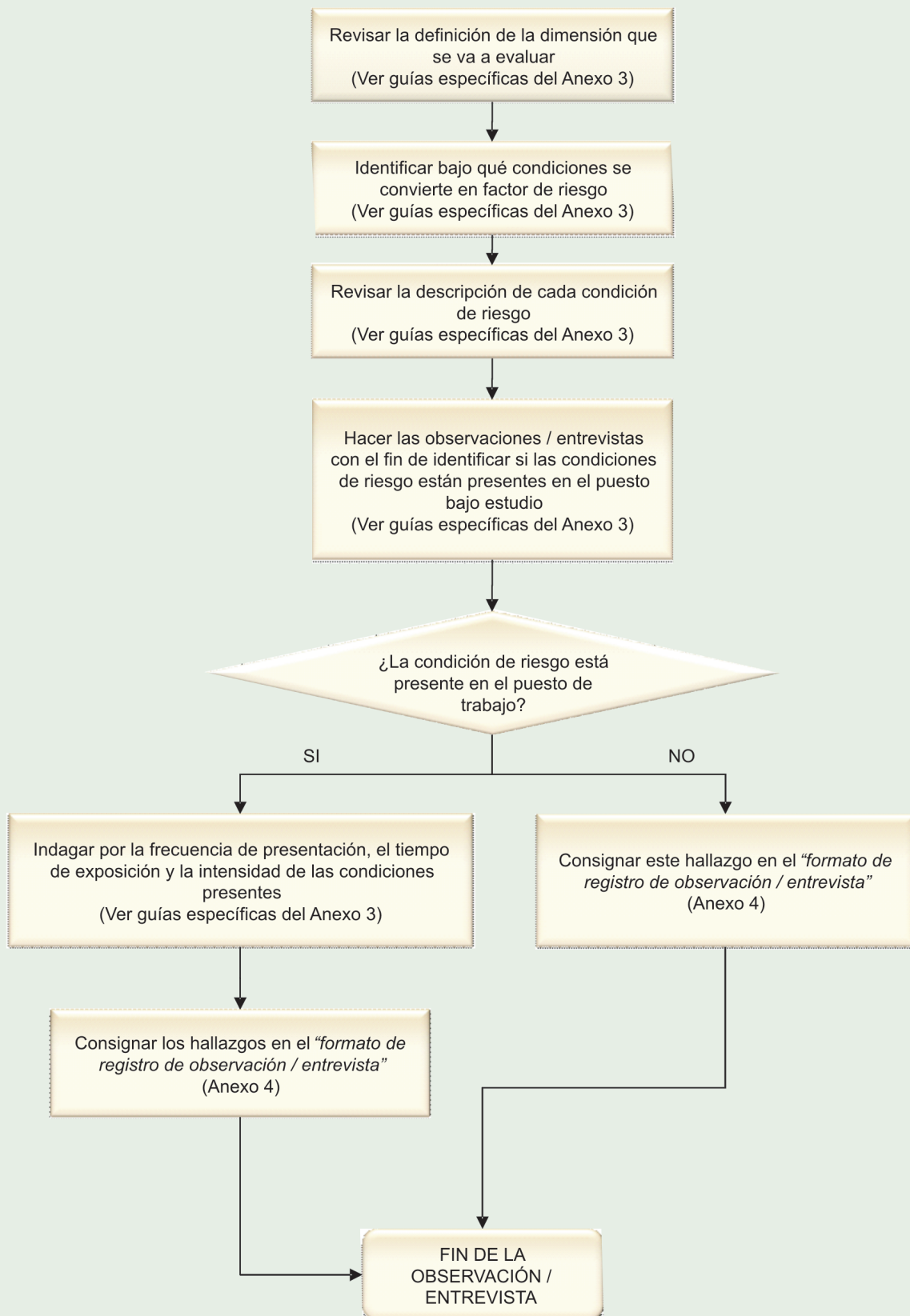
Etapa 3. Consolidación, valoración y análisis de los hallazgos

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

Con base en los documentos revisados, los aspectos observados por el evaluador y las respuestas obtenidas de los trabajadores y del jefe, el evaluador deberá triangular y hacer un análisis consolidado de las condiciones psicosociales, con el fin de describirlas y asignar un valor para cada uno de los criterios de valoración (frecuencia de presentación, tiempo de exposición e intensidad), de acuerdo con la orientación que se presenta en la Tabla 2.

¹² En caso de que el evaluador identifique una condición de riesgo a través de observación (O) y entrevista (E), debe señalar con una X las dos opciones.

Figura 2. Flujograma para hacer una observación/entrevista.



Importante:

La valoración del factor de riesgo es entendida como la 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, el tiempo de exposición y la intensidad de la exposición.

Los criterios de frecuencia, tiempo e intensidad¹³ se definen como:

- a) Frecuencia de presentación:** se refiere a la cantidad de veces en el mes que se presenta la condición riesgosa.
- b) Tiempo de exposición:** duración de la exposición al factor de riesgo psicosocial, en términos de la proporción de la jornada laboral o del día.
- c) Intensidad:** es la carga o peso del factor de riesgo, representado por el potencial de daño que genera la exposición, el cual se estima a través de 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.

Debido a sus características, la condición 33 “*días de trabajo consecutivos sin descanso*” es valorada sólo a través de los criterios de frecuencia de presentación e intensidad; dado que no se es aplicable a esta condición el criterio de “tiempo de exposición”.

Una vez que se ha asignado un valor numérico a cada criterio de valoración (frecuencia de presentación, tiempo de exposición e intensidad) para la condición que se haya identificado como riesgosa, el evaluador debe sumarlos y registrar el valor total en la casilla correspondiente del *Formato de consolidación de hallazgos* (Anexo 5).

Cuando el evaluador ha identificado que la condición no es un factor de riesgo, debe asignarle un valor de cero a cada criterio y por ende al valor total.

Este procedimiento de valoración se repite con cada una de las condiciones que se han evaluado.

El producto del análisis consolidado será el *Formato de consolidación de hallazgos* (Anexo 5), debidamente diligenciado. Ver Ejemplo 2.

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

Tabla 2. Criterios de valoración de los factores de riesgo identificados.

Criterio	Condición cotidiana		
	Alto 3	Medio 2	Bajo 1
Tiempo de exposición	Exposición constante o superior a medio día/jornada.	Exposición de casi medio día/jornada.	Exposición muy ocasional o rara, menos de una cuarta parte del día/jornada.
Frecuencia de presentación ¹⁴	Más de 15 días al mes.	Entre 8 y 15 días al mes.	Hasta 7 días al mes.
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 ¹⁵ ; 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 otros de naturaleza similar que no ponen en riesgo la estabilidad laboral del trabajador o los resultados, la imagen o la estabilidad de la organización o de sus unidades funcionales; dificultades 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).

¹⁴ Para la frecuencia de presentación en las condiciones cotidianas, se toma un mes como unidad de tiempo.

¹⁵ Se consideran como unidades funcionales que forman parte de la estructura de una organización: oficinas, sucursales, departamentos, direcciones, unidades de negocio, centros, etc.

Ejemplo 2. Análisis consolidado y valoración de las demandas cuantitativas del puesto del operador de línea 1 de producción de galletas.

DEMANDAS CUANTITATIVAS	CONDICIÓN	Descripción de la condición psicosocial	RESULTADOS CONSOLIDADOS						Valor Total	Fuentes de información
			Frecuencia de presentación		Tiempo de exposición		Intensidad			
			Descripción	Valor	Descripción	Valor	Descripción	Valor		
	1. Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo	El operario debe trabajar rápidamente con el fin de revisar la calidad de todas las galletas que pasan por la línea en una banda continua. Es así como el operario debe laborar a un ritmo acelerado con el fin de igualar el ritmo de la banda.	El operario debe trabajar bajo un ritmo acelerado todos los días del mes.	3	El operario debe mantener un ritmo acelerado aproximadamente por 6 horas al día, es decir más de la mitad de la jornada.	3	Trabajar a un ritmo acelerado no le representa a los ocupantes del puesto efectos sustanciales negativos, molestia o discomfort.	1	7	Observación del puesto de trabajo. Entrevistas con los trabajadores y el jefe del puesto. Procesos y procedimientos documentados del área.
	2. Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada.	El operario tiene limitadas posibilidades de hacer pausas durante su jornada laboral, debido a que tiene que trabajar al ritmo de la banda continua, la cual no para y por consiguiente en caso que se le presente la necesidad de hacer una pausa debe solicitar a su supervisor que lo reemplace.	Las limitaciones para hacer pausas durante la jornada se presentan todos los días del mes.	3	Esta condición se presenta por aproximadamente 6 horas y media, es decir más de la mitad de la jornada de trabajo.	3	Esta condición acarrea síntomas ocasionales de fatiga y cansancio; además de producir <i>m o d e r a d a s</i> afectaciones en el desempeño de los trabajadores, en especial al finalizar el turno.	2	8	Observación del puesto de trabajo. Entrevistas con los trabajadores y el jefe del puesto.
	3. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado	Esta condición no se identifica en el puesto de trabajo analizado, dado que el operario finaliza puntualmente su turno con el fin de empalmar con el compañero del turno siguiente.	No aplica (NA)	0	No aplica (NA)	0	No aplica (NA)	0	0	Observación del puesto de trabajo. Entrevistas con los trabajadores y el jefe del puesto.

Téngase en cuenta que el valor total se obtiene de la sumatoria de los valores de frecuencia de presentación, tiempo de exposición e intensidad, asignados a la condición de riesgo. En el ejemplo anterior, para la condición de “ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo” el valor total es igual a 7 (resultado de sumar 3 de frecuencia de presentación, más 3 de tiempo de exposición, más 1 de intensidad).

En contraste, la condición “tiempo adicional para cumplir con el trabajo”, no fue hallada como riesgosa en el ejemplo, por lo cual se asignan valores de cero (0) a cada uno de sus criterio de valoración (frecuencia de presentación, tiempo de exposición e intensidad) y por consiguiente el valor total de esta condición también es igual a cero (0).

Paso 2. Elaborar un perfil de riesgo

La valoración de los factores de riesgo psicosocial a través del análisis de puesto de trabajo permite levantar un perfil de riesgo por 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* (Ver ejemplo 3).

Para aquellas condiciones que no se identificaron como riesgosas, se debe asignar una valoración de cero (0), que equivale a una condición “sin riesgo” (ver ejemplo 3).

En la Tabla 3 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 las condiciones 1 a 32 que se evalúan con la metodología de análisis psicosocial de puestos de trabajo. Los niveles de riesgo correspondientes a los valores de la condición 33, se presentan en la Tabla 4.

Tabla 3. Niveles de riesgo de las condiciones 1 a 32 según puntaje obtenido.

Valor total de la condición (Σ valor tiempo de exposición, frecuencia de presentación e intensidad)	Nivel de riesgo
0 - 3	Sin riesgo o riesgo despreciable
4	Riesgo bajo
5 - 6	Riesgo medio
7 - 8	Riesgo alto
9	Riesgo muy alto

Tabla 4. Niveles de riesgo de la condición 33 según puntaje obtenido.

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

b. Perfil de riesgo por dimensión.

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 ejemplo 3).

En la Tabla 5 se presentan los niveles de riesgo que representan los puntajes que pueden obtener las dimensiones evaluadas.

Tabla 5. 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
Demandas cuantitativas	0 - 5	6 - 10	11 - 17	18 - 22	23 - 27
Demandas de carga mental	0 - 9	10 - 18	19 - 27	28 - 36	37 - 45
Demandas emocionales	0 - 5	6 - 10	11 - 17	18 - 22	23 - 27
Exigencias de responsabilidad del cargo	0 - 10	11 - 20	21 - 34	35 - 44	45 - 54
Consistencia del rol	0 - 7	8 - 14	15 - 22	23 - 29	30 - 36
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0 - 18	19 - 36	37 - 54	55 - 72	73 - 90
Demandas de la jornada de trabajo	0 - 3	4 - 6	7 - 9	10 - 12	13 - 15

Paso 3 Interpretar los niveles de riesgo

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que 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.

Ejemplo 3. Perfil de riesgo por condiciones y por dimensión (Anexo 6).

DIMENSIÓN	CONDICIÓN	Valor total condición	PERFIL CONDICIONES					VALOR TOTAL DIMENSIÓN (Σ condiciones)	PERFIL DIMENSIÓN				
			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
Demandas cuantitativas	1. Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo.	7	0 - 3	4	5 - 6	~~7 - 8~~	9	15	0 - 5	6 - 10	~~11 - 17~~	18 - 22	23 - 27
	2. Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada.	8	0 - 3	4	5 - 6	~~7 - 8~~	9						
	3. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado.	0	~~0 - 3~~	4	5 - 6	7 - 8	9						

- *Riesgo bajo*: No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones correspondientes a este nivel de riesgo 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 mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- *Riesgo medio*: Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada y por tanto 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 estar asociado a 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 que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés muy alto y por tanto las condiciones y dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

En el Anexo 7 se consigna un formato de informe de resultados del análisis psicosocial de puesto de trabajo, en el cual se pueden describir de forma sintética los principales hallazgos.

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. Elaborado por Villalobos Fajardo G.H. y cols. Bogotá: 2004.

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 consultada:

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. Ubicación física del puesto de trabajo:

g. Número de personas que ocupan el puesto bajo análisis:

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

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

j. 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).

**k. Formación académica
requerida para desempeñar el
puesto:**

l. Experiencia requerida para desempeñar el puesto

Área de experiencia

Tiempo de experiencia

m. El trabajo realizado en este puesto, ¿varía por algunas condiciones especiales? (p. ej.: cierre de mes, mantenimientos, auditorías, proyectos especiales, licitaciones, etc.) Describa la condición especial y los días u horas que dura esta condición. (Ver el término variación en el glosario)

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

o. Comentarios o información adicional:

ANEXO 2
Formato de programación de observación / entrevista de
puesto de trabajo

FORMATO DE PROGRAMACIÓN DE OBSERVACIONES / ENTREVISTAS DE PUESTO DE TRABAJO

Nombre del puesto de trabajo analizado:

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

ANEXO 3
**Guías específicas, por dimensiones, para hacer análisis
psicosocial de puestos de trabajo**

Cuadro 1. Guía para hacer la observación/entrevista acerca de las demandas cuantitativas.

DEMANDAS CUANTITATIVAS					
DEFINICIÓN	Se refiere a exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo.				
	Estas demandas se comportan como factor de riesgo cuando el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente en comparación al volumen de tareas que deben realizarse, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo); se limita el tiempo para realizar pausas para descansar o se requiere de tiempo adicional para cumplir con los resultados esperados				
CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 1. Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo.	Esta condición considera la velocidad en la que el trabajador realiza sus tareas. Laborar a un ritmo acelerado con el fin de cumplir con la cantidad de trabajo asignado se constituye en un factor de riesgo.	El trabajador debe: - Trabajar rápidamente para lograr todas las tareas que tiene a su cargo o para alcanzar metas de producción. - Trabajar sin parar por la cantidad de tareas que debe cumplir.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en <u>términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 2: Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada.	Esta condición examina la posibilidad que tiene un individuo de detener su actividad laboral para tomar un descanso o hacer una pausa, dependiendo de la cantidad de trabajo que tiene que hacer. Esta condición, al ser inexistente puede afectar el desempeño laboral u ocasionar sensación de fatiga o cansancio. Dichas pausas pueden ser formales (establecidas por la empresa) o informales (aquellas que el trabajador puede tomar de forma autónoma).	La cantidad de trabajo no permite al individuo tomar pausas para descansar (diferentes a la del almuerzo).		El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> que debe trabajar sin hacer pausas debido a la cantidad de trabajo que tiene asignado.	

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 3. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado.	Esta condición considera la cantidad de tiempo que un trabajador debe invertir para realizar todas las actividades que tiene asignadas. Trabajar tiempo adicional al de la jornada establecida para lograr cumplir con el trabajo asignado se constituye en un factor de riesgo.	El trabajador labora bajo condiciones en las que: - Le falta tiempo para hacer todo el trabajo que tiene asignado. - Debe quedarse tiempo adicional para terminar su trabajo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> que le faltan para realizar el trabajo que tiene asignado diariamente o que debe extender su jornada para finalizar sus tareas.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.

ORIENTACIONES ADICIONALES	Algunas situaciones que pueden generar ritmo de trabajo acelerado son por ejemplo: • Horas pico de atención o producción. • Entrega de resultados en fechas de cierre. • Cumplimiento de requerimientos urgentes. • Alto número de unidades para revisar en una línea de producción.	• Atención en servicios de urgencias. • Trabajar bajo ritmo impuesto por una máquina o clientes. Algunos comportamientos que evidencian presencia de ritmo acelerado son: • Trabajar sin parar. • Ejecutar la tarea a una velocidad alta.

Cuadro 2. Guía para hacer la observación/entrevista acerca de las demandas de carga mental.

DEMANDAS DE CARGA MENTAL					
DEFINICIÓN		Se refieren a las demandas de procesamiento de información que implica la tarea y que involucran procesos mentales de atención y análisis para la toma de decisiones y la solución de problemas. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Esta demanda se comporta como factor de riesgo cuando están presentes una o varias de las siguientes condiciones: La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva o compleja para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.			
CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 4: Esfuerzo de memoria, atención o concentración.	Esta condición considera si el trabajador realiza un esfuerzo mental importante de memoria, atención o concentración para el desarrollo de sus actividades. Dicho esfuerzo mental se puede ver reflejado entre otros aspectos en: atención o concentración sostenida en el tiempo, mayor esfuerzo para retomar la tarea luego de una interrupción, presencia de otros estímulos que se constituyen en fuente de errores o que afectan la concentración requerida para el trabajo, alta posibilidad de cometer graves errores si el trabajador se desconcentra o desatiende su trabajo por unos minutos o segundos.	El trabajador debe realizar actividades o tareas bajo condiciones en las que: - Debe permanecer concentrado por largos periodos de tiempo en su trabajo - Podría ocurrir un grave error si se desconcentra - Debe memorizar mucha información en su trabajo	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en los que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 5: La tarea exige altos niveles de detalle o precisión (visual o manual).	Esta condición considera si el trabajador debe realizar un esfuerzo mental importante para atender información detallada o debe manipular con precisión materiales, equipos o herramientas para el desarrollo de sus actividades.	El trabajador debe realizar actividades o tareas que le exigen: - Esforzarse por atender pequeños detalles. - Manipular objetos o herramientas de mucha precisión.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> , en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 6: Uso de elevada cantidad de información bajo presión de tiempo.	Esta condición evalúa si el trabajador debe realizar un esfuerzo mental importante derivado del uso de mucha información en poco tiempo.	El trabajador debe realizar actividades o tareas que le exigen: - Usar mucha información (por ejemplo, datos, números, códigos, palabras, textos) en poco tiempo o rápidamente.			
Condición 7: Uso simultáneo de elevada cantidad de información.	Esta condición considera si el trabajador debe realizar un esfuerzo mental importante derivado del uso simultáneo de mucha información proveniente de diferentes fuentes.	El trabajador debe realizar actividades o tareas que le exigen: - Prestar atención al mismo tiempo a diferentes tipos de información (por ejemplo datos, números, códigos, palabras, textos).			
Condición 8: La información necesaria para realizar el trabajo es compleja.	Esta condición considera si el trabajador debe realizar un esfuerzo mental importante derivado del uso de información compleja (fórmulas, idiomas foráneos, decodificación y recodificación de datos, interpretación de números o códigos, etc.)	El trabajador debe realizar actividades o tareas que le exigen: - Esforzarse por el uso de: fórmulas, idiomas foráneos, códigos, información estadística, etc.			

ORIENTACIONES ADICIONALES	Algunas tareas que pueden representar sobrecarga mental derivada de elevada atención y concentración son: • Control de tráfico aéreo. • Atención personal y telefónica de clientes y elaboración simultánea de informes de tipo contable. • Clasificación de productos que son movilizados mediante una banda transportadora de acuerdo con ciertos estándares de calidad. Algunas tareas que pueden generar sobrecarga mental son: • Preparar informes contables o financieros. • Utilizar máquinas de precisión. • Trabajar con piezas pequeñas. • Realizar control de calidad de productos o servicios. • Manejar de forma minuciosa datos o cifras. • Atender trabajos con tableros o comandos de controles. • Atender de forma simultánea diferentes fuentes de información. • Ejecutar cálculos. • Atender detalles (cifras específicas, pequeños fragmentos de un equipo, detalles de un proceso).	• Emplear mucha información para ejecutar una tarea. • Manipular elementos o piezas pequeñas (chips electrónicos, agujas, muestras microbiológicas, etc.). • Operar equipos o herramientas de precisión (pinzas, herramientas de corte, bisturí, tijeras, láser, cautín de lápiz, etc.). • Analizar información bajo presión de tiempo. • Atender de forma simultánea a estímulos de diversa naturaleza (alarmas visuales o auditivas, tableros de datos, etc.). • Tomar decisiones rápidamente. • Resolver problemas difíciles en corto tiempo.
	Algunas ocupaciones que pueden presentar elevados niveles de carga mental son: • Controlador de tráfico aéreo • Cirujanos e instrumentadores quirúrgicos • Odontólogos • Microbiólogos • Bacteriólogos • Operadores de salas de control de procesos • Instrumentistas • Traductores simultáneos • Revisores/editores de textos • Contadores u ocupaciones financieras • Negociadores (mesas de dinero) • Investigadores y detectives	• Pilotos, copilotos, capitanes de embarcaciones, maquinistas, conductores de automóviles, montacargas, etc. • Perforadores • Soldadores • Actuarios • Digitadores • Auditores • Programadores de software • Joyeros, relojeros • Técnicos de laboratorio (clínico, químico) • Técnicos eléctricos, electrónicos o de mantenimiento • Físicos y matemáticos

Cuadro 3. Guía para hacer la observación/entrevista acerca de las demandas emocionales.

DEMANDAS EMOCIONALES					
DEFINICIÓN	Son las demandas derivadas de situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidades para: a) Entender las situaciones y sentimientos de otras personas. b) Ejercer autocontrol de las emociones y sentimientos propios, con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Estas demandas se comportan como factor de riesgo cuando el trabajador: ■ Se expone a los sentimientos, emociones y trato negativo de otras personas en su trabajo. ■ Se encuentra expuesto a situaciones emocionalmente devastadoras. ■ Debe esconder sus emociones o sentimientos con el fin de no afectar el desempeño de la labor.				
CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 9: Exposición a sentimientos, emociones y trato negativo de usuarios o clientes.	Esta condición considera, si en virtud de su trabajo, un individuo se expone al estado emocional alterado (tristeza, irritabilidad, agresividad) de sus clientes o usuarios (personas a las que brinda servicio). Esto puede ocasionar que estas emociones sean transferidas al trabajador o que éste sea maltratado o agredido.	El trabajo le exige al individuo: - Atender personas tristes, enojadas, irritables, agresivas. - Enfrentar un trato hostil o agresivo de parte de las personas a quienes se brinda un servicio (agresiones verbales o físicas).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 10: Exposición a situaciones emocionalmente devastadoras.	Esta condición considera si en virtud de su trabajo, un individuo se expone a situaciones emocionalmente devastadoras como pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.	El trabajo le exige al individuo: atender situaciones difíciles o dolorosas (por ejemplo, personas enfermas, desplazadas, heridas, muertes, desastres naturales, víctimas de violencia social, etc.).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 11: Ocultar o simular emociones o sentimientos.	El trabajador debe ocultar o simular emociones o sentimientos para realizar sus actividades laborales. Esta condición considera si en virtud de su trabajo un individuo debe ocultar sus emociones o demostrar emociones diferentes a las que experimenta con el fin de evitar que su imagen o la de la organización se vean afectadas.	El trabajo le exige al individuo: - Ocultar sus opiniones y emociones. - Demostrar emociones diferentes a las que realmente siente.			

ORIENTACIONES ADICIONALES	Algunas situaciones que pueden generar demandas emocionales son: • Atención de personas enfermas. • Atención de personas discapacitadas o en condición de vulnerabilidad (pobreza, desplazamiento, víctimas de desastres naturales, terrorismo o accidentes, violencia familiar o social). • Atención de personas que atraviesan por procesos de duelo. • Atención de población infantil o adultos mayores. • Atención de personas irritadas, enojadas o tristes. • Atención de personas agresivas o con problemas. • Levantamiento de cadáveres.
	Algunos comportamientos de los clientes o usuarios que generan demandas emocionales son: • Llorar, quejarse o lamentarse debido a la situación que están experimentando. • Levantar la voz, usar palabras o expresiones que descalifican, critican o insultan al trabajador. • Amenazar al trabajador. • Gesticular denotando agresividad. • Golpear o lanzar objetos al trabajador.
	Algunas ocupaciones que pueden presentar elevados niveles de carga emocional son: • Personal de servicios de salud • Recepcionistas • Vendedores y asesores comerciales • Meseros • Operadores de call center • Profesores y auxiliares educativos (jardín infantil, primaria, bachillerato, universitarios) • Bomberos • Policías • Fiscales • Abogados • Trabajadores sociales • Psicólogos • Conductores de servicio público • Forenses • Personal que trabaja en comisarías de familia • Cajeros • Personal de cobranza y cartera • Auditores • Madres comunitarias • Vigilantes
	Algunos contextos laborales en los que se pueden presentar demandas emocionales son: • Comisarías de familia • Cruz Roja • DEPAE • Fiscalía, Dijín, Sijín • Líneas de atención de emergencias • Secretarías de Integración Social • Cárceles • Centros zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) • Defensa Civil

Cuadro 4. Guía para hacer la observación/entrevista acerca de las exigencias de responsabilidad del cargo.

EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	
DEFINICIÓN	La responsabilidad en el trabajo hace alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo. Se habla de responsabilidad directa cuando los resultados de la gestión de un cargo no pueden ser transferidos a otras personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. En este tipo de demandas se indaga si el cargo debe responder directamente por dinero, bienes de elevada cuantía, por la vida, salud y seguridad de otras personas, por dirección o supervisión de otros trabajadores, por información confidencial y resultados de un área. Estas demandas se comportan como factor de riesgo cuando: el trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, y manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial y seguridad o salud de otras personas, que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.
NOTA	Antes de preguntar por los criterios de valoración, se debe indagar si la responsabilidad por dinero, bienes de elevada cuantía, la vida, salud y seguridad de otras personas, dirección o supervisión de otros trabajadores, información confidencial y resultados de un área es algo ocasional o permanente. En caso de que sea permanente, se obvian las preguntas de frecuencia de presentación y tiempo de exposición, y se asigna una valoración de 3 a estos criterios y sólo se indaga por la intensidad. Si la responsabilidad es ocasional, se pregunta por los tres criterios de valoración y se asignan puntajes de acuerdo a las respuestas dadas por entrevistados.

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 12: Responsabilidad directa por la vida, salud o seguridad de otras personas.	El puesto que ocupa el trabajador responde directamente por la vida, salud o seguridad de otras personas. Esta condición indaga si las actividades que se desarrollan en el puesto pueden tener un impacto directo sobre la protección de la vida, el cuidado de la salud o la seguridad (física u ocupacional) de otras personas.	El puesto de trabajo tiene la directa responsabilidad por la vida, salud o seguridad de otras personas.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas del día o jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 13: Responsabilidad directa por supervisión de personal.	Esta condición indaga si el puesto tiene bajo su directa responsabilidad la jefatura de otras personas.	El puesto de trabajo tiene la responsabilidad de: - Dirigir a otras personas. - Ser jefe de otras personas. - Tener personal a cargo. - Responder por el desempeño y resultados de otros trabajadores.			
Condición 14: Responsabilidad directa por resultados del área de trabajo.	Esta condición indaga si en el puesto que ocupa una persona está la responsabilidad final de alcanzar los resultados generales de un área.	El puesto de trabajo es directamente responsable de los resultados de toda su área de trabajo.			

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 15: Responsabilidad directa por bienes de elevada cuantía.	Esta condición indaga si el puesto debe responder de manera directa por bienes de alto costo, de gran importancia para el desarrollo de las actividades de la organización o por bienes cuyo daño, deterioro o extravío pueden generar una pérdida cuantiosa de dinero o de prestigio a la empresa.	El puesto de trabajo debe responder por bienes: - De elevada cuantía - De gran importancia para el desarrollo del trabajo. - Cuya pérdida o deterioro afecta de forma significativa la producción, servicio, presupuesto o prestigio de la empresa.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas del día o jornada</u> , en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 16: Responsabilidad directa por dinero de la organización.	Esta condición indaga si el puesto que ocupa una persona tiene la responsabilidad directa de dinero de la empresa, bien sea en efectivo, bonos, cheques, dinero electrónico, títulos valores, acciones, transacciones, presupuestos, etc.	El puesto de trabajo debe responder por dinero de la empresa.			
Condición 17: Responsabilidad directa por información confidencial.	Esta condición indaga si el puesto que ocupa una persona tiene la responsabilidad directa de manejo de información confidencial de la empresa, clientes o proveedores (decisiones de la empresa, aspectos económicos o de seguridad que afecten personas, empresas o gremios, datos de salud de otras personas, datos financieros de la empresa, etc.).	El puesto de trabajo responde directamente por el manejo, archivo o resguardo de información confidencial.			

ORIENTACIONES ADICIONALES	Algunas asignaciones que presentan responsabilidad directa por la vida, salud o seguridad de otras personas son: • Personal de salud dedicado a la prestación de servicios asistenciales (médicos, enfermeras, fisioterapeutas, paramédicos, psicólogos, etc.). • Guardias de seguridad y escoltas. • Jefes de áreas de salud ocupacional, seguridad industrial o seguridad física. • Bomberos. • Pilotos, copilotos, capitanes de embarcaciones, maquinistas, conductores de automóviles. • Controladores de tráfico aéreo. • Fuerzas militares (Policía, Ejército, etc.). • Operador de equipo pesado. • Jefe de alimentos o de cocina.	Algunas asignaciones que presentan responsabilidad directa por atención a otras personas son: • Personal que atiende servicios de salud. • Recepcionistas. • Abogados. • Operadores de call center. • Profesores (jardín infantil, primaria, bachillerato, universitarios) • Bomberos. • Policías. • Trabajadores sociales. • Psicólogos. • Conductores de servicio público. • Personal que trabaja en comisarias de familia. • Cajeros. • Personal de cobranza y cartera. • Auxiliares de vuelo.
	Algunas ocupaciones que presentan responsabilidad directa por resultados de un área son: • Presidentes, gerentes, directores. • Supervisores o jefes de área (oficinas, producción, mantenimiento, comercial, asistencial, finanzas, gestión humana, seguridad, salud ocupacional, etc.). • Interventores. • Administradores de contratos o proyectos. • Coordinadores. • Capataces. • Pilotos. • Decanos, directores.	Algunas ocupaciones que presentan responsabilidad directa por dinero de la empresa: • Presidentes, gerentes. • Directores de áreas financieras y contables. • Jefes de nómina. • Jefes de suministros y materiales. • Corredores de bolsa. • Negociadores (mesas de dinero). • Contadores. • Cajeros. • Transportadores de valores. • Aprobadores de gasto.
	Algunas actividades que representan responsabilidad directa por dinero de la empresa son: • Control y aprobación de presupuestos y/o gastos. • Manejo de caja menor. • Negociación y aprobación de aumentos en nómina, bonificaciones, etc.	• Manejo de cajas registradoras, cajas de bancos, etc. • Transporte de dinero o valores.

Cuadro 5. Guía para hacer la observación/entrevista acerca de las demandas relacionadas con la consistencia del rol.

DEMANDAS RELACIONADAS CON LA CONSISTENCIA DEL ROL					
DEFINICIÓN		Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta demanda se comporta como factor de riesgo cuando al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su puesto. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.			
CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 18: Falta de recursos o herramientas necesarios para desarrollar el trabajo.	Esta condición indaga por la contradicción a la que se ve expuesto el trabajador cuando en el desempeño de las actividades de su puesto se le exige laborar eficientemente y a la vez no le son suministrados los recursos o herramientas necesarios para el desarrollo efectivo de sus tareas.	En el puesto de trabajo faltan personas, materiales, equipos o herramientas necesarios para la ejecución de las labores.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 19: Órdenes contradictorias provenientes de una o varias personas.	Esta condición indaga si al trabajador le hacen solicitudes u órdenes contradictorias que pueden provenir de una o varias personas, durante la ejecución de sus actividades laborales.	Al trabajador se le hacen exigencias que se contradicen entre sí (solicitudes opuestas o discordantes, prioridades contradictorias que llegan de una o más fuentes, solicitudes que son contrarias a normas o estándares preestablecidos, etc.).			

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 20: Solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.	Esta condición indaga si al trabajador le hacen solicitudes u órdenes que no son esenciales o necesarias para desarrollar sus tareas.	Al trabajador le solicitan hacer cosas innecesarias o inútiles (realizar tareas que generan reprocesos que no aportan valor, solicitudes que luego no representan utilidad en el trabajo, etc.).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 21: Solicitudes o requerimientos que van en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.	Esta condición indaga si al trabajador le hacen solicitudes u órdenes que conllevan a que ignore principios éticos, técnicos o de calidad propios de su actividad laboral.	Al trabajador le solicitan hacer cosas que van contra la ética, técnica, seguridad o calidad de su trabajo.			

ORIENTACIONES ADICIONALES	Algunas situaciones que representan inconsistencias o conflicto de rol son: • Dos figuras de autoridad le hacen al trabajador exigencias que son difíciles de combinar y que dificultan la realización de la labor. • Un trabajador de un área le solicita a otro que modifique información para mostrar cumplimiento de metas. • Instrucción que una figura de autoridad le da a un trabajador y que va en contra de los lineamientos establecidos por la empresa. • Un supervisor pide al trabajador que omita o pase por alto una falla en un producto con el fin de despacharlo a tiempo. • Una figura de autoridad solicita a un trabajador realizar una función con herramientas o recursos incompletos o insuficientes. • La organización le exige al trabajador responder por asuntos sobre los cuales no le otorga autoridad suficiente para manejarlos.

Cuadro 6. Guía para hacer la observación/entrevista acerca de las demandas ambientales y de esfuerzo físico.

DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO					
DEFINICIÓN	Exigencias del ambiente de trabajo o de la tarea que demandan al individuo un esfuerzo físico o de adaptación importante.				
	Las exigencias del ambiente de trabajo son de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo) y de seguridad industrial. Las exigencias de la tarea se refieren a las demandas de carga física.				
	Estas demandas se comportan como factor de riesgo cuando implican un esfuerzo físico o adaptativo en el trabajador, que genera molestia, temor o afectan negativamente su desempeño. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico que se evalúan a través de este instrumento son valoradas mediante diez condiciones de riesgo.				
CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 22: Ruido que afecta negativamente.	Presencia de ruido en el puesto de trabajo que puede afectar negativamente a la persona o su desempeño. Esta condición indaga por la presencia de ruido en el puesto de trabajo que genera efectos extra auditivos como dificultad en la atención y concentración, en la comunicación verbal o irritabilidad, que conllevan a errores, accidentes, reprocesos, etc.	En el puesto de trabajo se presentan condiciones de ruido que causan molestia, dificultan la realización de labores a los trabajadores, afectan su concentración y comunicación, o contribuyen a generar accidentes o reprocesos.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 23: Iluminación que afecta negativamente.	Condiciones de iluminación en el puesto de trabajo que pueden afectar negativamente a la persona o al desarrollo de sus actividades. Esta condición indaga por la calidad de la iluminación en el puesto de trabajo, que al ser inapropiada (excesiva o insuficiente) genera sobreesfuerzo sensorial, fatiga visual, molestia, incomodidad, desagrado, menor efectividad en el desarrollo de la tarea, lo cual afecta el desempeño del trabajador.	En el puesto de trabajo se presentan condiciones de iluminación que causan sobreesfuerzo, fatiga visual, incomodidad, disminución del desempeño o dificultan la realización de la tarea.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de enfermedad y <u>afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 24: Temperatura que afecta negativamente.	Condiciones de temperatura en el puesto de trabajo que pueden afectar negativamente a la persona o su desempeño. Esta condición indaga por la temperatura presente en el puesto de trabajo, que al ser inapropiada (elevada o baja) genera fatiga, cansancio, molestia, incomodidad, desagrado o menor efectividad en el desarrollo de la tarea, lo cual afecta el desempeño del trabajador.	En el puesto de trabajo se presentan condiciones de temperatura que causan molestia, cansancio, fatiga, disminución del desempeño o entorpecen la realización del trabajo.			
Condición 25: Condiciones de ventilación que afectan negativamente.	Condiciones de ventilación deficiente en el puesto de trabajo que pueden afectar negativamente a la persona o al desarrollo de sus actividades. Esta condición indaga por la calidad de ventilación en el puesto de trabajo, que al ser deficiente o excesiva dificulta la atención y concentración, genera irritabilidad, molestia, incomodidad o desagrado y afecta el desempeño del trabajador.	En el puesto de trabajo se presentan condiciones de ventilación que causan: molestia, irritabilidad, disminución de atención y concentración, disminución del desempeño o entorpecen la realización del trabajo.			

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 26: Distribución y características del puesto, equipos o herramientas que afectan negativamente.	La distribución y características del puesto, los equipos o herramientas de trabajo que influyen en la comodidad del trabajador y en su desempeño. Esta condición indaga por las características ergonómicas del puesto, equipos y herramientas de trabajo, que al ser inapropiadas ocasionan cansancio, fatiga, sobreesfuerzos o incomodidad al trabajar, y afectan la ejecución de las tareas.	La distribución, ubicación o forma como está organizado el puesto de trabajo causan al individuo: molestia, fatiga, sobreesfuerzos, disminución del desempeño o dificultan la realización de la tarea.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 27: Condiciones de orden y aseo que afectan negativamente.	Las condiciones de orden y aseo del lugar donde el individuo realiza su trabajo pueden afectar la comodidad de la persona o su desempeño. Esta condición indaga por las características de saneamiento existentes en los lugares donde se desarrolla el trabajo, que al ser desordenadas, descuidadas o presentar una higiene deficiente derivada de la inadecuada disposición de desechos o falta de aseo, ocasionan molestia o desagrado en el trabajador y afectan negativamente su desempeño laboral.	El puesto de trabajo presenta condiciones deficientes de orden o aseo que causan al individuo molestia o afectan negativamente el desempeño.			

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 28: Preocupación por exposición a agentes biológicos en el puesto de trabajo.	Esta condición indaga por la sensación de amenaza sobre la salud que experimenta el trabajador al exponerse a agentes biológicos como virus, bacterias, hongos o animales, en el desarrollo de su labor.	Los titulares del puesto se sienten preocupados por el efecto en su salud que pueden tener los virus, bacterias, hongos o animales a los que se expone por causa de su trabajo. Los titulares del puesto se sienten amenazados por la exposición a virus, bacterias, hongos o animales en su trabajo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 29: Preocupación por exposición a agentes químicos en el puesto de trabajo.	Esta condición indaga por la sensación de amenaza que experimenta el trabajador al exponerse a agentes químicos tales como polvos, humos, nieblas, solventes, líquidos, etc., en el desarrollo de su labor.	Los titulares del puesto se sienten preocupados por el efecto en su salud que pueden tener las sustancias químicas a las que se expone por causa de su trabajo. Los titulares del puesto se sienten amenazados por la exposición a sustancias químicas en su trabajo.			
Condición 30: Preocupación por sufrir un accidente de trabajo dada la exposición a peligros.	Esta condición indaga por la sensación de amenaza o preocupación que experimenta el individuo ante la posibilidad de sufrir un accidente de trabajo.	Los titulares del puesto se sienten preocupados por la posibilidad de sufrir una lesión o accidente por causa de su trabajo.			

CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 31: Exigencias de esfuerzo físico que afectan negativamente.	El esfuerzo físico proveniente de exigencias de fuerza y movimiento (levantamiento y transporte manual de cargas), postura corporal dinámica o estática (desplazamientos frecuentes o posturas sedentes mantenidas), etc., que impactan negativamente al trabajador o al desarrollo de su trabajo. Esta condición indaga por las exigencias derivadas del esfuerzo físico involucrado en la ejecución de una tarea, que son fuente de malestar en el trabajador, le generan sensación de cansancio o afectan negativamente su desempeño. La condición de riesgo psicosocial puede derivarse de sobreesfuerzos, movimientos repetitivos, posturas sostenidas (estáticas y dinámicas) sin posibilidad de variación o descanso.	Durante la realización del trabajo, el individuo debe realizar movimientos o mantener posturas que generan sobreesfuerzos, cansancio, malestar, afectan su desempeño o le dificultan la realización del trabajo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.

ORIENTACIONES ADICIONALES	Algunas asignaciones que pueden presentar demandas ambientales con efectos psicosociales son: • Trabajos en campos petroleros (altas temperaturas, ruido, vibración). • Trabajos en cuartos fríos, en frigoríficos (bajas temperaturas). • Trabajos en mataderos, en zonas endémicas, en servicios de salud (agentes biológicos). • Trabajos en líneas de alta tensión, en espacios confinados, en manejo de explosivos (seguridad industrial). • Trabajos con productos químicos (pinturas, solventes, grasas, etc.).
	Algunas ocupaciones que pueden presentar altas demandas de esfuerzo físico son: • Personal de salud que debe movilizar pacientes o transportar equipos de apoyo médico. • Personal que manipula repetidamente herramientas o equipos de grandes dimensiones (uso de llaves de potencia en equipos de perforación, uso de aplanadoras en obras civiles, etc.). • Personal que debe desplazarse continuamente (mensajeros, recorredores, personal de servicios generales, etc.). • Personal que debe ejecutar su trabajo de pie (médicos cirujanos, policías de tránsito, señaleros, etc.). • Personal que debe ejecutar su trabajo en postura sedente prolongada (conductores de vehículos, digitadores, recepcionistas, cajeros, etc.).

Cuadro 7. Guía para hacer la observación/entrevista acerca de las demandas de la jornada de trabajo.

DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO					
DEFINICIÓN		Exigencias propias del tiempo de trabajo que se hacen al individuo en términos del horario de trabajo y días de descanso. Las demandas de la jornada de trabajo se comportan como factor de riesgo cuando el individuo debe trabajar rotando por turnos, en turnos nocturnos o en días adicionales a lo formalmente establecido para el puesto de trabajo.			
CONDICIONES DE RIESGO		INDICADORES PARA IDENTIFICAR LA PRESENCIA DE CONDICIONES DE RIESGO	INDAGACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LA CONDICIÓN DE RIESGO		
			Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
Condición 32: Trabajo en horario nocturno.	Esta condición indaga si el trabajador desarrolla su labor en horario nocturno. Cuando esta condición es frecuente puede ocasionar sensación de fatiga o cansancio en el trabajador, afectar su desempeño laboral y su relación con el entorno extralaboral (familiar, social y personal).	El trabajo se desarrolla en turno nocturno o el horario de trabajo es en la noche (según los criterios legales vigentes en Colombia).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo (trabajo en horario nocturno).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de horas de la jornada</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo (trabajo en horario nocturno).	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 33: Días de trabajo consecutivo sin descanso.	Esta condición indaga sobre el número de días de trabajo continuo que debe laborar un trabajador. La carencia de descanso puede ocasionar sensación de fatiga o cansancio, afectar el desempeño laboral y la relación con el entorno extralaboral (familiar, social y personal).	En el puesto se debe trabajar durante 7 o más días consecutivos sin tomar un descanso de por lo menos 24 horas consecutivas	El experto deberá indagar la información que le permita documentar la <u>cantidad de días al mes</u> en que se presenta la exposición a la condición de riesgo (días de trabajo consecutivos sin posibilidad de tomar un día de descanso)	No aplica (este criterio no aplica en esta condición para valorar el riesgo)	El experto deberá indagar la información que le permita documentar los <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.

**ORIENTACIONES
ADICIONALES**

Algunas situaciones que pueden presentar altas demandas de la jornada laboral son:

- Rotación por turnos diurno-nocturno, trabajo en horario nocturno o en jornadas prolongadas (personal asistencial de servicios de salud, de seguridad física o vigilancia, personal de producción de empresas que trabajan 24 horas, los 7 días a la semana, personal del sector floricultor durante temporadas de producción, panaderías, etc.).
- Limitación para tomar días de descanso en el mes (personal asistencial de servicios de salud, de seguridad física o vigilancia, personal de producción de empresas que trabajan 24 horas, los 7 días a la semana, etc.).

ANEXO 4
Formato de registro de observación / entrevista

FORMATO DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN / ENTREVISTA

Nombre del puesto de trabajo analizado:

Nombre de la dependencia:

Nombre de la empresa:

Observación / entrevista N°:

Fecha de la observación / entrevista:

dd

mm

aaaa

Hora de inicio de la observación /
entrevista:

	AM
	PM

Hora de finalización de la observación /
entrevista:

	AM
	PM

Lugar específico de la observación / entrevista:

Tareas o actividades desarrolladas por el
trabajador durante la observación / entrevista:

Nombre del evaluador:

DEMANDAS CUANTITATIVAS	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción	Intensidad Descripción
	1. Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo						
	2. Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada.						
	3. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado						

DEMANDAS DE CARGA MENTAL	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción	Intensidad Descripción
	4. Exigencia de memoria, atención y concentración.						
	5. Exigencia de altos niveles de detalle o precisión (visual o manual).						
	6. Elevada cantidad de información que se usa bajo presión de tiempo.						
	7. Elevada cantidad de información que se usa de forma simultánea.						
	8. La información necesaria para realizar el trabajo es compleja.						

DEMANDAS EMOCIONALES	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
					Descripción	Descripción	Descripción
	9. Exposición a sentimientos, emociones y trato negativo de usuarios o clientes.						
	10. Exposición a situaciones emocionalmente devastadoras.						
	11. Requerimiento de ocultar o simular emociones o sentimientos.						

EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción	Intensidad Descripción
	12. Responsabilidad directa por la vida, salud o seguridad de otras personas.						
	13. Responsabilidad directa por supervisión de personal.						
	14. Responsabilidad directa por resultados del área de trabajo.						
	15. Responsabilidad directa por bienes de elevada cuantía.						
	16. Responsabilidad directa por dinero de la organización.						
	17. Responsabilidad directa por información confidencial.						

CONSISTENCIA DEL ROL	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción	Intensidad Descripción
	18. Falta de recursos, personas o herramientas necesarias para desarrollar el trabajo.						
	19. Órdenes contradictorias provenientes de una o varias personas.						
	20. Solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.						
	21. Solicitudes o requerimientos que van en contra de los principios éticos, técnicos, de seguridad o de calidad del servicio o producto.						

DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción	Intensidad Descripción
	22. Ruido que afecta negativamente.						
	23. Iluminación que afecta negativamente.						
	24. Temperatura que afecta negativamente.						
	25. Condiciones de ventilación que afectan negativamente.						
	26. Distribución y características del puesto, equipos o herramientas que afectan negativamente.						

DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO (continuación)	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción	Intensidad Descripción
	27. Condiciones de orden y aseo que afectan negativamente.						
	28. Preocupación por exposición a agentes biológicos en el puesto de trabajo.						
	29. Preocupación por exposición a agentes químicos en el puesto de trabajo.						
	30. Preocupación ante la probabilidad de sufrir un accidente de trabajo.						
	31. Exigencias de esfuerzo físico que afectan negativamente.						

DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
					Descripción	Descripción	Descripción
	32. Trabajo en horario nocturno.						
	33. Días de trabajo consecutivos sin descanso.					NO APLICA	

ANEXO 5
Formato de consolidación de hallazgos

FORMATO DE CONSOLIDACIÓN DE HALLAZGOS

DATOS DEL PUESTO ANALIZADO

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

DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	CONDICIÓN	RESULTADOS CONSOLIDADOS								
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación		Tiempo de exposición		Intensidad		Valor Total	Fuentes de información
			Descripción	Valor	Descripción	Valor	Descripción	Valor		
	32. Trabajo en horario nocturno.									
	33. Días de trabajo consecutivos sin descanso.				NO APLICA					

ANEXO 6
Formato de perfil de riesgo del análisis psicosocial de puesto de trabajo

PERFIL DE RIESGO DEL ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE PUESTOS DE TRABAJO

DATOS DEL PUESTO ANALIZADO

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
Demandas emocionales	9. Exposición a sentimientos, emociones y trato negativo de usuarios o clientes.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9		0 - 5	6 - 10	11 - 17	18 - 22	23 - 27
	10. Exposición a situaciones emocionalmente devastadoras.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	11. Ocultar o simular emociones o sentimientos.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
Exigencias de responsabilidad del cargo	12. Responsabilidad directa por la vida, salud o seguridad de otras personas.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9		0 - 10	11 - 20	21 - 34	35 - 44	45 - 54
	13. Responsabilidad directa por supervisión de personal.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	14. Responsabilidad directa por resultados del área de trabajo.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	15. Responsabilidad directa por bienes de elevada cuantía.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	16. Responsabilidad directa por dinero de la organización.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	17. Responsabilidad directa por información confidencial.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						

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
Consistencia del rol	18. Falta de recursos, personal o herramientas necesarios para desarrollar el trabajo.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9		0 - 7	8 - 14	15 - 22	23 - 29	30 - 36
	19. Órdenes contradictorias provenientes de una o varias personas.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	20. Solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	21. Solicitudes o requerimientos que van en contra de principios éticos, de seguridad, técnicos o de calidad.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						

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
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	22. Ruido que afecta negativamente.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9		0 - 18	19 - 36	37 - 54	55 - 72	73 - 90
	23. Iluminación que afecta negativamente.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	24. Temperatura que afecta negativamente.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	25. Condiciones de ventilación que afectan negativamente.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	26. Distribución y características del puesto, equipos o herramientas que afectan negativamente.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	27. Condiciones de orden y aseo que afectan negativamente.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	28. Preocupación por exposición a agentes biológicos en el puesto de trabajo.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	29. Preocupación por exposición a agentes químicos en el puesto de trabajo.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	30. Preocupación por sufrir un accidente de trabajo.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						
	31. Exigencias de esfuerzo físico que afectan negativamente.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9						

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
Demandas de la jornada de trabajo	32. Trabajo en horario nocturno.		0 - 3	4	5 - 6	7 - 8	9		0 - 3	4 - 6	7 - 9	10 - 12	13 - 15
	33. Días de trabajo consecutivos sin descanso.		0 - 2	3	4	5	6						

ANEXO 7
Formato del informe de resultados del análisis psicosocial de
puesto de trabajo

INFORME DE RESULTADOS DEL ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE PUESTOS DE TRABAJO

DATOS DEL PUESTO ANALIZADO

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)	1°	
	2°	
	3°	
	4°	
	5°	
	6°	
	7°	

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

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

Dimensiones que <u>no</u> representan riesgo psicosocial	Condición	Observaciones y comentarios del evaluador

Otros hallazgos importantes

Conclusión de la evaluación

Recomendaciones

Firma del evaluador:



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

C O N T E N I D O

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) dimensiones¹ 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 2008², 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 psicólogo³ 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 secretarías 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.

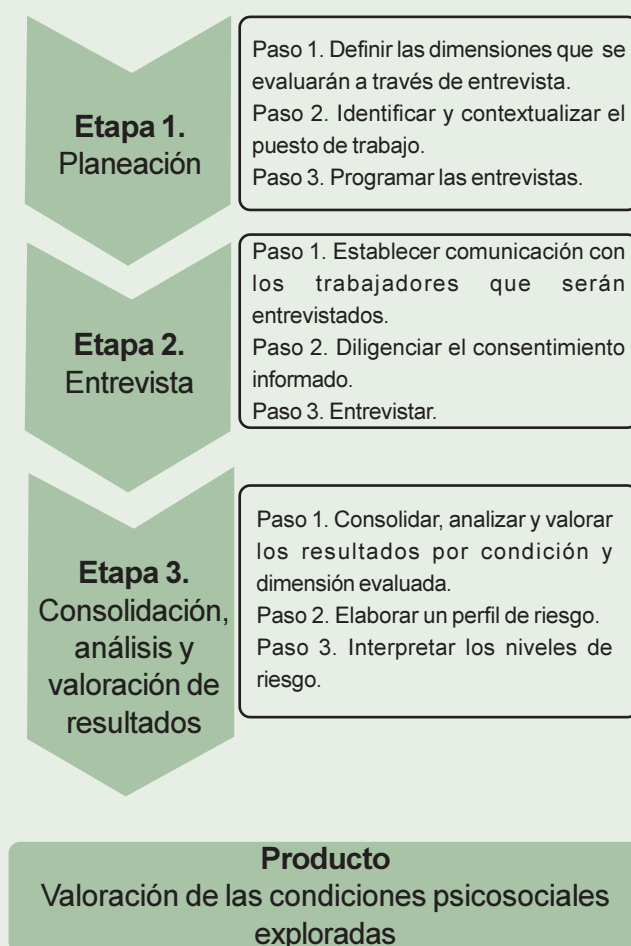
Paso 2. Identificar y contextualizar el puesto de trabajo

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 diarias⁵. 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 evalúa⁶.

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 entrevistado⁸, 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 intensidad⁹ (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 consolidado¹⁰ 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 4¹¹. 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).

270

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).	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 <u>efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> del trabajador expuesto.
Condición 2. Margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos de trabajo.	¿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).		

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 <u>efectos más probables</u> en <u>términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> 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 PSICOSOCIAL¹⁵ (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 <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> 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 <u>efectos más probables</u> en términos de <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> 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 <u>efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> 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 PSICOSOCIAL¹⁸ (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? ¿Describame 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 <u>enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar</u> 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:

CONTROL Y AUTONOMÍA SOBRE EL TRABAJO	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
	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	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
	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.			

PARTICIPACIÓN Y MANEJO DEL CAMBIO	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
	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.			

CLARIDAD DE ROL	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
	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).			

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

RELACIÓN CON LOS COLABORADORES (SUBORDINADOS)	CONDICIÓN	ENTREVISTA		
		Descripción de la condición psicosocial	Frecuencia de presentación Descripción	Intensidad Descripción
	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:

ddmmaaaa

CONTROL Y AUTONOMÍA 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	
	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.								

PARTICIPACIÓN YMANEJO DEL CAMBIO	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 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.									

CLARIDAD DE ROL	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 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).								

CAPACITACIÓN	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 9. Acceso a actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.								
	Condición 10. Utilidad y pertinencia de las actividades de inducción, capacitación o entrenamiento.								

RELACIÓN CON LOS COLABORADORES (SUBORDINADOS)	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 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
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
	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
CAPACITACIÓN	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)	1°	
	2°	
	3°	
	4°	
	5°	
	6°	

[illegible]

Dimensiones que <u>no</u> representan riesgo psicosocial	Condición	Observaciones y comentarios del evaluador

Otros hallazgos importantes

Conclusión de la evaluación

Recomendaciones

Firma del evaluador:

VI

Guía de grupos
focales para la
evaluación de
factores de riesgo
psicosocial
intralaboral

Manual del usuario

Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral

C O N T E N I D O

1. Ficha técnica
2. Glosario
3. Generalidades
4. Modalidad de aplicación
5. Condiciones para el desarrollo del grupo focal
6. Etapas para el desarrollo de una evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral a través de grupos focales

Referencias

Anexos

1. FICHA TÉCNICA

Nombre:	Guía de grupos focales 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:	Una dependencia, sección o área de la empresa.
Tipo de aplicación:	Esta herramienta es de aplicación grupal. Puede ser utilizada para evaluar una o más dimensiones de los dos dominios que valora.
Población a quien se dirige:	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 grupo focal puede tomar entre 60 y 120 minutos.
Objetivo del instrumento:	Evaluar los niveles de riesgo de factores psicosociales intralaborales relacionados con dos dominios: (1) liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y (2) recompensas. Para el primer dominio, esta herramienta permite evaluar tres dimensiones: • Características del liderazgo • Retroalimentación del desempeño • Relaciones sociales en el trabajo Para el segundo dominio, esta herramienta permite evaluar dos dimensiones: • Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. • Reconocimiento y compensación.
Tipo de instrumento:	Cualitativo: permite objetivar a través de la triangulación que hace el experto la información subjetiva que se recoge de diferentes fuentes.
Materiales:	• Guías específicas para desarrollar grupos focales (Anexo 1: Cuadros 1 al 5). • Formato de programación de grupo focal (Anexo 2). • Formato de consolidación de hallazgos (Anexo 3). • Formato de perfil de riesgo (Anexo 4). • Formato informe de resultados grupo(s) focal(es) (Anexo 5)

2. GLOSARIO

Dimensión: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor. El modelo sobre el que se basa este instrumento reconoce diecinueve (19) dimensiones¹ 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 del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas”. Este instrumento mide exclusivamente dimensiones de los dominios de “liderazgo y relaciones sociales en el trabajo” y “recompensas”.

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.

Grupo focal: grupo en el que se promueve la discusión organizada sobre una temática específica en la que se desea profundizar. Permite acercarse a la vivencia y percepción de los participantes a través del discurso e interacción que se establece entre ellos (argumentaciones, interpelaciones y contra-argumentaciones).

Intensidad: es uno de los dos criterios para valorar el factor de riesgo psicosocial. Se refiere 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.

Moderador: persona encargada de conducir y regular el diálogo de los participantes del grupo focal. Para el presente caso, será el profesional responsable de orientar el análisis y profundización del grupo en torno al tema específico que se evalúa. Cumplirá también la función de consolidar, analizar y valorar los hallazgos del grupo focal.

Participantes en el grupo focal: personas que comparten características similares u homogéneas en relación con el trabajo (área, sección, dependencia, etc.).

Preguntas de profundización: preguntas formuladas para ampliar la discusión grupal y enriquecer la información cualitativa que surge del grupo focal.

Preguntas eje: serie de preguntas que busca estimular el diálogo grupal. En este caso, son las preguntas abiertas y generales sobre determinados temas, para el caso del presente instrumento, son interrogantes que se plantean con el fin de recopilar información sobre factores psicosociales intralaborales.

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.

Relator: persona encargada de tomar nota de las respuestas verbales y no verbales del grupo sobre el tema planteado.

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, jefe, 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 manual contiene orientaciones para realizar grupos focales con la finalidad de evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y hace parte de la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

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.

El grupo focal como estrategia de metodología cualitativa, brinda a los participantes la oportunidad de expresar sus apreciaciones de forma autoregulada, dado que cada persona evalúa y decide qué puede expresar y cómo lo hace.

En el ámbito de la evaluación de los factores psicosociales, la estrategia de grupo focal tiene como propósito registrar cómo los participantes elaboran grupalmente sus realidades y experiencias en el trabajo. El grupo focal constituye una fuente de información de tipo subjetivo, que busca la valoración de aspectos relativos al trabajo a partir de la percepción y vivencia de los trabajadores.

4. MODALIDAD DE APLICACIÓN

A través de la metodología de grupos focales se evalúan con mayor profundidad las siguientes dimensiones: “características del liderazgo”, “retroalimentación del desempeño”, “relaciones sociales en el trabajo”, “recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo

que se realiza” y “reconocimiento y compensación”. Tales dimensiones pertenecen a dos dominios diferentes de factores psicosociales intralaborales (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.

La estrategia de grupo focal permite explorar a profundidad la realidad percibida por grupos de trabajadores de un área o sección, en cada una de las dimensiones que conforman los dos dominios evaluados.

Los grupos focales pueden utilizarse para evaluar una sola dimensión o todas, por lo que su aplicación puede ser modular (por dimensión) o global y se aplica como mínimo a un conjunto de trabajadores representantes de un área o sección de la empresa².

En caso de que un área o sección esté conformada por una sola persona, o que por limitaciones de logística, de recursos o de tiempo no sea posible utilizar la metodología de grupos focales, el evaluador deberá utilizar la entrevista semiestructurada como herramienta de recolección de información. Para estos fines, la batería ofrece las orientaciones necesarias en el manual de este tipo de entrevista.

Tabla 1. Dimensiones evaluadas a través de la metodología de grupos focales.

DOMINIO	DIMENSIÓN
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo. Retroalimentación del desempeño. Relaciones sociales en el trabajo.
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Reconocimiento y compensación.

5. CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL GRUPO FOCAL

El efectivo desarrollo de los grupos focales para la evaluación de las 5 dimensiones psicosociales antes mencionadas, considera los siguientes aspectos:

a. Moderador y relator

Roles fundamentales para asegurar la eficiente ejecución de la actividad. El moderador concentrará sus esfuerzos en regular la participación de los integrantes del grupo y en la optimización del tiempo. El relator registrará de manera fiel los aportes de cada participante en la discusión.

² La aplicación de esta metodología implica convocar a un grupo de trabajadores que comparten ciertas características comunes según la dimensión que se busca evaluar. En el Anexo 2 del presente documento se reseñan las características que deben compartir los trabajadores que son convocados, según la dimensión evaluada.

- Perfil del moderador del grupo focal.

Según la Resolución 2646 de 2008³, 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 psicólogo⁴ que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación”*.

En consecuencia, el moderador de un grupo focal que se realice para evaluar factores de riesgo psicosocial intralaboral debe ser un “experto”, según lo define la Resolución 2646 de 2008 o la normativa legal vigente.

De otro lado, el profesional que haga las veces de moderador en los grupos focales de evaluación de factores psicosociales debe:

- Tener las siguientes habilidades:
 - Escucha activa.
 - Control eficiente del tiempo.
 - Comunicación asertiva.
 - Fluidez verbal y facilidad de expresión.
- Tener capacidad para mantener la atención y concentración de los miembros del grupo, es decir, asegurarse de que siguen el hilo central durante la discusión, cerciorándose que cada trabajador participe y que la actividad no se desvíe del tema central de evaluación.
- Tener la habilidad de generar discusión entre los participantes y hacer respetar las “reglas” de interacción, entre las que se encuentran el respeto por el aporte del otro y la posibilidad de divergencia.

Previo a la realización del grupo focal, el moderador debe leer, comprender y familiarizarse con el manual general de la batería, con el de grupos focales y con sus formatos de desarrollo.

Se recomienda que el moderador cuente con experiencia en técnicas de manejo grupal.

b. Número de participantes

Se sugiere convocar de 6 a 12 trabajadores para un grupo focal, cantidad que propicia la participación de cada uno de ellos. La cantidad de asistentes debe ser representativa del área o sección a la que pertenecen. Si se trata de secciones muy grandes, puede convocarse más de un grupo.

3 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.

4 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 secretarías distritales, municipales o departamentales de salud.

c. Conformación de los grupos

Las guías específicas para desarrollar grupos focales (Anexo 1) proveen recomendaciones particulares para la conformación de los grupos según sea el contenido temático que se quiere explorar.

Se aconseja constituir grupos homogéneos, es decir, que agrupen a los participantes por situaciones o vivencias comunes, con lo cual se estimula la interlocución. Las características de la empresa y su dinámica interna son criterios que se deben considerar en esta conformación.

Los participantes al grupo focal deben ser seleccionados por el moderador aleatoriamente del listado de trabajadores del área o sección que se busca evaluar.

d. Normas de interacción

El moderador debe presentar al inicio de la actividad las reglas de interacción entre los participantes a fin de garantizar el logro del objetivo, la participación, el respeto, la escucha activa y la discusión constructiva en torno al tema que se aborda. El moderador deberá estar atento durante el desarrollo a que estas normas de interacción se cumplan y deberá llamar al orden cuando alguna sea trasgredida.

e. Tiempo

El desarrollo de un grupo focal puede tomar entre 60 y 120 minutos.

f. Condiciones ambientales

Debe realizarse en un sitio aislado y privado para evitar interrupciones y ruidos que desconcentren a los participantes o rompan la dinámica del grupo.

6. ETAPAS PARA EL DESARROLLO DE UNA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL A TRAVÉS DE GRUPOS FOCALES

La evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral mediante grupos focales se desarrolla en 3 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

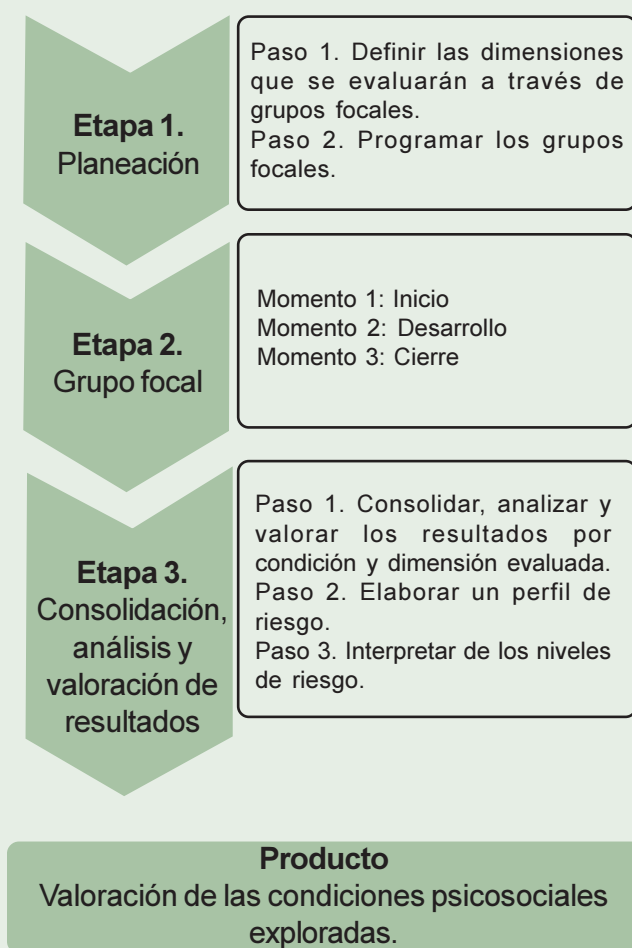
Paso 1. Definir las dimensiones que se evaluarán a través de grupos focales

De acuerdo con las necesidades de evaluación, el experto debe precisar la dimensión o grupo de dimensiones que serán evaluadas a través del grupo focal.

Esta decisión dependerá de la finalidad de la evaluación, dado que si lo que se busca es evaluar el comportamiento del dominio completo (recompensas) en un área o sección, 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.

Figura 1. Etapas del desarrollo



Paso 2. Programar los grupos focales

Como mínimo se debe desarrollar un grupo focal por cada dimensión evaluada, siempre que se cumpla con el número de participantes por grupo, conforme a lo reseñado en la sección anterior.

Se sugiere que los trabajadores que se inviten al grupo focal sean seleccionados aleatoriamente del listado completo de empleados que tengan seis o más meses de antigüedad en el área o sección que se busca evaluar⁵.

El moderador debe concertar con un representante de la empresa la programación de los días, horarios y lugares en los que se realizarán los grupos focales.

Productos de la etapa de planeación

El producto de esta primera etapa es el formato de programación diligenciado para cada grupo focal (Anexo 2)⁶. Este formato incluye la fecha, hora, lugar y participantes invitados para cada sesión. El delegado de la empresa encargado de la logística de la sesión debe tener una copia del formato de programación, a fin de asegurar los recursos necesarios.

Etapa 2. Grupo focal

El desarrollo de la sesión contempla tres momentos consecutivos que se explican a continuación.

Momento 1: inicio del grupo focal

En el primer momento, el moderador explica el contexto de la actividad, presenta con claridad los objetivos y responde las preguntas y dudas que planteen los participantes. El propósito de este momento es establecer un compromiso psicológico entre el moderador, el relator y los participantes, que permita un ambiente propicio para que cada trabajador se sienta cómodo y dispuesto a aportar a la actividad.

El tiempo sugerido para este momento es de 15 minutos, aproximadamente.

Los principales aspectos que se incluyen en el inicio son:

- Presentación del equipo de trabajo del grupo focal y de sus roles (moderador y relator).
- Presentación de la actividad y contexto en el que se realiza (qué es y por qué).
- Presentación del objetivo del grupo focal (para qué).
- Diligenciamiento del consentimiento informado⁷.
- Explicación de la dinámica de “pregunta-respuesta” entre el moderador y el grupo.
- Explicación del sentido de tomar notas durante el desarrollo de la actividad.

5 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, por cuanto tendrá mayor experiencia y conocimiento de las condiciones laborales que allí se presentan.

6 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, horarios, lugares y participantes de cada uno de los grupos focales que se realicen.

7 Para el desarrollo de un grupo focal aplican los lineamientos sobre la reserva de la información y consentimiento informado que se establecen en el *Manual General de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*.

- Condiciones de confidencialidad y anonimato en el registro y manejo de la información (recordar en este punto que el relator no consignará nombres, sólo opiniones).
- Descripción de la metodología de la actividad.
- Reglas de la actividad: participación, pedir la palabra, escucha activa y respetuosa de las opiniones de los demás (todas las opiniones son válidas, no hay respuestas buenas o malas), compromiso de todos los integrantes del grupo para el manejo confidencial de la información que surja en la actividad.

Momento 2: desarrollo del grupo focal

En los cuadros 1 a 5 del Anexo 1 se presentan guías específicas para desarrollar grupos focales por dimensión. Las guías, cuyo contenido se presenta a continuación, ayudan al moderador a orientar el grupo focal, tomando como referente los siguientes aspectos:

- Tema del grupo focal.
- Objetivo del grupo focal.
- Duración recomendada.
- Participantes. Características específicas que hay que tener en cuenta para convocar a los participantes de un grupo focal.
- Preguntas eje.
- Preguntas de profundización.

En la etapa de desarrollo, el moderador formula preguntas eje⁸ o preguntas centrales sobre el tema que se trata. Además de estas preguntas, es necesario realizar preguntas para profundizar o precisar con los participantes las características de los factores psicosociales que se indagan.

Las preguntas que se presentan en las guías específicas para desarrollar grupos focales (Anexo 1) deben ser tomadas como orientaciones generales; por tanto, el moderador debe adaptarlas a las características culturales, sociales y educativas de los trabajadores y al contexto particular de la empresa a la que pertenecen.

De tal manera, corresponde al moderador seleccionar y adecuar las preguntas eje y de profundización, con el fin de asegurar su pertinencia para explorar las realidades intralaborales de los participantes.

De otro lado, también es necesario que el moderador considere con anticipación el tiempo del que dispone para el desarrollo del grupo focal y lo distribuya de manera equitativa para las diferentes preguntas que haya seleccionado. Esto garantiza la discusión completa y permite un margen de tiempo libre para preguntas adicionales que puedan requerirse, así como para el cierre.

8 Cinco o seis preguntas centrales que estimulan la discusión alrededor del tema.

Durante el desarrollo del grupo focal, el moderador debe estimular la participación de todos los asistentes a través de sus respuestas, opiniones y argumentos sobre el tema que se discute.

Serán de gran importancia las interpelaciones y contra-argumentaciones que hagan los participantes entre ellos, lo cual dará cuenta de diversas posturas o percepciones ante una temática.

A partir de la discusión que se genere, el moderador se verá ante la necesidad de plantear preguntas adicionales, las cuales siempre deben formularse tomando en consideración el objetivo del grupo focal y la finalidad de profundizar o precisar las respuestas de los participantes.

Durante el desarrollo del grupo focal se recomienda:

- Indagar el porqué de algunas afirmaciones o argumentos.
- Buscar que afirmaciones tales como “*es malo*”, “*no sirve*”, “*es muy bueno*”, “*siempre*”, “*nunca*”, etc., se complementen con datos y hechos más concretos que permitan identificar con mayor claridad por qué estas impresiones de los trabajadores.
- Ajustar el lenguaje y términos de las preguntas de las guías específicas a las características culturales, sociales y educativas de los asistentes.

Cuando las respuestas del grupo indican que la dimensión psicosocial que se evalúa se comporta como un factor de riesgo, el moderador debe formular preguntas que le suministren información acerca de los criterios de valoración (frecuencia de presentación e intensidad), de manera que capture datos de utilidad para el análisis de información.

Como se indicó en la ficha técnica, esta metodología permite evaluar cinco (5) dimensiones, cuyas definiciones e indicadores de riesgo pueden ser consultados en el manual general de la batería de instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial.

El relator deberá tomar atenta nota de lo que suceda desde el inicio de la actividad, incluidas las preguntas (eje y de profundización) formuladas por el moderador y las respuestas y discusiones que se desarrollen sobre ellas.

Momento 3: cierre del grupo focal

Se trata de una etapa de gran valor que siempre debe incluirse. Se recomienda reservar 15 minutos, aproximadamente, para realizarla.

Durante esta etapa se busca:

- Preguntar a los asistentes acerca de si creen que algún aspecto que ellos consideran importante (relacionado con el tema central tratado) no ha sido discutido y en caso que así sea, solicitar información al respecto.
- Agradecer por el tiempo invertido y la información suministrada.

- Mencionar que después de la sesión se procederá a preparar el análisis consolidado de las respuestas del grupo y que se evitará toda alusión a respuestas individuales.
- Manifestar que los resultados de los grupos focales serán parte del diagnóstico que la organización realiza para la intervención de los factores de riesgo psicosocial.

Etapa 3. Consolidación, análisis y valoración de resultados

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

El análisis de la información obtenida en los grupos focales permite describir y valorar el riesgo psicosocial de 5 dimensiones en un área, sección o grupo de trabajadores de la organización.

Los hallazgos de los grupos focales deben ser analizados y registrados en los cuadros del Anexo 3 “Formato consolidado de hallazgos”, para cada dimensión evaluada.

Cuando se realiza más de un grupo focal para evaluar una dimensión de una única sección, área o dependencia de la empresa, se deben integrar los resultados en sólo un “Formato consolidado de hallazgos” (Anexo 3).

En este formato se deben describir los principales resultados de cada una de las condiciones psicosociales exploradas. Esta descripción debe reflejar el análisis consolidado que el experto realiza en relación con las respuestas de los participantes del grupo o de los grupos.

De igual forma, debe indicarse si bajo el criterio del experto, las condiciones exploradas representan un factor de riesgo psicosocial. Para esto se debe colocar una X en la casilla SÍ, cuando se trate de un factor de riesgo o una X en la casilla NO, cuando no se detecte como tal.

Las condiciones psicosociales identificadas como riesgosas se valoran por el riesgo que representan, entendida esta valoración como la estimación de la carga o peso que tiene la condición psicosocial para causar riesgos en la salud y afectaciones negativas en la vida social, familiar y laboral del trabajador. La valoración del riesgo está determinada por la frecuencia de presentación de la condición riesgosa y la intensidad de la exposición⁹.

Los criterios de frecuencia de presentación e intensidad¹⁰ se definen como:

- Frecuencia de presentación:** se refiere a la cantidad de veces que se presenta la condición riesgosa.
- Intensidad:** es 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 de los

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

10 Adaptado a partir del «Protocolo para la determinación de origen de las patologías derivadas del estrés». Ministerio de Protección Social. Bogotá: Javegraf. 2004

efectos más probables, en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral o familiar del trabajador.

En la Tabla 2 se presentan los criterios de valoración de los factores de riesgo psicosocial identificados a través de los grupos focales.

Tabla 2. Criterios de valoración de los factores de riesgo identificados a través de los grupos focales.

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 la 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 ¹¹ ; 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 ¹² ; 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 ¹ ; 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 3) se deben consignar los valores numéricos asignados a cada criterio de acuerdo con la información recopilada durante el grupo(s) focal(es).

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

12 Ídem.

13 Ídem.

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

Una vez valoradas las condiciones psicosociales, se realiza la sumatoria de los valores asignados a cada criterio, para así obtener un valor total de la condición. Este procedimiento se repite para cada condición que hace parte de la dimensión evaluada.

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

Paso 2. Elaborar un perfil de riesgo

Los hallazgos de los grupos focales y las valoraciones que se hagan de las condiciones de riesgo identificadas, permitirán levantar un perfil de riesgo de las condiciones y dimensiones evaluadas.

a. Perfil de riesgo por condición evaluada.

Los valores totales de cada condición que fueron consignados en el formato de consolidación de hallazgos (Anexo 3), se transcriben en el formato de perfil de riesgo (Anexo 4) 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), la cual es equivalente a una condición “sin riesgo”.

En la Tabla 3 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 grupos focales.

Tabla 3. 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 – 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 evaluadas.

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 4. Enseguida, se señala con una X el rango de riesgo en el que se ubica este valor dentro del *Perfil Dimensión* (ver Anexo 4).

En la Tabla 4 se presentan los niveles de riesgo que representan los puntajes que pueden obtener las dimensiones evaluadas.

Tabla 4. 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
Características del liderazgo	0 – 9	10 – 17	18 – 26	27 – 34	35 – 42
Retroalimentación del desempeño	0 – 5	6 – 10	11 – 15	16 – 20	21 – 24
Relaciones sociales en el trabajo	0 – 6	7 – 12	13 – 19	20 – 25	26 – 30
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0 – 4	5 – 7	8 – 12	13 – 15	16 – 18
Reconocimiento y compensación	0 – 5	6 – 10	11 – 15	16 – 20	21 – 24

Paso 3. Interpretar los niveles de riesgo

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares, las cuales 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 en esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción e intervención, a fin de mantenerlas 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 en 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.

En el Anexo 5 se consigna un formato de informe de resultados de los grupos focales, 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

Guías específicas para desarrollar grupos focales

CUADRO 1. GUÍA ESPECÍFICA PARA DESARROLLAR UN GRUPO FOCAL SOBRE CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO

ASPECTOS GENERALES

Tema del grupo focal:
CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO
Objetivo del grupo focal:
Identificar los atributos de la gestión del jefe inmediato en relación con: - La planificación y asignación del trabajo. - Consecución o logro de resultados. - La resolución de conflictos. - La participación que brinda a sus colaboradores. - Los mecanismos que utiliza para mantener la motivación de sus colaboradores. - La comunicación y forma de interacción con sus colaboradores. - El apoyo social que brinda a sus colaboradores.
Duración recomendada del grupo focal
Mínimo 1 hora Máximo 2 horas
Participantes del grupo focal
Mínimo 6 personas, máximo 12. El grupo focal debe estar integrado por trabajadores que estén bajo la supervisión del mismo jefe o grupo de jefes.

PREGUNTAS (recuerde que las siguientes preguntas son una guía. Como moderador del grupo focal sus tareas serán: seleccionar aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes).

Preguntas eje	Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
1 ¿Cómo describirían el estilo de liderazgo de su jefe?	
2 ¿Cómo planea su jefe las actividades que se hacen en el área?	¿Cuáles son las principales ventajas de la forma como su jefe planea el trabajo? ¿Cuáles son las principales desventajas de la forma como su jefe planea el trabajo?

Recuerde que cuando la respuesta del grupo indica presencia de riesgo, es necesario formular preguntas para indagar por la frecuencia de presentación y la intensidad de la condición.

Preguntas eje		Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
3	¿Cómo orienta su jefe inmediato las tareas o actividades que se deben hacer en el área?	¿Cuáles son los principales aportes de estas orientaciones? ¿Cuáles son las principales desventajas de estas orientaciones?
4	Cuando se presentan situaciones de conflicto entre las personas de su área, ¿qué hace su jefe?	¿Qué hace su jefe inmediato para ayudar a resolver los conflictos que se presentan en el área? ¿Cuáles son las principales acciones que realiza su jefe para solucionar los conflictos que se presentan en el grupo?
5	¿Qué hace su jefe para mantener la motivación de las personas de su área?	
6	¿Cuáles son las estrategias o mecanismos que emplea su jefe para comunicarse con los colaboradores?	¿Cuáles son las principales ventajas de las estrategias o mecanismos de comunicación que usa su jefe? ¿Cuáles son las principales limitaciones de las estrategias o mecanismos de comunicación que usa su jefe?
7	¿Su jefe facilita la participación de los trabajadores del área? (expliquen su respuesta) ¿Qué estrategias utiliza su jefe para promover la participación de las personas que trabajan en el área?	
8	¿Qué hace su jefe cuando algún trabajador tiene dificultades o problemas?	

Recuerde que cuando la respuesta del grupo indica presencia de riesgo, es necesario formular preguntas para indagar por la frecuencia de presentación y la intensidad de la condición.

CUADRO 2. GUÍA ESPECÍFICA PARA DESARROLLAR UN GRUPO FOCAL SOBRE RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO

ASPECTOS GENERALES

Tema del grupo focal:
RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO
Objetivo del grupo focal:
Indagar sobre la información que los trabajadores reciben con respecto a la forma como realizan su trabajo. Profundizar en los siguientes aspectos de la retroalimentación: - Posibilidad de recibirla (se recibe o no recibe retroalimentación) - Claridad - Oportunidad - Utilidad para el desarrollo y mejoramiento del trabajo y del trabajador.
Duración recomendada del grupo focal
Mínimo 1 hora Máximo 2 horas
Participantes en el grupo focal
Mínimo 6 personas, máximo 12. El grupo focal debe estar integrado por trabajadores que estén bajo la supervisión del mismo jefe o grupo de jefes.

PREGUNTAS (recuerde que las siguientes preguntas son una guía. Como moderador del grupo focal sus tareas serán: seleccionar aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes).

Preguntas eje	Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
1 ¿Cómo se evalúa el desempeño de los trabajadores del área? ¿Cómo se evalúa la forma de hacer el trabajo en esta área?	¿Qué medios o formas se utilizan en la empresa para dar a conocer a los trabajadores cómo es su desempeño en el trabajo? En esta área, ¿cómo se entera una persona si está haciendo bien o mal el trabajo?

Recuerde que cuando la respuesta del grupo indica presencia de riesgo, es necesario formular preguntas para indagar por la frecuencia de presentación y la intensidad de la condición.

Preguntas eje		Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
2	¿Con qué frecuencia reciben algún tipo de evaluación o retroalimentación sobre su desempeño en el trabajo?	
3	¿La información que reciben sobre el desempeño en el trabajo es clara?	
4	¿Para qué se hace la evaluación de desempeño en su empresa?	¿Para qué les sirve a ustedes la evaluación del desempeño? ¿Para qué le sirve a la empresa la evaluación del desempeño de los trabajadores? ¿Para qué usa la empresa la evaluación del desempeño de los trabajadores?
5	¿Cada cuánto reciben información sobre la forma como están haciendo el trabajo?	

CUADRO 3. GUÍA ESPECÍFICA PARA DESARROLLAR UN GRUPO FOCAL SOBRE RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

ASPECTOS GENERALES

Tema del grupo focal:	
RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	
Objetivo del grupo focal:	
Indagar sobre las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, específicamente en lo relacionado con: • Posibilidades de establecer contacto e interacción con otras personas en el trabajo. • Calidad de las interacciones entre compañeros. En este aspecto se debe profundizar en las características del trato entre las diferentes personas en el trabajo. • La posibilidad de recibir apoyo social entre compañeros y la efectividad del apoyo recibido para atender problemas. • Características del trabajo en equipo. • Cohesión e integración del grupo de trabajo.	
Duración recomendada del grupo focal	
Mínimo 1 hora Máximo 2 horas	
Participantes en el grupo focal	
Mínimo 6 personas, máximo 12. El grupo focal debe estar integrado por trabajadores que laboren en un mismo grupo, área o dependencia.	

PREGUNTAS (recuerde que las siguientes preguntas son una guía. Como moderador del grupo focal sus tareas serán: seleccionar aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes).

Preguntas eje		Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo*
1	¿Cómo describirían las relaciones entre las personas que trabajan en esta área?	Cuando se presentan problemas entre las personas, ¿cómo los resuelven?

*Recuerde que cuando la respuesta del grupo indica presencia de riesgo, es necesario formular preguntas para indagar por la frecuencia de presentación y la intensidad de la condición.

Preguntas eje		Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
2	¿Cuáles son las principales características de las relaciones entre personas que trabajan en esta área?	Expliquen esas características. ¿Cuáles son los aspectos más positivos de la forma como se tratan entre ustedes (compañeros de trabajo)? ¿Qué aspectos de la relación entre ustedes les gustaría mejorar?, ¿por qué?
3	¿Qué dificultades se presentan en la relación entre compañeros de esta área? ¿Cuáles son las principales dificultades que se presentan en las relaciones entre las personas que trabajan en esta área?	¿Qué situaciones dificultan las relaciones entre las personas del área? ¿Con qué frecuencia se presentan estas dificultades? ¿Por cuánto tiempo suelen permanecer estas dificultades? ¿Cuáles son los efectos o consecuencias de estas dificultades?
4	Situación para discutir ¹⁴ : Piensen que están en su lugar habitual de trabajo y se presenta la siguiente situación: <i>María llega un día un poco tarde a su lugar de trabajo y se le ve muy triste, casi está a punto de llorar. Pasa cerca de sus compañeros y ninguno se aproxima a ella. Tampoco le preguntan qué sucede, porque ninguno quiere importunarla o molestarla, pues se ve muy afectada.</i> ¿Qué opinan de esta situación?	¿Se presenta este tipo de situaciones en el lugar donde trabajan? (Solicitar explicación o descripción de la situación cuando se presenta o de la situación contraria.) ¿Qué hace el grupo de trabajo cuando alguna persona tiene problemas?
5	¿Qué tan integrados como grupo se sienten ustedes? (¿Por qué? Expliquen)	
6	Si en este momento llegara su jefe y les solicitara tener lista una tarea para el final del día, ¿ustedes qué harían?	Cuando deben hacer un trabajo entre todos, ¿cómo se organizan usualmente para realizar este tipo de actividades? ¿Cuál es la participación de cada uno?
7	¿Cuáles son sus principales fortalezas para trabajar en equipo?	¿Qué dificultades se les han presentado para trabajar en equipo? ¿Con qué frecuencia se les han presentado estas dificultades? ¿Cuáles han sido los efectos o consecuencias de estas dificultades?

¹⁴La situación para discutir, siempre debe ir acompañada de las preguntas de profundización correspondientes.

CUADRO 4. GUÍA ESPECÍFICA PARA DESARROLLAR UN GRUPO FOCAL SOBRE RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA

ASPECTOS GENERALES

Tema del grupo focal:
RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA
Objetivo del grupo focal:
Indagar sobre el sentimiento de orgullo y la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por tener la oportunidad de estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar el trabajo que realiza. Se debe profundizar en: - El sentimiento que genera entre los trabajadores estar vinculados a la empresa. - La percepción de estabilidad laboral que se deriva de la vinculación a la empresa. - El sentimiento de autorrealización por el trabajo al que se dedican.
Duración recomendada del grupo focal
Mínimo 1 hora Máximo 2 horas
Participantes en el grupo focal
Mínimo 6 personas, máximo 12. El grupo focal debe estar integrado por trabajadores que pertenezcan a la misma dependencia.

PREGUNTAS (recuerde que las siguientes preguntas son una guía. Como moderador del grupo focal sus tareas serán: seleccionar aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes).

Preguntas eje	Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
1 ¿Cuáles son las principales características de la empresa para la que trabajan?	
2 Si alguien que ustedes conocen quisiera trabajar en esta empresa, ¿que le dirían?	

Recuerde que cuando la respuesta del grupo indica presencia de riesgo, es necesario formular preguntas para indagar por la frecuencia de presentación y la intensidad de la condición.

Preguntas eje		Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
3	¿Qué significa para ustedes trabajar en esta empresa?	
4	¿Cuáles son los aspectos de la empresa con los que se sienten más identificados? ¿Por qué?	¿Cuáles son los aspectos de la empresa con los que se sienten menos identificados? ¿Cuáles son las principales razones para permanecer en esta empresa?
5	Describan el trabajo que ustedes realizan.	
6	Si alguien que ustedes conocen quisiera trabajar en lo mismo que ustedes hacen, ¿qué le dirían?	
7	¿Qué es lo mejor de hacer el trabajo que ustedes hacen?	¿Qué es lo que menos les gusta de hacer el trabajo que realizan? ¿Cuáles son las principales razones para dejar de hacer el trabajo que realizan?
8	Por favor complementen esta oración: "La estabilidad laboral en la empresa es..."	¿Por qué? Por favor, expliquen. En caso de inestabilidad, ¿qué tan frecuentemente se da esa sensación en el trabajo? ¿Qué efectos causa la sensación de inestabilidad entre las personas que trabajan en la empresa?

CUADRO 5. GUÍA ESPECÍFICA PARA DESARROLLAR UN GRUPO FOCAL SOBRE RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN

ASPECTOS GENERALES

Tema del grupo focal:
RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN
Objetivo del grupo focal:
Indagar sobre las retribuciones que la organización otorga a los trabajadores en contraprestación al esfuerzo laboral realizado. Se debe profundizar en: Reconocimiento que los individuos reciben por hacer su trabajo. Remuneración económica. Acceso a servicios de bienestar. Oportunidades de desarrollo y ascensos.
Duración recomendada del grupo focal
Mínimo 1 hora Máximo 2 horas
Participantes en el grupo focal
Mínimo 6 personas, máximo 12. El grupo focal debe estar integrado por trabajadores que tengan el mismo tipo de cargo (p. ej. jefes, profesionales, auxiliares, etc.)

PREGUNTAS (recuerde que las siguientes preguntas son una guía. Como moderador del grupo focal sus tareas serán: seleccionar aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes).

Preguntas eje	Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
1 ¿Cuáles son los reconocimientos que la empresa da a sus empleados por el trabajo que realizan?	¿Qué tipo de reconocimiento hace la empresa a las personas que hacen bien su trabajo? ¿Con qué frecuencia se recibe reconocimiento por el trabajo bien hecho en esta empresa?
2 Por favor complementen esta oración: “Los reconocimientos en esta empresa se dan a los trabajadores que...” (expliquen sus respuestas)	En esta empresa, ¿con qué frecuencia se da reconocimiento a las personas que hacen bien su trabajo?

Recuerde que cuando la respuesta del grupo indica presencia de riesgo, es necesario formular preguntas para indagar por la frecuencia de presentación y la intensidad de la condición.

Preguntas eje		Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
3	Según las condiciones actuales de la empresa, por favor complementen estas oraciones: “El pago que se recibe en esta empresa es...” “Comparada con otras empresas que se dedican a lo mismo, el pago que recibimos es...” (Expliquen sus respuestas)	
4	Situación para discutir¹⁵: <i>Al ingresar a la empresa le informaron a Pepe que se pagaba el día 20 de cada mes. Han pasado dos meses y Pepe aún no recibe su primer sueldo. ¿Qué opinan de esta situación?</i>	¿Conocen de situaciones similares que hayan pasado en esta empresa? ¿Con qué frecuencia se presentan estas situaciones?
5	¿Qué beneficios reciben los trabajadores en esta empresa?	
6	Si un trabajador en esta empresa demuestra buen desempeño, ¿qué oportunidades de desarrollo o ascenso tiene?	¿Cómo se manejan los ascensos y promociones en esta empresa?
7	Situación para discutir¹⁶: <i>Cuando Juan ingresó a la empresa le prometieron que después de dos años tendría la posibilidad de lograr muchas cosas, como un aumento de sueldo, un préstamo de vivienda y un ascenso. Han pasado tres años y a pesar de haber tenido muy buen desempeño no han cumplido las promesas que le hicieron. ¿Qué opinan de esta situación?</i>	¿Conocen de situaciones similares que hayan pasado en esta empresa? ¿Con qué frecuencia se presentan estas situaciones?
8	¿Qué actividades de bienestar se hacen en la empresa?	¿Con qué frecuencia se hacen? ¿Qué ventajas tienen estas actividades para ustedes? ¿Quiénes se benefician de estas actividades? ¿Qué mejorarían de las actividades de bienestar que se hacen en la empresa y por qué?

¹⁵La situación para discutir, siempre debe ir acompañada de las preguntas de profundización correspondientes.

¹⁶Idem.

ANEXO 2
Formato de programación de grupo focal

FORMATO DE PROGRAMACIÓN DE GRUPO FOCAL

DATOS GENERALES

Sección o área de la empresa que será evaluada	
Tema del grupo focal	
Duración programada del grupo focal	
Hora de inicio	Hora de finalización
Lugar de realización	

GRUPO MODERADOR

Nombre del moderador
Nombre del relator

PARTICIPANTES

Lista de asistentes		
No.	Nombre	Cargo
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Lista de asistentes		
8		
9		
10		
11		
12		

ANEXO 3
Formato de consolidación de hallazgos

FORMATO DE CONSOLIDACIÓN DE HALLAZGOS DE LOS GRUPOS FOCALES

DATOS DEL ÁREA O SECCIÓN EVALUADA

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

CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO	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 1. Planificación y asignación del trabajo.								
	Condición 2. Consecución y logro de resultados.								
	Condición 3. Resolución de conflictos.								
	Condición 4. Participación que brinda a colaboradores.								
	Condición 5. Motivación del equipo de trabajo.								
	Condición 6. Comunicación y relación con los colaboradores.								
	Condición 7. Apoyo social que brinda a sus colaboradores.								

RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	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 8. Posibilidad de recibir retroalimentación.								
Condición 9. Claridad de la retroalimentación recibida.									
Condición 10. Oportunidad de la retroalimentación recibida.									
Condición 11. Utilidad de la retroalimentación para el desarrollo y mejoramiento del trabajo y del trabajador.									

RELACIONES SOCIALES EN 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	
	Condición 12. Posibilidad de contacto e interacción con otras personas.								
	Condición 13. Características y calidad de las interacciones.								
	Condición 14. Apoyo social de los compañeros.								
	Condición 15. Trabajo en equipo.								
	Condición 16. Cohesión de grupo.								

RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	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 17. Recompensas derivadas del sentimiento de pertenencia a la organización.								
Condición 18. Recompensas derivadas de la estabilidad que brinda la organización.									
Condición 19. Recompensas derivadas del sentimiento de autorrealización por el trabajo realizado.									

RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	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 20. Reconocimiento (confianza que se deposita en los trabajadores y valoración que se hace del trabajo y los trabajadores).								
	Condición 21. Remuneración económica / salario (oportunidad, cumplimiento de los acuerdos hechos con el empleador y equilibrio con respecto al esfuerzo realizado).								
	Condición 22. Bienestar social.								
	Condición 23. Oportunidad de desarrollo y ascenso								

ANEXO 4
Formato de perfil de riesgo

PERFIL DE RIESGO

DATOS DEL ÁREA O SECCIÓN EVALUADA

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
CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO	Condición 1. Planificación y asignación del trabajo		0 - 2	3	4	5	6		0 – 9	10 - 17	18 - 26	27 - 34	35 - 42
	Condición 2. Consecución y logro de resultados		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 3. Resolución de conflictos		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 4. Participación que brinda a colaboradores		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 5. Motivación del equipo de trabajo		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 6. Comunicación y relación con los colaboradores		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 7. Apoyo social que brinda a sus colaboradores		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
RETROALIMENTACIÓN DEL DESEMPEÑO	Condición 8. Posibilidad de recibir retroalimentación		0 - 2	3	4	5	6		0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 24
	Condición 9. Claridad de la retroalimentación recibida		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 10. Oportunidad de la retroalimentación recibida		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 11. Utilidad de la retroalimentación para el desarrollo y mejoramiento del trabajo y del trabajador		0 - 2	3	4	5	6						
RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Condición 12. Posibilidad de contacto e interacción con otras personas		0 - 2	3	4	5	6		0 - 6	7 - 12	13 - 19	20 - 25	26 - 30
	Condición 13. Características y calidad de las interacciones		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 14. Apoyo social de los compañeros		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 15. Trabajo en equipo		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 16. Cohesión de grupo		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
RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	Condición 17. Recompensas derivadas del sentimiento de pertenencia a la organización		0 - 2	3	4	5	6		0 - 4	5 - 7	8 - 12	13 - 15	16 - 18
	Condición 18. Recompensas derivadas de la estabilidad que brinda la organización		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 19. Recompensas derivadas del sentimiento de autorrealización por el trabajo realizado		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
RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN	Condición 20. Reconocimiento (confianza que se deposita en los trabajadores y valoración que se hace del trabajo y los trabajadores)		0 - 2	3	4	5	6		0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 24
	Condición 21. Remuneración económica / salario (oportunidad, cumplimiento de los acuerdos hechos con el empleador y equilibrio con respecto al esfuerzo realizado)		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 22. Bienestar social		0 - 2	3	4	5	6						
	Condición 23. Oportunidad de desarrollo y ascenso		0 - 2	3	4	5	6						

ANEXO 5
Formato de informe de resultados de grupos focales

INFORME DE RESULTADOS DE LOS GRUPOS FOCALES

DATOS DEL ÁREA O SECCIÓN EVALUADA

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 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)	1°	
	2°	
	3°	
	4°	
	5°	

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

Dimensiones que <u>no</u> representan riesgo psicosocial	Condición	Observaciones y comentarios del evaluador

Otros hallazgos importantes

Conclusión de la evaluación

Recomendaciones

Firma del evaluador:

VII

Cuestionario para
la evaluación del
estrés - Tercera
versión

Manual del usuario

Cuestionario para la evaluación del estrés

C O N T E N I D O

1. Ficha técnica
2. Glosario
3. Versiones del cuestionario
4. Estructura del cuestionario
5. Fundamentación estadística
 - 5.1 Características de la muestra
 - 5.2 Características psicométricas del cuestionario
 - 5.2.1 Validez y confiabilidad
6. Instrucciones para la aplicación y calificación
 - 6.1 Aplicación
 - 6.1.1 Escala de respuesta
 - 6.1.2 Modalidades de aplicación
 - 6.1.2.1 Heteroaplicación
 - 6.1.2.2 Autoaplicación
 - 6.1.3 Condiciones de aplicación
 - 6.2 Calificación e interpretación
- Referencias
- Anexos

1. FICHA TÉCNICA

Nombre:	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.
Fecha de publicación:	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010
Autores:	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.
Tipos de aplicación:	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación:	Autoaplicación o heteroaplicación
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.
Objetivo del cuestionario:	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Baremación:	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: • Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. • Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios.
Tipo de instrumento:	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
Número de ítems:	31 ítems
Duración de la aplicación:	7 minutos (duración promedio)
Materiales	• Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión (Anexo 1). • Ficha de datos generales (Anexo 2). • Formato para la presentación del informe individual de resultados (Anexo 3).

Consideraciones importantes:

Como aporte a la comunidad de trabajadores, empleadores, instituciones de la seguridad social y profesionales de la salud ocupacional, y trascendiendo el alcance definido para la batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales, los autores aportan dos elementos adicionales con el fin de dar un valor agregado a los usuarios. Tales elementos son:

- a) Tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” que se presenta en este manual.
- b) Aplicativo básico para captura de datos.

2. GLOSARIO

Autoaplicación: se refiere a la modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el trabajador lee y diligencia las respuestas por su propia cuenta.

Examinador: se refiere a la persona encargada de aplicar el cuestionario.

Heteroaplicación: modalidad de aplicación del cuestionario, en la que el examinador lee las instrucciones y los ítems a los trabajadores. Puede ser grupal o individual, con dos situaciones posibles: la primera, en la que cada trabajador diligencia su formato luego de escuchar la lectura y, la segunda, en la que el examinador además de leer registra en el formato la respuesta seleccionada por la persona encuestada.

Nivel de cargo: se refiere a la clasificación que se hace del tipo de cargo en cuatro categorías: 1) jefatura, 2) profesional o técnico, 3) auxiliar y 4) operario.

Nivel educativo: clasificación que se hace del grado de escolaridad en categorías: ninguno (analfabeta), primaria incompleta, primaria completa, bachillerato incompleto, bachillerato completo, técnica o tecnológica incompleta, técnica o tecnológica completa, pregrado incompleto, pregrado completo, carrera militar o policía, posgrado incompleto, posgrado completo.

370

3. VERSIONES DEL CUESTIONARIO

El “Cuestionario para la evaluación del estrés” tiene tres versiones. La primera fue desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, G.) para el Ministerio de Trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por Villalobos, G. (2005), y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010.

La versión inicial se construyó y validó con una muestra de 172 sujetos, con edad promedio de 35 años.

La segunda versión implicó importantes cambios en el sistema de calificación de niveles de riesgo para la salud y en la baremación, gracias a un estudio de seguimiento de cohortes de

trabajadores (Villalobos G., 2005). Esta versión se validó con 2199 trabajadores de diversas actividades económicas y ocupaciones y los baremos se construyeron para cuatro niveles ocupacionales: directivo, profesional, auxiliar y operativo.

La tercera versión consiste en una actualización de baremos y un ajuste al modo de cálculo de los niveles de estrés de la versión anterior. La finalidad de los cambios incluidos en esta versión es adecuar la interpretación de resultados para hacerla homologable con los criterios utilizados en los instrumentos de la Batería para la evaluación de factores psicosociales, diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social (2010).

4. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

El “Cuestionario para la evaluación del estrés” es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

En la tabla 1 se presenta la cantidad de ítems según categorías de síntomas.

Tabla 1. Número de ítems según categorías de síntomas.

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Si bien el cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y sólo es posible obtener resultados válidos por el total del cuestionario.

5. FUNDAMENTACIÓN ESTADÍSTICA

5.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

El “Cuestionario para la evaluación del estrés”, primera versión fue validado en una muestra de 172 trabajadores de la ciudad de Bogotá, la segunda versión con 2199 (Villalobos G. 2005) y la tercera con 4521. Los estudios de validación de la segunda y tercera versión del cuestionario se realizaron con trabajadores pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y a los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola).

5.2 CARACTERÍSTICAS PSICOMÉTRICAS DEL CUESTIONARIO

La validez y la confiabilidad del “Cuestionario para la evaluación del estrés” se estimaron de forma diversa pero complementaria en las tres versiones del mismo.

A continuación se presentan los principales hallazgos de los análisis estadísticos y psicométricos que corroboran las características de validez y confiabilidad del cuestionario.

5.2.1 Validez y confiabilidad

A partir de la revisión de literatura científica se recopilaban los síntomas principales que indican la presencia de reacciones de estrés. Con esta información más la consulta de expertos, se construyó la primera versión del instrumento. La validez de ésta se determinó por el método de jueces.

La segunda versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” (Villalobos G., 2005) incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los profesionales responsables. El segundo análisis fue la validación con jueces (psicólogos y médicos del área de Salud Ocupacional).

Se calcularon igualmente los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ($r = 0,87$; $p = 0,001$; Villalobos G., 2005).

En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.

Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental). Esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. Estos resultados confirman la validez concurrente del cuestionario (Tabla 2).

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente¹ fue de 0,889 ($p = 0,001$). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

1 Por lo general, el Coeficiente Alfa de Cronbach no viene acompañado de algún valor de probabilidad asociado; sin embargo, mientras su valor se aproxime más a 1 (valor máximo), mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en el contexto psicométrico y por acuerdos tácitos, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la confiabilidad de una escala.

El estudio de validación de los cuestionarios adoptó la siguiente escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad:

- Inferior a 0,65 = Baja confiabilidad
- 0,65 – 0,70 = Confiabilidad aceptable
- 0,71 – 0,80 = Buena confiabilidad
- 0,81 – 0,90 = Muy buena confiabilidad
- 0,91 – 1,00 = Excelente confiabilidad

Adaptado de Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet.unirioja.es

La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test-retest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$).

Los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

Tabla 2. Coeficientes de correlaciones entre la segunda versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” y tres escalas del SF-36v2 (N = 2354).

Escalas	Coeficientes de correlación con el cuestionario para la evaluación del estrés
Salud general	-0,485**
Vitalidad	-0,636**
Salud mental	-0,662**

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

6. INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN Y CALIFICACIÓN

6.1 APLICACIÓN

6.1.1 Escala de respuesta

Los ítems del “Cuestionario para la evaluación del estrés”, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador *selecciona una única opción* de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas es la siguiente:

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

6.1.2 Modalidades de aplicación

El “Cuestionario para la evaluación del estrés” puede aplicarse en dos modalidades:

6.1.2.1 Heteroaplicación

Esta modalidad tiene dos opciones de manejo:

- Heterolectura y autodiligenciamiento. El examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta. El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que respondan el cuestionario lean y escriban.

Para esta opción, la heteroaplicación puede hacerse de manera individual o en grupo. Se recomienda utilizar la modalidad de grupos, de máximo cinco (5) trabajadores, con nivel educativo de primaria completa, y grupos de máximo 12 trabajadores con bachillerato incompleto (ver tabla 3).

El efectivo uso de esta modalidad dependerá de la revisión que el examinador realice al correcto diligenciamiento de las respuestas por parte de quienes responden.

- b. Heterolectura y heterodiligenciamiento. El examinador lee los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el trabajador dice su respuesta, el examinador la registra en el formato. Esta es una opción de aplicación individual, recomendada para grados educativos desde analfabeta, primaria incompleta, bachillerato incompleto, así como para personas que presentan dificultades de lectoescritura..

6.1.2.2 Autoaplicación

En esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta. Una vez finaliza, se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems.

La Tabla 3 presenta las indicaciones sobre el nivel educativo de los trabajadores y la modalidad de aplicación que debe utilizarse (autoaplicación, heteroaplicación).

Tabla 3. Modalidades de aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés.

Nivel educativo	Tipo de aplicación	Modalidad de aplicación
Ninguno (analfabeta) Primaria incompleta	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
Primaria completa	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 5 personas por examinador)	Heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Bachillerato incompleto Bachillerato completo	Individual	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 12 personas por examinador)	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Técnica o tecnológica incompleta Técnica o tecnológica completa Pregrado incompleto Pregrado completo Posgrado incompleto Posgrado completo	Individual o colectiva	Autoaplicación

6.1.3 Condiciones de aplicación

La correcta aplicación del “Cuestionario para la evaluación del estrés” considera varios aspectos:

- Integridad del cuestionario:

Con el fin de garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través del cuestionario, este instrumento no debe ser alterado en su estructura, contenido u orden. Es por tanto contraindicado realizar cualquier tipo de modificación a las instrucciones, ítems o forma de calificación. Esto implica que no se deben eliminar o incluir nuevos apartados. El cuestionario debe aplicarse en su totalidad y se rechaza su uso modular o por dimensiones.

En todos los casos deben respetarse los derechos de autor y de la institución que lo desarrolló y validó. En consecuencia, el formato de presentación debe mantenerse sin modificación alguna en su estructura, créditos y logos.

- Perfil del examinador:

Según la Resolución 2646 de 2008², la evaluación que se realiza en el contexto de la identificación de los factores psicosociales y sus efectos deberá ser realizada por un experto, quien es 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 psicólogo³ que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación”*.

En consecuencia, la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés, así como el análisis e interpretación de resultados deberán ser efectuados por un “experto”, según lo define la Resolución 2646 de 2008 o la normativa legal vigente.

- Requerimientos para el examinador:

El examinador debe leer y comprender el manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y el presente manual antes de realizar la primera aplicación.

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 secretarías distritales, municipales o departamentales de salud.

- Condiciones del ambiente de aplicación:

Para lograr una efectiva aplicación del cuestionario es importante considerar condiciones de privacidad, adecuadas condiciones de iluminación, ventilación y control de ruidos⁴.

Es altamente recomendable que durante la aplicación del cuestionario no se presenten interrupciones. El acatamiento de estas condiciones coadyuvará para que la aplicación se haga en un tiempo cercano al promedio que se reseña en la ficha técnica.

- Secuencia de la aplicación:

Se debe seguir la siguiente secuencia de actividades:

- a. Presentación.
- b. Carta de información y firma del consentimiento informado.
- c. Aplicación del cuestionario.
- d. Aplicación de la ficha de datos generales.
 - a. *Presentación del examinador:* el experto que aplica el cuestionario se presenta con su nombre y profesión. A continuación explica su oficio en la aplicación del cuestionario para evaluar la presencia de síntomas de estrés, actividad que se explicará con más detalle con la carta de información y el consentimiento informado.
 - b. *Carta de información y firma del consentimiento informado:* una vez finalizada la presentación, el examinador entrega a cada trabajador una copia de la carta de información, la lee en voz alta y despacio. Al terminar, debe resolver las dudas que puedan presentarse y solicita la firma de la carta de quienes estén de acuerdo en participar voluntariamente. La carta incluye el texto completo del consentimiento informado que se debe firmar.

En caso de que algún trabajador manifieste su deseo de no responder el cuestionario o que no quiera firmar la carta, el examinador le solicitará firmar una constancia que explicita que se rehúsa a ser evaluado. En cualquier caso se respetará la libre decisión del trabajador para participar en el proceso de evaluación de síntomas de estrés.

Si a la aplicación individual asistieran trabajadores analfabetas, el examinador debe diligenciar los datos del consentimiento informado y solicitar las firmas; si no es posible, debe conseguir una almohadilla para tomar las huellas digitales.

Al concluir esta etapa, el examinador debe recoger todas las cartas de información diligenciadas y firmadas, antes de continuar con la siguiente actividad.

- c. *Aplicación del cuestionario:* cerrada la etapa anterior, el examinador entregará a los trabajadores el cuestionario.

4 Es recomendable un ambiente de poco ruido y para los casos de heteroaplicación un ambiente en el que se facilite que los trabajadores escuchen al examinador.

En caso de autoaplicación, el examinador⁵ deberá solicitar a los participantes que diligencien el formato con la fecha de realización del cuestionario y con el número de identificación o ID correspondiente en los espacios destinados (parte superior derecha). El número de identificación puede coincidir con el número de cédula; sin embargo, si se desea mantener el anonimato, se sugiere asignar un código a cada trabajador. Debe considerarse que en caso de aplicarse otro cuestionario de la batería, el trabajador debe ser identificado con el mismo ID o código.

En la autoaplicación, el experto que entrega el cuestionario pedirá a los trabajadores que lean las instrucciones y, para el caso de heteroaplicación, las leerá en voz alta. Si se presentan dudas, deberá responderlas y cuando se tengan claras las instrucciones, se indicará el inicio para llenar el cuestionario.

Durante el diligenciamiento del cuestionario se recomienda que el examinador esté atento a resolver las dudas que surjan en la actividad.

En la modalidad de autoaplicación colectiva, se recomienda que el examinador se desplace por el sitio y verifique que los trabajadores contesten correctamente las preguntas. Es decir, que observe y verifique sutilmente que se consigna una sola respuesta por pregunta y que se sitúa dentro de cada casilla dispuesta.

En la modalidad de heteroaplicación colectiva es necesario que el examinador lea en voz alta un ítem y conceda tiempo para que lo contesten antes de continuar con el siguiente.

En el caso de heteroaplicación individual, se recomienda que la persona encargada de aplicar los cuestionarios permanezca cerca del trabajador, con el fin de aclarar cualquier duda. Bajo esta modalidad será necesario que el examinador lea despacio las instrucciones e ítems y dé tiempo al trabajador de contestar, antes de continuar con los siguientes.

Cuando los trabajadores terminen de diligenciar el cuestionario, el responsable de la aplicación debe acercarse al participante y verificar que cada pregunta tenga una sola respuesta marcada. Si el cuestionario está incompleto debe devolverlo para que se concluya el diligenciamiento, salvo que el trabajador decida libremente no responder a uno o varios ítems.

Puntos claves que debe verificar el examinador:

- Todos los ítems deben estar diligenciados.
- No deben presentarse marcaciones con doble respuesta.

Si bien los trabajadores tienen la libertad de dejar de contestar alguna pregunta, es necesario tener presente que los resultados totales se invalidarán si no se cuenta con la totalidad de ítems respondidos. El criterio de manejo para las dobles respuestas será el mismo que para los ítems sin respuesta. En ningún caso se deberá obligar o forzar a un trabajador a responder un ítem, a pesar de que pueda afectar la obtención del resultado total.

5 El examinador es el “experto” que administra la aplicación de los cuestionarios.

Situaciones más frecuentes en que los trabajadores pueden solicitar aclaraciones:

- No se comprende el significado de una palabra. El examinador debe orientar al trabajador y aclarar únicamente el significado de la palabra que no es entendida.
- No se comprende el significado de un ítem. En estos casos se recomienda que el examinador solicite al respondiente que lea en voz alta y le repita la escala. En ningún caso el examinador podrá parafrasear el ítem o explicarlo en otros términos, dado que esto puede sesgar la respuesta del trabajador.

- d. *Aplicación de la ficha de datos generales:* se recomienda suministrar a los participantes la ficha de datos generales una vez hayan respondido el cuestionario.

Aplicación de otros cuestionarios de la batería:

Si durante una sesión se decide aplicar otros cuestionarios de la batería (factores de riesgo psicosocial intralaboral o extralaboral), se recomienda seguir la siguiente secuencia:

- 1º Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- 2º Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- 3º Cuestionario para la evaluación del estrés.
- 4º Ficha de datos generales.

Esta secuencia es recomendada visto que los cuestionarios se administrarán según la cantidad de ítems de cada instrumento, de mayor a menor. De esta forma el trabajador hallará que los que responde después del intralaboral son más fáciles de contestar y por ende le tomarán menos tiempo.

Importante:

Son aplicables para este cuestionario las mismas condiciones respecto a la reserva de la información y consentimiento informado que se establecen en la sección 6 del manual general de la batería. Los resultados individuales que se generen de este cuestionario son de carácter confidencial y por tanto deben manejarse con total reserva.

El trabajador podrá conocer los resultados de la evaluación de estrés, mediante informe preparado por el psicólogo que lo evaluó.

Esta información individual solo podrá ser conocida por otra instancia de la empresa o por las instituciones de seguridad social a las que el trabajador esté afiliado, con previo consentimiento y autorización escrita del trabajador, y solo por intermedio del médico especialista en salud ocupacional o medicina del trabajo.

La información de estadísticas generales de los resultados de la evaluación podrá ser presentada al interior de la empresa por el psicólogo evaluador, quien debe garantizar la confidencialidad de información individual aportada por los trabajadores.

La información que se recopile durante el proceso de aplicación de este instrumento y los archivos magnéticos que se conciban con los datos, deberán ser manejados con absoluta reserva y confidencialidad. Por lo tanto, resulta imprescindible tomar en consideración que los resultados o reportes individuales de la evaluación de estrés, se incluirán en la historia clínica ocupacional de cada trabajador y por tanto son aplicables a estos documentos las mismas disposiciones legales que se establezcan para el manejo, archivo y reserva de las historias clínicas ocupacionales⁶. Para garantizar este aspecto, los médicos especialistas en Medicina del Trabajo o Salud Ocupacional que formen parte de los servicios médicos de la empresa, tendrán la guarda y custodia de la historia clínica ocupacional y son responsables de proteger su confidencialidad (Artículo 16 de la Resolución 2346 de 2007).

6.2 CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN

A continuación se explica paso a paso la forma de calificar el cuestionario para la evaluación del estrés con el fin de obtener una puntuación total.

Los resultados se interpretan en el sentido de que a mayor puntaje obtenido, mayor es el nivel de síntomas de estrés.

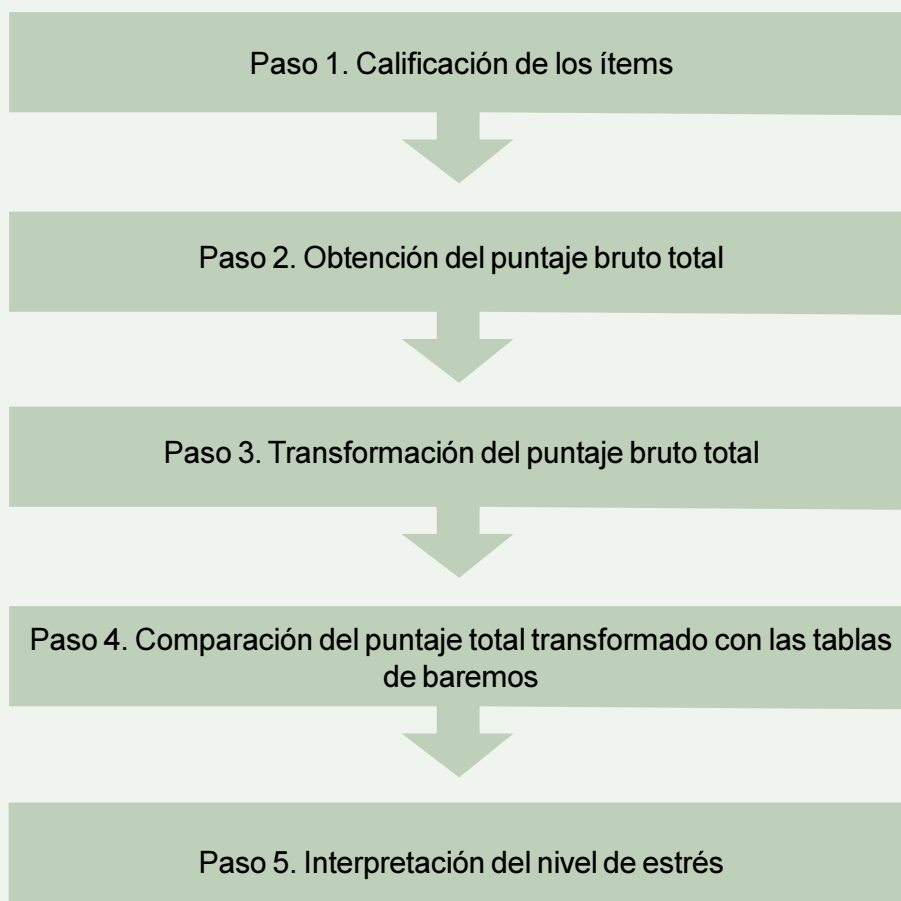
En la Figura 1 se presenta la síntesis del proceso de calificación del cuestionario.

Cabe precisar que a efectos de facilitar la calificación del cuestionario, los autores de la batería desarrollaron un aplicativo básico para la captura de los datos⁷, que contiene toda la sintaxis necesaria para que sea el sistema de información el que efectúe los siguientes pasos: (1) calificación de los ítems, (2) obtención de los puntajes brutos, (3) transformación de los puntajes brutos, (4) comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos y obtención del informe individual para cada trabajador.

El aplicativo constituyó un desarrollo adicional en la construcción de la batería de instrumentos de evaluación de los factores psicosociales. Por lo tanto, no es objeto de desarrollos adicionales o de soporte técnico alguno y, en consecuencia, los usuarios exoneran a los autores de toda responsabilidad por su uso. En consecuencia, este aplicativo debe entenderse como una herramienta de valor agregado para la batería, que disminuye el esfuerzo de los beneficiarios en relación con el cálculo manual de resultados.

6 Se entienden aplicables las disposiciones sobre el manejo, archivo y reserva de las historias clínicas establecidas en la Resolución 2346 de 2007 y en la Resolución 1918 de 2009; y aquellas que las adicionen o modifiquen.

7 El aplicativo está desarrollado en una hoja de cálculo de Excel, cuyo requerimiento operativo es la versión 2007 de Office o posteriores.

Figura 1. Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés.**Paso 1. Calificación de los ítems:**

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En la tabla 4 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem.

En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Paso 3. Obtención del puntaje bruto total:

La obtención del puntaje bruto total implica la *sumatoria* de los siguientes subtotales que corresponden a promedios ponderados:

- a. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).

Tabla 4. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

- b. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- c. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- d. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

Importante:

- Si un cuestionario no cuenta con el total de ítems respondidos no debe calcularse su puntaje bruto. De hacerse, el resultado que se obtenga no sería válido.

Paso 2. Transformación de los puntajes brutos:

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

Cabe precisar que la transformación del puntaje bruto es una innovación que se introduce en la tercera versión del cuestionario para evaluar el estrés.

Importante:

- Los puntajes transformados deben ser manejados con sólo un decimal a través del método de aproximación por redondeo⁸, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada.
- Los puntajes transformados sólo pueden adquirir valores entre cero (0) y 100. En caso de que al transformar un puntaje se obtenga un valor inferior a cero o superior a 100, se deberá rectificar el cálculo realizado, dado que dichos valores indicarán un error.

8 Aproximar un número a una determinada cifra por redondeo implica observar la cifra que está a su derecha, si ésta es mayor o igual a 5 se le suma un 1 a la cifra anterior, es decir, a la que está a su izquierda; si por el contrario, la cifra es menor que 5, la anterior no se altera. Por ejemplo, si se obtiene un puntaje de 29,15, será aproximada a 29,2; si se obtiene 29,14, se mantiene en 29,1.

Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos:

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total.

La tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” utiliza dos tipos de baremos según el nivel del cargo que ocupa el trabajador que responde el cuestionario (Tabla 5). En la tabla 6 se presentan los baremos para la interpretación del puntaje total del cuestionario.

Tabla 5. Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”.

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica el cuestionario
Jefes, profesionales y técnicos	<u>Jefes</u>: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros.
	<u>Profesionales o técnicos</u>: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Auxiliares y operarios	<u>Auxiliares</u>: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
	<u>Operarios</u>: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Tabla 6. Baremos de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”.

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Paso 5. Interpretación del nivel de estrés:

Comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa.

Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

- *Muy bajo*: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
- *Bajo*: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
- *Medio*: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- *Alto*: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- *Muy alto*: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

En el Anexo 3 se presenta el formato modelo para presentar un informe de resultados individuales de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés.

REFERENCIAS

- Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: www.dialnet.unirioja.es
- Colombia. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial. Elaborado por Villalobos Fajardo, G.H. Bogotá. 1996. 174 p.

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

Colombia. Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana. Villalobos G.H. y cols. Estudio para el diseño de una batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales: El Ministerio. 2010.

Villalobos Fajardo, G. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba. 2005.

Ware, J.E., y cols. User's Manual for the SF-36v2® Health Survey. 2 ed. Lincoln, R.I. Quality Metric Incorporated. 2007.

ANEXOS

ANEXO 1.
Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social





CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

ANEXO 2
Ficha de datos generales



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Fecha de aplicación:

dd

mm

aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted
(aunque vivan en otro lugar)



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3
Formato modelo para presentar informe de resultados del
cuestionario para evaluar el estrés - Tercera versión

INFORME DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre del trabajador:	
Número de identificación (ID):	
Cargo:	
Departamento o sección:	
Edad:	
Sexo:	
Fecha de aplicación del cuestionario:	
Nombre de la empresa:	

DATOS DEL EVALUADOR

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

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

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

TOTAL GENERAL SÍNTOMAS DE ESTRÉS	Puntaje (transformado)	Nivel de estrés

INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE ESTRÉS — TERCERA VERSIÓN

- *Muy bajo*: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
- *Bajo*: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
- *Medio*: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- *Alto*: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- *Muy alto*: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL EVALUADOR

RECOMENDACIONES PARTICULARES

Fecha de elaboración del informe

dd	mm	aaaa

Firma del evaluador:

En el año 2008, se expidió la Resolución 2646, 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.

Esta Resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.

Con el propósito de contar con instrumentos validos y confiables, que puedan ser utilizados para identificar los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas, se ha adelantado un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial y validación de la misma en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

La utilización de estas herramientas permitirá cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosociales intra y extralaboral, con lo cual se podrá contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control de estos factores de riesgo.

Ministerio de la Protección Social
Dirección General de Riesgos Profesionales

Carrera 13 No. 32 – 76 p. 12. Bogotá D.C.

Teléfono 330 50 00 ext. 1240

Línea de Atención al usuario desde Bogotá: 330 50 00 Exts.: 3380 3381

Resto del país: 018000 910097

Página web: www.minproteccionsocial.gov.co

Correo electrónico: atencionalciudadano@minproteccionsocial.gov.co