

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

-RAI-

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN A LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DEL CASINO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB-ESP)

VALENCIA, Alejandra; MANRIQUE, Andrea; VALBUENA, Sandra**

PALABRAS CLAVE

Estrés laboral, desempeño laboral, enfermedad profesional.

DESCRIPCIÓN

Se trata de una investigación aplicada, cuyo objetivo fue identificar la relación que existe entre la exposición de los diferentes factores psicosociales y los efectos negativos que estos traen a los trabajadores del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB- ESP).

Este proyecto se ajusta a una investigación descriptiva - explicativa ya que se pretende desde lo descriptivo caracterizar los factores de riesgo psicosocial internos y externos, así como el estrés laboral y desde lo explicativo hallar relaciones de causalidad entre diversos componentes de los riesgos a los que se encuentran expuestos el personal operativo del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá.

El diseño del proyecto de investigación es Cuantitativo No experimental y Cualitativo

Cuantitativo debido a que se utiliza el Cuestionario de *evaluación de factores psicosociales* además de utilizar el *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo- SUSESO-ISTAS 21* (39) que nos permite identificar, medir y cuantificar a través de métodos matemáticos y técnicas estadísticas la situación de riesgo de factores psicosociales a los que se encuentran expuestos los operarios del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá.

No Experimental ya que únicamente se pretende describir, analizar y comparar la relación existente entre las dos variables de estudio, en este caso la identificación a factores de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral.

Cualitativo usando esta medio para poder conocer la percepción de una manera más directa con los participantes de la investigación, teniendo en cuenta que se usara de manera descriptiva para la recopilación de datos, en pro de descubrir detalles que ayudan a explicar su reacción con respecto a su clima laboral, con relación con los compañeros, entre otras. De esta manera nos ayudara a comprender el por qué, cómo o de qué manera subyacente se da una determinada acción o comportamiento.

La población estudiada se caracteriza por tener edades que oscilan entre los 20 y 59 años de edad; por ser personas de estrato medio a bajo, algunos de ellos son pasantes Sena, población que se encuentra representada por un 80% mujeres y 20% hombres.

los resultados mostraron que en algunas áreas se encontraron sujetos con manifestación de nivel alto con un porcentaje de 40%, al igual que niveles medio, con un porcentaje de 20%; y nivel Bajo, con un 40%, sobre el 100% total de la prueba de suseso-ista-21 considerando el total de la muestra; para ello podemos hablar de unas afectaciones a nivel de trabajo activo y de compensaciones las cuales se deben entrar a revisar de una manera más exhaustiva, de la misma manera vemos que en un grado menor la doble presencia afecta a los empleados de la empresa, siendo estas afectaciones relacionadas con las cargas laborales, los horarios, las vacaciones, entre otras variables más.

En la prueba de factores psicosociales, encontramos que se encuentran varios factores en un nivel inadecuado, lo que lleva a que entre los trabajadores se evidencie molestia o incomodidad con cosas como lo son la participación, implicación, responsabilidad, gestión del tiempo, comunicación entre la empresa y el empleado, siendo esto algo en lo que la empresa debe entrar a revisar comprendiendo que sus empleados son los que hacen que su empresa crezca y sea más conocida en el mercado de casinos alimenticios.

FUENTES

Las fuentes consultadas fueron:

4 referencias sobre Estrés laboral.

7 referencias sobre riesgo psicosocial en el trabajo.

5 Decretos, leyes y resoluciones relacionadas con riesgo psicosocial.

7 referencias prevención de riesgos psicosociales.

3 referencias sobre salud laboral.

CONTENIDO

Con esta investigación se quiso identificar si existe afectación negativa sobre las actividades laborales y la exposición a riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB- ESP). **Antecedentes, contexto legal y conceptual.** El ministerio de la protección social (2008) define los riesgos psicosociales como todos aquellos aspectos intralaborales, extra laborales propios de las características del trabajador, que en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los mismos. Cuando las exigencias y características del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador, es decir, las condiciones psicosociales son desfavorables, pueden aparecer toda una serie de consecuencias perjudiciales para la salud, como estrés, insatisfacción laboral, dificultades de la relación de pareja, desmotivación laboral, entre otras.

El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito laboral y es una de las principales causas de ausentismo (Stress laboral, 2011). Por otra parte una definición que nos brinda la OIT nos permite ver cómo, las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, así como las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo pueden influir

Acorde a la aplicación de la entrevista semi estructurada establecida en diferentes categorías y variables para su mejor comprensión, se pudo percibir fuertes aspectos rutinarios y poco poder de decisión en áreas operativas, altos niveles de exigencia en rapidez y concentración de la tarea en área operativa y administrativa, deficiencias en trabajo en equipo y respeto en horas de descanso, teniendo como fortalezas el reconocimiento de prácticas no discriminatorias en la empresa y recibimiento de ayudas salariales.

en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral (Comité mixto OIT- OMS 1992). En Colombia la lista de enfermedades profesionales establecida está compuesta por más de cuarenta patologías que se han venido recopilando mediante resoluciones como la 1832 de 1994. El artículo 42 de la citada resolución establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo. (Villalobos, 2004). **Objetivo general:** identificar los factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (eaab-esp), por medio de la aplicación de técnicas estructuradas cuantitativas y cualitativas que permitan conocer la realidad de los empleados. **Objetivos específicos:** 1.Determinar el grado de riesgo psicosocial al cual se encuentran expuestos los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP). 2. Recoger la información, cuantificando los factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral presentes en el puesto de trabajo de los trabajadores del casino de la EAAB-ESP. 3. Analizar los resultados y proponer estrategias para mitigar los factores de riesgo psicosocial a los cuales se encuentra expuestos los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP). Se intenta probar la hipótesis sobre la relación que existe entre la disminución del desempeño laboral de los trabajadores del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB- ESP) y la exposición a los diferentes factores de riesgo psicosocial al cual se ven expuestos.

METODOLOGÍA

Se utilizó un método Observacional, descriptivo y transversal, ya que se basa en el análisis de los datos recogidos en los cuestionarios distribuidos y aplicados en los trabajadores del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB- ESP).

La muestra a estudiar es del 100% del personal operativo del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá para lo cual se tendrá en cuenta muestreo no probabilístico por conveniencia ya que por ser una muestra tan pequeña se toma la decisión de analizarla el total de los trabajadores siendo ellos un total de 16 personas entre hombres y mujeres, esto por motivos de recursos, disponibilidad, proximidad y tiempo al momento aplicar las diferentes herramientas.

CONCLUSIONES

A su vez, no se encontraron indicios de diferencia alguna entre la correspondencia del contacto o no, con el cliente y los niveles de afectación de riesgo psicosocial y tampoco se evidencian correlaciones entre el nivel de afectación y la variable de género.

No obstante, en el estudio realizado se demostró que existe relación entre los diferentes factores de riesgo psicosocial y el desempeño de la función cognitiva de la atención en los trabajadores, así como su manejo del tiempo.

Para próximos estudios se recomienda considerar las variables extrañas, durante la aplicación de pruebas o cuestionarios; a su vez, generar nuevas investigaciones referentes a la temática descrita; y diseñar estrategias que permitan implementar mecanismos de prevención

ANEXOS

El informe contiene tres anexos el primero con la PRUEBA SUSESO-ISTA-21, segundo la prueba de FACTORES PSICOSOCIALES y en tercero con la ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.

**IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN A
LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DEL CASINO DE LA EMPRESA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB-ESP)**

**ADRIANA ALEJANDRA VALENCIA OME, ANDREA DEL PILAR
MANRIQUE PINZÓN, SANDRA PATRICIA VALBUENA TORRES
AUTORES**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ D. C; JUNIO DE 2019**

**IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN A
LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DEL CASINO DE LA EMPRESA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB-ESP)**

**EDGAR JAVIER GONZÁLEZ GIL
DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ D. C; JUNIO DE 2019**

ÍNDICE

	Pág.
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
Planteamiento del problema.....	12
Descripción y delimitación del problema	12
Formulación del problema	15
Preguntas	15
Justificación	16
Objetivos	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos	18
Antecedentes investigativos	19
Marco legal	25
Marco conceptual	30
Marco teórico	33
Hipótesis	38
Hipótesis de trabajo.....	38
Hipótesis nula.....	39
Hipótesis alternativa.....	39
Marco metodológico	40
Tipo de investigación.....	40
Diseño de la investigación	40
Población y muestra.....	41
Instrumentos.....	42
Procedimiento.	52
Procesamiento y análisis de datos.....	53

Análisis de resultados	55
Análisis de la prueba SUSESOS-ISTA-21	55
Análisis de entrevista semiestructurada	59
Conclusiones	68
Discusión	70
Recomendaciones	73
Bibliografía	76
Carta de sesión de derechos	81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Marco legal - Normatividad vigente.....	25
Tabla 2 Análisis cuantitativo de entrevistas.....	44
Tabla 3 Análisis de datos Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo-SUSESOS-ISTAS 21	53
Tabla 4 análisis prueba de factores psicosociales.....	57

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1 Ponderación resultados de la prueba SUSESOS-ISTA-21	55
---	----

Resumen

El objetivo general de este proyecto es identificar qué factores psicosociales pueden estar afectando a los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillados de Bogotá (EAAB-ESP). Dicho objetivo se buscará mediante la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación, que permitan conocer la realidad de los empleados y sus principales necesidades en esta área de estudio. Se considera importante el análisis del tema, ya que éste cumple un papel determinante en el área tanto organizacional como social; reconociendo las fuertes implicaciones que pueden desencadenar dichos factores en cuanto al buen desempeño laboral de los trabajadores, junto con las afectaciones sociales y psicológicas en los mismos. Dentro de los resultados más importantes se destacan: los altos niveles de estrés y fatiga generados por la carga laboral y concentración en la tarea. De igual manera, se evidencia cómo estos afectan su salud física y mental.

Es necesario tomar acciones, empezando por los directivos de las organizaciones, quienes deben tener un papel asertivo en el cambio, al generar un ambiente laboral óptimo para sus empleados, con capacitación constante que lleve a la mejora de las dificultades generadas en la empresa.

Palabras claves: enfermedad, riesgo psicosocial, salud física, salud mental.

Abstract

The general objective of the project is to identify the psychosocial factors that may be affecting the operative workers of the cafeteria at EEAB – ESP. This objective will be searched through the application of quantitative and qualitative investigation techniques that allow knowing the employees' reality and their main needs in this area. It is important the topic analysis because it has a determinant role on the organizational and social area; recognizing the strong implications that may be unchained by these factors on the workers' good working development, along with social and psychological effects on them. Among the most important results are the high stress and fatigue levels caused by the workload and the focus on the task. Similarly, it is evident how these factors affect their physical and mental health.

It is necessary to take actions, starting by the organizations managers, who should have an assertive role in the change, by generating an optimum working environment for their employees, with constant training that leads to the improvement of the difficulties caused in the company.

Keywords: disease, psychosocial risk, physical health, mental health.

Introducción

El estrés laboral es cada vez más frecuente en las compañías, postulándose como uno de los principales factores que afectan a los trabajadores y también afectan directamente el buen funcionamiento de las organizaciones. La OIT en el año 2016 presentó en el día mundial de la seguridad y salud en el trabajo este fenómeno como tema principal.

Teniendo en cuenta lo anterior se ve la necesidad de identificar y analizar las fuentes de estrés laboral con el ánimo de realizar una buena gestión, mejorando las condiciones laborales de los colaboradores, indagando los factores que inciden como la edad, el género, cargo, instrucciones del trabajo, exigencias del cargo, características de la organización, los grupos sociales de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, ambiente de trabajo, jornadas laborales entre otras tantas.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico organizacional de los operarios del casino de la EAAB-ESP, con la finalidad de conocer los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés laboral a los que se encuentran expuestos y su influencia en el desempeño de sus funciones, con el fin de darles unas posibles soluciones y desarrollar estrategias de promoción y prevención del estrés laboral.

Para realizar este diagnóstico se utilizó diferentes herramientas de medición que para permitir con sus fundamentos y metodología conocer las causas y posibles soluciones que mejoren las condiciones de salud a las que están expuestos los operarios frente al riesgo

psicosocial “el estrés laboral” y como esto incide significativamente en todas las áreas de ajuste de la persona como lo son el área laboral, familiar, social, afectiva y académica.

Así es bueno dejar presente que, aunque el trabajo es una parte esencial de la vida porque constituye la fuente de ingresos y la calidad de vida, mejora la autoestima, ayuda a tener un estatus y proporciona una sensación de logro y superación; en ocasiones por diferentes situaciones que se presentan, resulta complejo y frustrante generando deterioro en la salud mental y física llegando así a bajar en la productividad laboral.

Planteamiento del problema

Descripción y delimitación del problema

Como afecta el estrés laboral en la productividad de una empresa: El riesgo Psicosocial es una tendencia que ha aumentado en los últimos años, se ha considerado como un factor de riesgo que afecta a la mayoría de las organizaciones ya sea por la característica de la organización, los grupos sociales de trabajo, condiciones de la tarea, carga física, ambiente de trabajo, jornadas laborales, entre otros factores que aumentan el estrés laboral y otras enfermedades derivadas de esto.

El estrés crea diversas consecuencias que no solo afectan la salud de las personas creando irritabilidad, depresión, agotamiento físico y mental, sino también disminuyendo la productividad, aumentando el índice de ausentismos, ocasionando pérdidas millonarias ya que generan gastos de personal innecesarios, pérdida de motivación lo que produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada jornada laboral como interminable.

Desde el área de recurso humano luchar contra el estrés o el manejo de emociones de las personas se convierte en un reto, debido a que cada persona es un mundo y comprender o interpretar esos mundos resulta complicado. Se puede notar en diversos casos, que una persona que sufre de estrés laboral puede afectar los procesos de la organización según su estado de ánimo; encontramos personas que al verse alteradas emocionalmente por una situación laboral pueden colaborar o aborrecer los procesos según la situación. Para las

organizaciones esto es una “piedra en el zapato” ya que pueden afectar directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las mismas.

En el área de calidad, cuando se establecen nuevos procesos, actividades, requisitos o cambios en una organización, las personas que sufren de estrés podrían estar a la defensiva y constantemente en desacuerdo ya que asumen los cambios con más factores que producen el estrés o en ocasiones inconscientemente no aportan positivamente a los posibles cambios, esto podría convertirse en una influencia negativa que puede ser contagiada a los demás colaboradores, lo que produciría un doble trabajo la implementación de la mejora continua en los procesos organizacionales.

Se debe también considerar que los programas de bienestar no son la única forma de disminuir el estrés laboral en las compañías, sino también tener condiciones favorables para los empleados como la maquinaria y tecnología adecuada para la ejecución de los procesos, programas de capacitación continua en procesos, procedimientos documentados bajo los estándares de calidad, metodologías de comunicación asertiva y sus políticas claras así como los objetivos alcanzables en cada cargo.

Es importante antes de empezar a diagnosticar el estado físico y mental de los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá tener en cuenta lo siguiente, algunos de los factores que causan estrés los cuales los hemos clasificado en aspectos como:

- ❖ Las demandas de la tarea: son factores relacionados con el trabajo de una persona.

- ❖ Condiciones de trabajo: las malas condiciones de trabajo representan otro grupo importante de estresores.
- ❖ Demandas del rol: se relacionan con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización.
- ❖ Desarrollo de la carrera profesional: entre los estresores de mayor importancia en relación con la planeación y el desarrollo de la carrera profesional.
- ❖ Demandas interpersonales: son presiones creadas por otros empleados.
- ❖ Demanda de tiempo: en muchas ocasiones se da el caso de que las tareas necesitan ser ejecutadas en tiempo récord. A veces porque no se organizan bien y se viene el tiempo encima y otras veces porque son tareas urgentes e inmediatas que hay que tener para los jefes lo antes posible.
- ❖ Conducta agresiva: una categoría temible de estresores en el ambiente laboral es la conducta muy agresiva en el lugar de trabajo, que con frecuencia adopta la forma de violencia o acoso sexual.

Dentro de la organización se han venido evidenciando varios de los factores antes mencionados que en algunas ocasiones han afectado la adecuada operación de la unión temporal, en especial factores como: apatía, tristeza, irritabilidad, dificultades en el desarrollo de algunas tareas, mal humor, ausentismo y desmotivación; Son algunas de las principales causas de error en el desarrollo de las actividades. Los resultados aquí obtenidos le servirán a la empresa como herramienta para la toma de decisiones con el fin de eliminar o reducir estos factores y su influencia negativa y con ello aumentar su productividad.

Formulación del problema

Preguntas

¿Cuáles son los factores psicosociales que afectan a los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP)?

Sub pregunta de investigación

¿Cómo se ve afectado el desempeño laboral de los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP) por la exposición a los factores de riesgo psicosocial?

Justificación

En la actualidad las empresas se encuentran ubicadas en un entorno cada vez más competitivo y se ven obligadas a establecer y mantener dinámicas que aseguren la calidad de vida de sus trabajadores los cuales a diario se ven expuestos a diferentes condiciones que pueden afectar de manera positiva o negativa el desempeño de sus funciones habituales, por esto es necesario determinar qué factores psicosociales están influyendo sobre ellos, el nivel de influencia que tienen y crear un plan que permita minimizarlos o eliminarlos. En la actualidad se conoce que dichos factores representan uno de los problemas más significativos para las organizaciones que se ven habitualmente reflejados en los costos y en la productividad y además generan daños en salud, bienestar y rendimiento de los empleados.

El trabajador que labora en el sector comercio más específicamente en restaurantes se encuentra altamente expuesto a factores de riesgo psicosocial por las tareas que debe realizar, las cuales habitualmente se llevan a cabo en amplias instalaciones, con ritmos altos de trabajo y son muy diversas. Tienen gran influencia factores como la atención de clientes, horarios extensos, turnos rotativos, un elevado porcentaje de trabajadores temporales u ocasionales, poca estabilidad laboral, sobrecarga laboral, entre otros.

En este sector se ubica el casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP) el cual es un eslabón muy importante en el funcionamiento de la organización y por ello es fundamental que sus operarios se encuentren en óptimas condiciones físicas y mentales para asegurar la atención que sus clientes requieren.

Esta investigación busca contribuir a la identificación de los factores psicosociales que están afectando la productividad de los operarios el casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP) y además proponer estrategias que ayuden a la empresa a mantener un adecuado clima organizacional el cual favorezca el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores buscando así aumentar su competitividad empresarial.

Entendiendo lo anteriormente mencionado y buscando la claridad de que se pueda ayudar a mitigar lo relacionado con los factores de riesgo psicosocial, se busca que con lo encontrado en las pruebas estructuradas aplicadas a cada uno de los trabajadores y luego de ser analizadas sujeto por sujeto, se entienda como es que se puede brindar una mejora de oportunidad para así seguir mejorando en el servicio y que los trabajadores se sientan motivados y en óptimas condiciones laborales a nivel psicológico, físico y emocional.

Objetivos

Objetivo general

Identificar los factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP), por medio de la aplicación de técnicas estructuradas cuantitativas y cualitativas que permitan conocer la realidad de los empleados.

Objetivos específicos

1. Determinar el grado de riesgo psicosocial al cual se encuentran expuestos los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP).

2. Recoger la información, cuantificando los factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral presentes en el puesto de trabajo de los trabajadores del casino de la EAAB-ESP

3. Analizar los resultados y proponer estrategias para mitigar los factores de riesgo psicosocial a los cuales se encuentra expuestos los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP).

Antecedentes investigativos

Los factores de riesgo psicosocial son un tema que ha generado gran preocupación y atención a nivel mundial durante décadas, por ello existe una cantidad importante de estudios realizados los cuales nos aportan al desarrollo del objeto de estudio, a continuación observaremos algunos:

A nivel Colombia:

Hernández. (2014) En Yopal- Casanare estudiante de la universidad nacional abierta y a distancia – unad de la escuela de ciencias sociales, artes y humanidades elaboró el proyecto “CARACTERIZACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES INTRALABORALES, EXTRALABORALES Y EVALUACIÓN DEL ESTRÉS EN TRABAJADORES DEL SECTOR MONTAJES DE SOLDADURA Y TUBERÍA A LAS OBRAS CIVILES EN LA EMPRESA BHB INGENIERIA S.A.S YOPAL”. Utilizando la metodología de investigación cuantitativa con la que se pudo determinar el nivel de riesgo psicosocial tanto intralaboral como extra laboral al cual estaban expuestos los trabajadores en esta organización. Basados en la recolección de datos en general y utilizando herramientas como la batería de riesgos creada por el ministerio de trabajo colombiano, además de cuestionarios de riesgo psicosocial forma A – B, cuestionarios de riesgo psicosocial extralaboral y cuestionario para la evaluación del estrés, se pudo concluir que dichos trabajadores se encontraban expuestos a un nivel muy alto de riesgo psicosocial y estrés, lo cual condujo a la creación de programas de revisión epidemiológica que ayudaran a la solución de la problemática.

Esta investigación se considera importante por el aporte que deja, así como la información que brinda en todo lo relacionado con el tema que se desea investigar y con las aportaciones que se aspiran hacer al ambiente laboral, con el paso del tiempo se ha evidenciado la falta de ayuda o de trabajo con el tema psicosocial y las afectaciones de este tema en el desempeño en cada una de sus empresas, es por eso que la investigación anterior da una visión de cómo dejar un cuestionario para evaluar y mejorar en esta área.

Estudiantes de la universidad Católica de Colombia en Bogotá GARRIDO-PINZÓN, J., & URIBE-RODRÍGUEZ, A., & BLANCH, J. (2011) presentaron el estudio “riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral” teniendo como objetivo identificar los riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral de 221 trabajadores pertenecientes a diferentes instituciones santandereanas, a partir de la aplicación del instrumento de Calidad de Vida Laboral. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal. El cuestionario utilizado para la recolección de la información se conformó por dos partes: La primera se compuesta de 14 escalas numéricas y la segunda correspondía a los datos censales de los participantes. Se realizó un análisis bivariado de los datos obtenidos con relación a la práctica profesional y al tipo de institución. Dentro de los resultados encontrados se resalta la afectación de los docentes de instituciones universitarias, propiciada por la influencia de sus condiciones laborales actuales. Por último, como parte del proceso de medición, sugieren estrategias de mejoramiento encaminadas a minimizar los factores de riesgos psicosociales que hacen referencia a la organización del sistema de trabajo en las diferentes instituciones, es decir, a sus aspectos intralaborales.

En la universidad de Antioquia, Charria O, V., & Sarsosa P, K., & Arenas O, F. (2011). Realizaron un estudio llamado “Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación” con el objetivo de hacer un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales. Donde tomaron los referentes conceptuales habituales para identificar las causas de estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo Demanda - Control y el modelo Desequilibrio - Esfuerzo - Recompensa. Este estudio presento como resultados algunas metodologías e instrumentos para la identificación de factores psicosociales en diversos contextos organizacionales de diferentes países del mundo y además destaca el caso colombiano donde, a pesar de contar con pocos instrumentos validados, hay un avance significativo frente a la temática a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social.

En 2010 contreras, Françoise, contreras, Fernando; Barbosa, David y Uribe , Ana Fernanda, estudiantes de las universidades del Rosario y la Universidad Pontificia Bolivariana, presentaron un estudio acerca de los estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas donde se analizaron las relaciones entre los riesgos psicosociales, el clima organizacional y el estilo de liderazgo, en empresas colombianas del sector de servicios sociales y de salud. Teniendo en cuenta cuatrocientos participantes que respondieron la Escala de Clima Organizacional (ECO), el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (CFP) y el Test de Adjetivos de Pitcher (Pitcher Test Adjetives [PAT-]). Obteniendo dos estilos de liderazgo, uno deseable y otro no deseable.

Ambos estilos correlacionaron negativamente con la mayoría de las dimensiones del CFP y positivamente con las del ECO, pero el no deseable obtuvo coeficientes más débiles. El impacto del factor organizacional y del de relaciones (ambos con coeficiente negativo) y las manifestaciones de salud (coeficiente positivo), junto con el apoyo, predijeron el liderazgo deseable. El apoyo (coeficiente positivo) y el control (coeficiente negativo), predijeron el liderazgo no deseable.

A nivel mundial:

Gil-Monte, P. (2012) en Perú, realizó para la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública un estudio llamado “RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL” donde menciona que los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores. El objetivo del estudio es presentar este tipo de riesgos, sus consecuencias, y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población. El estudio se estructura en cinco puntos en los que:

- (1) se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo.
- (2) se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes.

(3) se ofrecen algunos datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa y de sus consecuencias.

(4) se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo.

(5) se describe el objetivo la Psicología de la Salud Ocupacional y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población.

Bravo, Carolina, Nazar, Gabriela (2015), Publica su estudio “Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile”... Donde dice que dados los múltiples cambios en las organizaciones actuales la investigación de los riesgos psicosociales se hace cada vez más decisiva para la prevención y promoción de la salud en el trabajo. El presente estudio tuvo por objetivo describir las condiciones de trabajo de los conductores de locomoción colectiva, los riesgos psicosociales a los que están expuestos y su relación con indicadores de salud general y mental. Se trata de un estudio correlacional de tipo transversal en el que participaron 234 conductores de locomoción colectiva urbana del centro sur en Chile. Se midieron antecedentes sociodemográficos, laborales y de salud, así como condiciones de riesgo laboral y riesgos psicosociales, a través de los instrumentos SUSEOISTAS 21 versión corta, SRQ-20 y un cuestionario elaborado para la presente investigación. Los resultados indican presencia de al menos tres factores psicosociales en un nivel de riesgo mediano y alto para la salud. Se detectó la presencia de antecedentes laborales de riesgo, tales como la cantidad de horas de trabajo semanales, el tipo de contrato de trabajo

y la duración de recorrido, así como la exposición a episodios de violencia y percepción de riesgo por manejo de dinero en efectivo. Se encontró correlación entre todas las dimensiones de riesgo psicosocial, sintomatología ansiosa depresiva y al menos un problema de salud. De acuerdo a las implicancias de los resultados obtenidos en la salud de trabajadores del transporte urbano, es necesario prevenir y mitigar el impacto de los riesgos psicosociales en la población que se desempeña en este rubro.

En España Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Realiza un estudio llamado “Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo” donde se analizó el papel del liderazgo en la promoción del bienestar y la salud organizacional y laboral a nivel individual y colectivo (unidad de trabajo y empresa), prestando especial atención a los factores psicosociales, como el estrés laboral. Centrándose en las recientes tendencias sobre la conceptualización del estrés laboral así como en los recientes modelos teóricos; su análisis proporciona nuevas perspectivas que ayudan a promover la prevención del estrés en el trabajo. En la tercera sección, se revisan los múltiples roles que el liderazgo puede jugar en el estrés laboral, a nivel individual. La cuarta sección se centra en el papel que juega el liderazgo en el estrés desde una aproximación multi- y trans-nivel. La quinta sección analiza brevemente el liderazgo compartido y sus implicaciones para el estrés laboral, y la sección final considera las implicaciones de la evidencia empírica y el conocimiento disponibles para la evaluación del liderazgo y la intervención en el contexto del análisis y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones.

Marco legal

A continuación se relacionan las normas vigentes que tienen que ver con el tema de investigación que se está desarrollando:

Tabla 1 Marco legal - Normatividad vigente.

NOMBRE	NUMERO	AÑO	ENCABEZADO	PORQUE CONSIDERAMOS QUE TIENE RELACIÓN CON NUESTRA INVESTIGACIÓN.
DECRETO	1295	1994	<p>“Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.”(29)</p>	<p>En el cual está relacionado con las normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan.</p>
LEY	1010	2006	<p>“Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.”(30)</p>	<p>La cual su objetivo es definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral, este entendiéndose como se explica en el <u>artículo 2º</u>. <u>Definición y modalidades de acoso laboral.</u></p>

RESOLUCIÓN	2646	2008	<p>“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.” (31)</p>	<p>Siendo este el objeto de la salud ocupacional, 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 y colectiva en los lugares de trabajo</p> <p><i>Artículo 3°. Definiciones. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones</i></p>
RESOLUCIÓN	652	2012	<p>“Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.” (32)</p>	<p>definir la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, teniendo como</p>

				funciones las explicadas en el <u>Artículo 6°. Funciones del Comité de Convivencia Laboral.</u>
LEY	1562	2012	"Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional".(33)	Teniendo en cuenta nuestro marco conceptual, se evidencia que encontramos muchas definiciones en esta ley que nos ayudan a entender y guiar de mejor manera lo que queremos investigar que es la afectación de los factores psicosociales, que llevan a la afectación de los trabajadores del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá.
DECRETO	1477	2012	“Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.” (34)	Siendo de gran importancia las enfermedades laborales, las cuales pueden ser contraídas como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. Es así como el Ministerio de Salud, construye una tabla de enfermedades laborales que se establece en el

				anexo técnico que hace parte de este decreto.
LEY	1616	2013	"Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones" (35)	Con esta ley tenemos un enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud. Entre los varios artículos que podemos encontrar está el <u>9°. Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral.</u>

Marco conceptual

GLOSARIO

Agotamiento emocional: pérdida de la capacidad de expresión de las emociones acompañada de cansancio físico o psíquico.

Baja realización personal: percepción de una persona de no haber alcanzado sus metas personales y profesionales con el desarrollo de una autoestima bajo, insatisfacción generalizada e incapacidad para dar sentido a su trabajo y su vida.

Despersonalización: adopción de actitudes negativas que surge ante una situación de estrés y que no lo haría de no existir un estímulo de éste tipo.

Diagnóstico: identificación de una enfermedad o trastorno mediante la evaluación científica de sus signos físicos, síntomas, historia clínica, los resultados de las pruebas analíticas y otros procedimientos.

Efecto iceberg: conocimiento o registro de una parte muy pequeña de una situación o problema.

Estrés: cualquier agresión emocional, física, social, económica o de otro tipo que exija una respuesta o un cambio por parte del individuo.

Fisiopatológico: estudio de los procesos patológicos, físicos y químicos que tienen lugar en los organismos vivos durante la realización de sus funciones vitales.

Incidencia: número de casos nuevos en una población y en un tiempo determinado.

Metodología: sistema de principios o métodos empleados en cualquier disciplina.

Morbilidad: proporción de personas que enferman en un sitio o tiempo.

Mortalidad: cantidad de individuos de una población que mueren por unidad de tiempo.

Prevalencia: número de casos nuevos y viejos existentes en determinada población.

Salud laboral: es la respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores.

Síndrome: complejo de signos y síntomas resultantes de una causa común o que aparece en combinación como expresión del cuadro clínico de una enfermedad.

Síndrome de burnout: Según la OMS es considerado como una enfermedad laboral, institucional, generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, máxime cuando esta es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores, etc.). Su origen se basa en cómo los individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos”.

Estrés Laboral: como proceso biológico y psicológico, en sí mismo es una experiencia humana “normal” que a corto plazo puede motivarnos, pero que a largo plazo puede tener efectos contrarios y agotarnos.

Factores de Riesgo: son aquellas variables que pronostican la aparición del síndrome y, pueden ayudar a comprender mejor su origen y, anticipar su aparición. Existen diferentes tipos de variables: “las relacionadas con aspectos personales del individuo, con características propias del contexto laboral o con aspectos relacionados con circunstancias externas al trabajo”. Los factores de riesgo se dividen en: organizacionales, sociales y personales.

Depresión: es una condición seria que influye en el pensamiento, los sentimientos y la vida cotidiana de quienes la sufren; así mismo, afecta significativamente las relaciones y el desempeño en el trabajo.

Marco teórico

Factores psicosociales y estrés laboral

Históricamente el trabajo ha representado a las sociedades en sí mismas, pues es el hecho que distingue al ser humano en su quehacer, y le otorga al colectivo una caracterización propia. Así, con el devenir de los tiempos, hombres y mujeres han estado sometidos a situaciones referidas al trabajo, las cuales implican, inevitablemente, la inminencia de una situación de riesgo para su salud o su vida.

Los factores psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, dado que los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado el crecimiento de afecciones de salud especialmente en la población trabajadora.

Los factores psicosociales son aquellos que se originan en la organización y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Rodríguez, 2009)

En las últimas décadas, numerosas investigaciones han puesto de manifiesto la importancia de los factores psicosociales como una de las causas relevantes de las enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el mundo industrializado.

(European Heart Network, 1998); Aun así muchos países no cuentan con una normatividad que reconozca con claridad el padecimiento de afectaciones a causa de la exposición a dichos factores.

Diversos autores, plantean que, aunque están cobrando relevancia los factores de riesgo psicosocial, derivados de las nuevas formas de trabajo aún persisten los riesgos laborales tradicionales; como, los riesgos físicos, mecánicos y sigue el mobbing, por sólo mencionar algunos. Según (Artacoz, 2018), Sigue subsistiendo condiciones de trabajo contradictorias, como por ejemplo, seguir estrictamente las normas y procedimientos en la organización, pero ser creativos y tener iniciativa para mantenerse en el mercado de trabajo; tener evaluaciones de desempeño basadas en resultados, pero ser exigido en múltiples competencias –algunas innecesarias- para la realización del cargo; gestionar su tiempo y sus recursos personales para responder al trabajo de una manera flexible, pero cumplir cabalmente horarios de trabajo. Llegando entonces a la conclusión de que estas condiciones pueden desencadenar dificultades en la salud de los trabajadores, manifestadas de distintas maneras, como trastornos físicos, psicológicos e incluso socio-familiares.

En Colombia la lista de enfermedades profesionales establecida está compuesta por más de cuarenta patologías que se han venido recopilando mediante resoluciones como la 1832 de 1994. El artículo 42 de la citada resolución establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo. (Villalobos, 2004)

La relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe con otros factores químicos o físicos (por ej., el ruido y la sordera). Los efectos de

la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, pudiendo existir diversos mecanismos a través de los cuales se afecta la salud.

Sin embargo, Mañas (2001) citado por Gómez (2007) señala que las condiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de ésta o causando la pérdida de la misma. Los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades del trabajo (enfermedad profesional y enfermedad vinculada al trabajo) y accidentes laborales, aunque también existen otras expresiones de las malas condiciones de trabajo. Punto en el cual se hace énfasis en esta investigación al hacer referencia en los factores psicosociales, el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral.

Por lo tanto y dadas las condiciones actuales de estrés laboral, surge un concepto denominado salud laboral como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, que se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores; siendo sus principales objetivos la conservación del bienestar físico, social y mental en relación con las condiciones de trabajo; el control de estas condiciones, a fin de garantizar una seguridad total en el trabajo y la compatibilidad del ambiente laboral con las capacidades de cada trabajador. Benavides, Ruiz y García (2000).

El argumento de base que justifica reflexionar en torno a la salud laboral es que todos los problemas de salud, relacionados con el trabajo, son por definición susceptibles de ser prevenidos, al estar éstos enmarcados en las condiciones laborales, que en últimas son construcciones sociales, creaciones humanas –entes artificiales– que pueden ser modificados. Benavides, Ruiz y García (2000).

Por lo tanto, es importante concientizar a las organizaciones y a sus cabezas y líderes, que las condiciones de estrés laboral y los factores psicosociales que se desencadenan, deben tener una rápida intervención y prevención, mostrando las consecuencias positivas para la organización; que puede con llevar a la mejora en el desempeño y por ende en la mejora de la productividad laboral.

El síndrome de burnout y su relación con factores psicosociales

El concepto de Burnout, se identifica, como una respuesta al estrés laboral crónico propio de las actividades a las que el trabajador está en contacto estrecho y directo. Su significado es sentirse agotado, quemado, exhausto y además es definido como una pérdida progresiva del idealismo, la energía y la motivación. Desde hace más de 20 años, Herbert Freudenberger acuñó el término para definir los signos y síntomas de un síndrome de agotamiento crónico, pero adquirió su real importancia a partir de las investigaciones de Maslach y Jackson, en 1981 considerándolo como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. (Maslach C, Jackson, 1986). Se puede entender las tres dimensiones citadas de la siguiente manera:

a) Agotamiento Emocional (AE): el trabajador siente que sus recursos afectivos han sido superados por el estrés producido por el contacto diario con las personas que reciben directamente su servicio.

b) Despersonalización (DE): el trabajador desarrolla sentimientos negativos hacia las personas con quienes trabaja, que se traducen en comportamientos y actitudes acordes a esos sentimientos.

c) Baja Realización Personal (BRP): el trabajador evalúa de forma negativa su labor, lo cual afecta su auto-concepto, su auto-estima y las relaciones con los demás.

Hipótesis

En su definición de latín se dice que la palabra hipótesis deriva de hipo: bajo, y thesis: posición o situación. Significa una explicación supuesta que está bajo ciertos hechos, a los que sirve de soporte.

Como lo refiere Kerlinger, las hipótesis son las herramientas más poderosas para lograr conocimientos en los que confiar. Son afirmaciones que pueden someterse a prueba y mostrarse como soluciones probablemente ciertas o no, sin que las creencias o los valores del investigador interfieran en el proceso de su comprobación. Así mismo encontramos que Ato lo define como que la hipótesis como un enunciado que pone en relación dos o más variables que sirven de guía en el proceso de recogida de datos con el fin de comprobar y analizar lo que el investigador postula en ellas. Son la guía que le dicen al investigador lo que debe hacer. La hipótesis debe formularse siempre en forma declarativa o expositiva.

Hipótesis de trabajo

La hipótesis de trabajo puede definirse como una “conjetura plausible”; esto significa que, frente a una pregunta, la hipótesis de trabajo es la respuesta más satisfactoria que se pueda proponer, tomada en cuenta de los vacíos detectados y del estado del conocimiento. La hipótesis es “de trabajo” porque sólo ofrece una respuesta provisional; hay que esperar los resultados de la investigación del trabajo para saber si la hipótesis es o no válida

Para esta investigación la hipótesis de trabajo es: Los factores psicosociales generan afectación en los trabajadores operativos del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá, de tal manera que afectan su buen desarrollo laboral.

Hipótesis nula

Según plantea Francisco Javier Marco San Juan, hipótesis nula es una suposición que se utiliza para negar o afirmar un suceso en relación a algún o algunos parámetros de una población o muestra.

Para esta investigación la hipótesis nula es: **Los** factores psicosociales no afectan el desempeño laboral de los trabajadores operativos del Casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá

Hipótesis alternativa

Según plantea Francisco Javier Marco San Juan; la hipótesis alternativa indica que un parámetro de población es más pequeño, más grande o diferente del valor hipotético de la hipótesis nula. La hipótesis alternativa es lo que podría pensar que es cierto o espera probar que es cierto.

Para esta investigación la hipótesis alternativa es: La productividad de los trabajadores del casino de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá se ve afectada por otros factores diferentes al psicosocial.

Marco metodológico

Tipo de investigación

Este proyecto se ajusta a una investigación descriptiva - explicativa ya que se pretende desde lo descriptivo caracterizar los factores de riesgo psicosocial internos y externos, así como el estrés laboral y desde lo explicativo hallar relaciones de causalidad entre diversos componentes de los riesgos a los que se encuentran expuestos el personal operativo del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá.

Diseño de la investigación

El diseño del proyecto de investigación es Cuantitativo No experimental y Cualitativo

Cuantitativo debido a que se utiliza la prueba *Factores Psicosociales* además de utilizar el *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo- SUSESO-ISTAS 21 (39)* que nos permite identificar, medir y cuantificar a través de métodos matemáticos y técnicas estadísticas la situación de riesgo de factores psicosociales a los que se encuentran expuestos los operarios del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá.

No Experimental ya que únicamente se pretende describir, analizar y comparar la relación existente entre las dos variables de estudio, en este caso la identificación a factores de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral.

Cualitativo usando esta medio para poder conocer la percepción de una manera más directa con los participantes de la investigación, teniendo en cuenta que se usara de manera

descriptiva para la recopilación de datos, en pro de descubrir detalles que ayudan a explicar su reacción con respecto a su clima laboral, con relación con los compañeros, entre otras. De esta manera nos ayudara a comprender el por qué, cómo o de qué manera subyacente se da una determinada acción o comportamiento.

Población y muestra

Características de la población. La población se caracteriza por tener edades que oscilan entre los 20 y 59 años de edad; por ser personas de estrato medio a bajo, algunos de ellos son pasantes Sena, población que se encuentra representada por un 80% mujeres y 20% hombres.

Se cuenta con 14 cargos aparte de la coordinadora del servicio, los cuales son: Jefe de cocina, chef, devoluciones y nevera, lavado de menaje, alistamiento, jugo, rotativo 1 cocina caliente y ollas, rotativo 2, rotativo 3, comedor, bandejas, sustitutos, línea principal y light. Para los cuales se realiza una rotación de personal que debido a la carga física que requieren ciertas labores, la cual se ejecuta cada 15 días.

El horario que manejan los funcionarios son de llegada 6:45 am y salida 6:30 pm; los tipos de contratos que se manejan son contrato indefinido con otro si por cancelación de contrato con el proveedor o solicitud de la interventoría de la empresa de acueducto, lo que lleva a rotación de personal que tan frecuente es cada tres meses depende sobre todo de la época, ya que en diciembre rotan más.

Tamaño y diseño de la muestra. La muestra a estudiar es del 100% del personal operativo del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá para lo cual se tendrá

en cuenta muestreo no probabilístico por conveniencia ya que por ser una muestra tan pequeña se toma la decisión de analizarla 100%, esto por motivos de recursos, disponibilidad, proximidad y tiempo al momento aplicar las diferentes herramientas.

Instrumentos

El cuestionario **SUSESO-ISTAS 21**, versión breve, está diseñado para ser utilizado en empresas o grupos de trabajo de menos de 25 trabajadores, con fines de diagnóstico, prevención, fiscalización y capacitación. Su uso no requiere la participación de expertos, y puede ser aplicado en empresas pequeñas. También puede ser aplicado en empresas mayores con el fin de tener una imagen general del nivel de riesgo de cada empresa. Esto permite diseñar políticas de prevención y vigilancia epidemiológica. Contiene 20 preguntas de riesgo psicosocial, una por cada su dimensión, que se agrupan en cinco dimensiones mayores (39).

Este cuestionario incluye 20 preguntas, la aplicación de esta encuesta es alrededor de 15 a 20 minutos, una por cada dimensión contenida en la segunda parte del Cuestionario SUSESO – ISTAS 21, estas preguntas cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Este cuestionario fue sometido a un proceso de validación similar al de la Versión Completa, de esa manera se definió cuáles preguntas debían estar en esta Versión Breve (39).

La prueba de **FACTORES PSICOSOCIALES** es un cuestionario que pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo tipo psicosocial.

En esta prueba se han agrupado los distintos factores en cuatro grupo de variables que nos llevan a entenderlo de la siguiente manera: factor 1 que incluye participación, implicación y responsabilidad que especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su tiempo y para determinar los métodos a utilizar. Factor 2 formación, información y comunicación se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de información para el correcto desarrollo de las actividades. Factor 3 gestión del tiempo que establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo. Factor 4 cohesión de grupo como patrón de estructura de grupo.

Entrevista Estructurada. Otro instrumento en los cuales se apoyará el proyecto es la entrevista; la entrevista es una técnica cualitativa de recogida de información en la que participan dos individuos (aunque pueden participar más). Ésta no se considera una conversación informal, pues tiene una intencionalidad y un objetivo; utilizando en este caso la entrevista estructurada, este tipo de entrevista, sigue una serie de preguntas fijas que han sido preparadas con anterioridad y se aplican las mismas preguntas a todos los entrevistados, esta pone énfasis en la necesidad de crear un contexto lo más similar posible entre las distintas entrevistas realizadas, para poder comparar mejor los resultados obtenidos sin que variables no relevantes contaminen las conclusiones. García, (2019).

Para la clasificación y mejor análisis de las preguntas estas será dividida en áreas como: exigencias mentales, ambiente laboral, responsabilidades y decisiones.

Análisis cualitativo de entrevistas

Tabla 2 Análisis cuantitativo de entrevistas

<p style="text-align: center;">VARIABLE</p> <p style="text-align: center;">→</p> <p>CATEGORIA</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	PROBLEMÁTICAS	FORTALEZAS	SOLUCIONES
<p>Control, calidad, y rutina de la tarea a realizar (CCR)</p>	<p>RUTINA (RP) Las funciones que desarrolla consisten en hacer siempre lo mismo.</p> <p>“pues tengo varias funciones , pero digamos que si hago todos los días lo mismo” “si a veces es muy rutinario” “No , tengo varias tareas en mi cargo pero igual todos los días hago prácticamente lo mismo ” “Pues sí , todos los días hago lo mismo” “prácticamente si” “Si, casi todo el tiempo” “si, siempre se hace lo mismo” CONTROL Y CALIDAD (CCP1)</p>	<p>RUTINA (RF) Las funciones que desarrolla consisten en hacer siempre lo mismo.</p> <p>“No, debo cumplir funciones variadas por eso me gusta porque hace que el tiempo se pase rápido me distrae” “No, mis funciones son variadas; me gusta que sea así”</p> <p>CONTROL Y CALIDAD (CCF1) Las funciones que desarrolla le permite tomar decisiones</p>	<p>RUTINA (RS) Las funciones que desarrolla consisten en hacer siempre lo mismo.</p> <p>“Que hagan actividades para romper con la rutina” “cambiar la rutina , ya que es un trabajo operativo pero uno se cansa”</p> <p>CONTROL Y CALIDAD (CCS1)</p>

	<p>Las funciones que desarrolla le permite tomar decisiones</p> <p>“siento que todo el tiempo me dan órdenes” “no mucho” “No, eso muy operativo el trabajo” “no, siempre es hacer los mismo” “nunca” “no , esto es muy operativo”</p> <p>CONTROL Y CALIDAD (CCP2) Su trabajo exige hacer las cosas de forma rápida “Todo el tiempo” “si, todo el tiempo” “si, todo el tiempo por lo general” “Si todo el tiempo, la verdad el estrés es alto” “si , la cocina exige eso todo el tiempo porque cuando llegan las personas uno debe tener los alimentos listos” “sí, claro todo el tiempo” “tiene que ser todo muy ordenado” “que este bien y que siempre sea muy rápido” “claro el nivel de presión es alto”</p>	<p>“Si constantemente debo tomar decisiones por el cargo en el cual me encuentro” “si”</p> <p>CONTROL Y CALIDAD (CCF2)) Su trabajo exige hacer las cosas de forma rápida</p> <p>CONTROL Y CALIDAD (CCF3)</p>	<p>Las funciones que desarrolla le permite tomar decisiones</p> <p>“ que tengan en cuenta mi opinión” “que uno pueda opinar”</p> <p>CONTROL Y CALIDAD (CCS2) Su trabajo exige hacer las cosas de forma rápida “Tener más personal para disminuir la carga laboral” “organizar mejor las tareas”</p>
--	---	---	--

	<p>CONTROL Y CALIDAD (CCP3) Tiene la libertad de ejercer su trabajo</p> <p>“Pues yo solo sigo órdenes” “pues más que todo nos dicen que hacer cuando estamos en la preparación de alimentos” “generalmente uno ya sabe que debe hacer, no es tanto libertad” “es solo hacer lo de todos los días” “en un cierto nivel solo sigo órdenes y listo” “pues yo me limito a hacer lo que me dicen”</p>	<p>Tiene la libertad de ejercer su trabajo</p> <p>“si soy autónomo” “si tengo esa posibilidad”</p>	<p>CONTROL Y CALIDAD (CCS3) Tiene la libertad de ejercer su trabajo</p> <p>“ que uno pueda aportar en ideas para ejercer su trabajo”</p>
<p>Categoría carga mental (CM)</p>	<p>CARGA MENTAL (CMP) las funciones que tiene a cargo le exigen el concentrarse durante horas en una misma actividad</p> <p>“ si , a veces me es difícil no distraerme, me exigen varias cosas al mismo tiempo” “si, debo estar siempre en mis cinco sentidos y muy concentrada, a veces me agoto por eso”</p>	<p>CARGA MENTAL (CMF) las funciones que tiene a cargo le exigen el concentrarse durante horas en una misma actividad</p>	<p>CARGA MENTAL (CMS) las funciones que tiene a cargo le exigen el concentrarse durante horas en una misma actividad</p> <p>“que no me den varias órdenes a la vez para hacer bien mi tarea”</p> <p>“mejor organización “un poco más de descansos o tiempos libres”</p>

	<p>“si , bastante y a veces es difícil porque existen muchos distractores de ruido, que me desconcentra”</p> <p>“por tiempos uno tiene que concentrarse en diferentes funciones pero con tantas cosas a veces es difícil”</p> <p>“ claro siempre es la misma actividad todo el tiempo”</p> <p>“debo estar muy pendiente de todo”</p> <p>“si claro cuando se acerca la hora de servir alimentos”</p> <p>“sí , claro pero en ocasiones es difícil”</p> <p>“si , pero a veces es difícil concentrarse”</p>		<p>“disminuir niveles de ruido”</p> <p>“ que no pongan tanta carga”</p> <p>“no llegue el personal al mismo tiempo al casino”</p>
<p>Categoría relaciones interpersonales y trabajo en equipo (RI) (TE)</p>	<p>Sus compañeros toman en cuenta sus opiniones (RI P1)</p> <p>“ cada quien está en lo suyo no se necesita mucho la opinión”</p> <p>“no mucho”</p> <p>“unos si otros no , es difícil ponernos de acuerdo”</p> <p>“no, la verdad cada uno está en lo suyo”</p> <p>“de eso casi no se habla”</p> <p>“mis compañeros del mismo cargo si, mis superiores no mucho”</p>	<p>Sus compañeros toman en cuenta sus opiniones (RIF1)</p> <p>Si, saben que mucho de mis decisiones otorgan un buen resultado”</p> <p>“si, algunas veces”</p>	<p>Sus compañeros toman en cuenta sus opiniones (RI1)</p>

	<p>“pues aquí como que cada uno hace su trabajo y ya”</p> <p>Siente colaboración por parte de sus compañeros cuando se evidencia que así lo requiere (TE)</p> <p>“en cositas pero no siempre” “es que con tanta cosa escasamente cada uno hace lo corresponde” “la verdad falta más colaboración cada uno trabaja por su lado , solo le preocupa su propio trabajo” “cuando ellos no tienen mucho trabajo me pueden ayudar de lo contrario no” “de vez en cuando” “la verdad aquí la carga es alta y todos vivimos muy ocupados”</p> <p>Se siente cómodo en su entorno de trabajo (RIP2)</p> <p>“pues digamos que nadie me ha echo nada malo, pero si falta más unión” “pues , tengo digamos que es aceptable , pero podría mejorar” “un poco estresado pero me acostumbro” “en ocasiones el ambiente es tenso</p>	<p>Siente colaboración por parte de sus compañeros cuando se evidencia que así lo requiere (TE)</p> <p>“si” “si” “si, somos un buen equipo”</p> <p>Se siente cómodo en su entorno de trabajo (RI2)</p> <p>“la verdad estoy acostumbrada a este lugar”</p>	<p>Siente colaboración por parte de sus compañeros cuando se evidencia que así lo requiere (TE)</p> <p>“Que enviaran al personal a diferentes horas , para poder colaborarnos” “de pronto trabajar más como equipo mejorara el tiempo” “crear conciencia para mejorar el trabajo y el equipo” “más apoyo de mis compañeros” “ más trabajo en equipo”</p> <p>Se siente cómodo en su entorno de trabajo (RI2)</p> <p>“más orden en las tareas de cada uno” “hace más actividades para distraernos”</p>
--	--	---	---

	<p>porque llegan al casino las personas al mismo tiempo y no damos abasto”</p> <p>“ es pesado pero no es tan malo”</p>	<p>“siento que hago lo que quiero y me hace feliz”</p> <p>“pues si”</p>	<p>“hacer actividades para distraernos.</p>
<p>Categoría estilo de mando (CE)</p>	<p>Considera que la empresa colabora y ayuda a los empleados (CEP1)</p> <p>“pues a veces”</p> <p>“muy poco es casi siempre el mismo ambiente”</p> <p>“no tanto, regular</p> <p>Siente que sus superiores respaldan como usted como usted ejerce sus labores (CEP2)</p> <p>“ pues hasta el momento no he recibido reclamos”</p> <p>“son más de decirme que hacer”</p>	<p>Considera que la empresa colabora y ayuda a los empleados (CEF1)</p> <p>“tenemos ayudas económicas”</p> <p>“si, siento que nos tiene en cuenta”</p> <p>“pues tenemos beneficios como bonos”</p> <p>“pues nos dan reconocimientos, tenemos beneficios y esas cosas”</p> <p>“si con incentivos”</p> <p>“pues tenemos beneficios como bonos”</p> <p>Siente que sus superiores respaldan como usted como usted ejerce sus labores (CEF2)</p> <p>“Si, confían en mis decisiones”</p>	<p>Considera que la empresa colabora y ayuda a los empleados (CES1)</p> <p>Siente que sus superiores respaldan como usted como usted ejerce sus labores (CES2)</p> <p>“dar opciones de opinión”</p>

	<p>“ pues yo me imagino , no he recibido regaños hasta el momento” “ pues, no he recibido reclamos” “ pues yo creo que sí, he recibido correcciones pero nada grave” “solo hablan cuando hay errores” “no opino mucho de eso” “pues en ocasiones me reclaman de mala manera”</p> <p>Considera que existe prácticas discriminatorias en la empresa (CEP3)</p> <p>Sus superiores le alientan a buscar formas positivas de resolver los</p>	<p>Considera que existe prácticas discriminatorias en la empresa (CEF3)</p> <p>“No” “No he visto” “No en la actividades que hacen en la empresa nos tratan igual” “llevo poco tiempo no me he fijado en eso” “No” “No” “No, creo que a todos nos tratan por igual”</p> <p>Sus superiores le alientan a buscar formas positivas de resolver los problemas o</p>	<p>Considera que existe prácticas discriminatorias en la empresa (CES3)</p> <p>Sus superiores le alientan a buscar</p>
--	---	--	--

	<p>problemas o dificultades (CEP4)</p> <p>“pues no lo hacen de forma grosera por lo menos “ “nos dicen a veces como resolver las cosas , pero pienso que pueden decirlo de una mejor forma” “pues nos dicen que mejoremos donde veamos que nos falta” “no , siento que en ocasiones nos dejan un poco solos” “siento que no tiene disposición para ese tipo de cosas” “no” “no, no se interesan mucho por eso” “ pues por lo general de forma positiva no lo hacen”</p> <p>Tiene posibilidades de ascenso (CEP5) “no se” “hasta el momento digo que no” “la verdad siento que no” “ no se dé pronto” “ no creo” “la verdad no se” “no , el cargo en el que estoy no da para un ascenso eso a veces me frustra un poco”</p>	<p>dificultades (CEF4)</p> <p>“si , nos dan alternativas para mejorar nuestro trabajo”</p> <p>Tiene posibilidades de ascenso (CEF5) “creo que si” “pues creo que si me preparo un poco más en cuanto a estudio tendría posibilidades”</p>	<p>formas positivas de resolver los problemas o dificultades (CE4)</p> <p>“Que los jefes brinden un poco más y mejor atención” “ más atención por parte de los jefes”</p> <p>Tiene posibilidades de ascenso (CES5) Que puedan dar capacitaciones y opciones de crecimiento</p> <p>Hacer más capacitaciones Que nos den capacitaciones</p>
--	---	---	---

Categoría jornada de trabajo (CJ)	Respetan sus tiempos de descanso (CJP)	Respetan sus tiempos de descanso (CJF)	Respetan sus tiempos de descanso (CJS)
	<p>“Siempre quitan un poco”</p> <p>“en ocasiones no puedo tomar mi hora de almuerzo completa”</p> <p>“ pues a veces sí, me toca como 30 minutos de hora de almuerzo”</p> <p>“A veces me toca suspender mi hora de almuerzo porque algo se presenta”</p>	<p>“si, por lo general”</p> <p>“ por lo general si”</p> <p>“si, por lo generalmente”</p> <p>“ la mayoría de las veces”</p> <p>“ pues a veces si”</p>	<p>“Respetar horarios”</p> <p>“Ser más organizados”</p> <p>“Organizar mejor los tiempos”</p> <p>“Que respeten mis horarios de almuerzos”</p>

Procedimiento. La *entrevista semi estructurada* serán aplicados en su lugar de trabajo, bajo la disposición de tiempo de ellos, es decir luego de terminar el servicio de almuerzo, ya habiendo terminado de atender a los comensales (funcionarios) de la empresa de acueducto y así mismo luego de que ellos ya hayan terminado de almorzar, para estar con disposición y tiempo por parte de ellos y sin factores que alteren las respuestas.

Estos instrumentos serán aplicados en días diferentes, después de terminar la hora de almuerzo, para que así puedan ser contrastadas. Se les explico el fin de las pruebas y mecanismos de aplicación, el tiempo de aplicación como se menciona en las instrucciones de la prueba son de 15 a 20 minutos, se hará un acompañamiento persona a persona con el fin de poder dar ayuda o explicación durante la aplicación ya que existe la posibilidad de que algunas personas se les complique la interpretación de las frases, de ser posible ser aclarada o darles un ejemplo.

Se presenta la opción de que el tiempo se alargue más de lo programado hasta un máximo de 30 minutos puesto que como se ha mencionado anteriormente no todos tienen el manejo de la terminología, para lo cual se les presta el acompañamiento y asesoramiento sin llegar a influir en sus respuestas y poder llegar a terminar su prueba.

Procesamiento y análisis de datos

Para la aplicación del *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo- SUSESO-ISTAS 21* el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Además, se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en cada dimensión mayor.

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

Tabla 3 Análisis de datos Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo- SUSESO-ISTAS 21

DIMENSIÓN	Nivel De Riesgo Bajo	Nivel De Riesgo Medio	Nivel De Riesgo Alto
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de actividades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

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

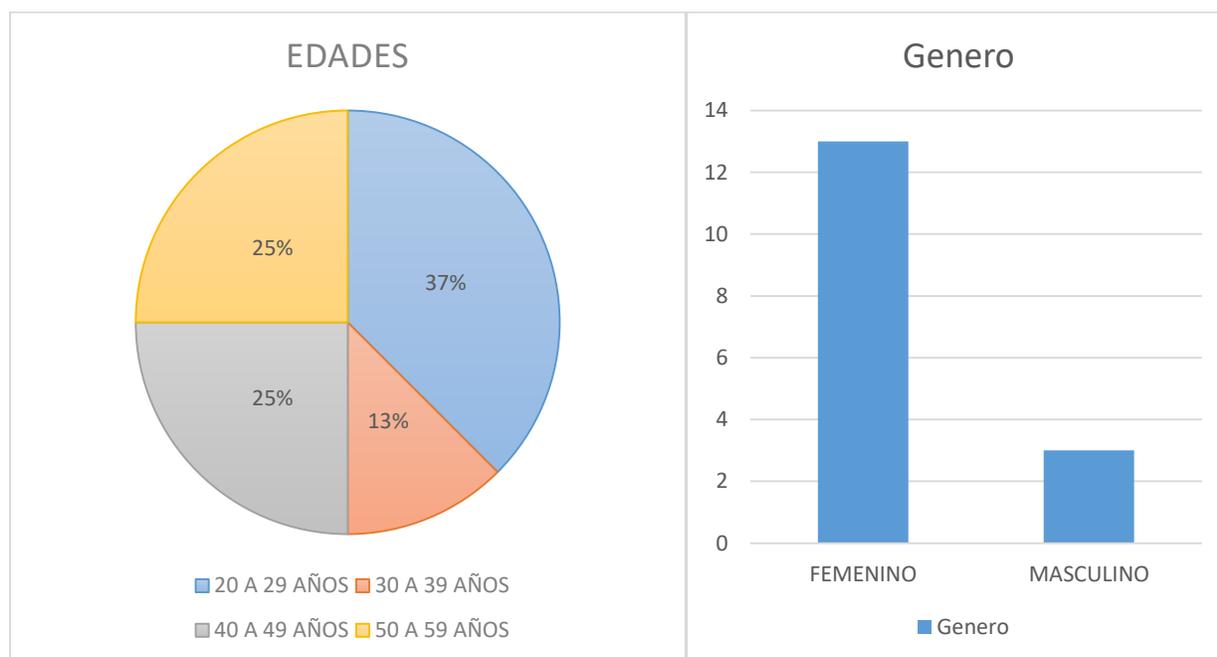
En seguida se agrupan los trabajadores de cada nivel A, M y B, y eso se transforma en porcentaje sobre el total de trabajadores. De esta manera se sabe la prevalencia de cada nivel de riesgo por cada dimensión en la unidad de trabajo que estamos estudiando (39).

Análisis de resultados

Análisis de la prueba SUSESO-ISTA-21

Luego de realizar la prueba a los 16 participantes que se encuentran trabajando en el casino de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, encontraron los siguientes resultados por dimensión:

Grafica 1 Ponderación resultados de la prueba SUSESO-ISTA-21



1. Exigencias psicológicas

BAJO	MEDIO	ALTO
9	2	5

Se encuentra que tiene un nivel bajo en donde se considera que se encuentra en un nivel favorable para la salud, aunque se puede evidenciar que el alto tiene un nivel significativo.

2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades

BAJO	MEDIO	ALTO
5	5	6

Se encuentra que tiene un nivel alto en donde se considera que se encuentra en un nivel desfavorable para la salud, para lo cual se generan alertas en lo que corresponde al tema del desarrollo de nuevas habilidades.

3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

BAJO	MEDIO	ALTO
8	4	3

Se encuentra que tiene un nivel bajo en donde se considera que se encuentra en un nivel favorable para la salud, aunque se puede evidenciar que el nivel medio tiene la mitad del valor.

4. Compensaciones

BAJO	MEDIO	ALTO
3	6	7

Se encuentra que tiene un nivel alto en donde se considera que se encuentra en un nivel desfavorable para la salud, en donde podemos evidenciar que los trabajadores tienden a generar preocupación, por el cambio de labores o el despido.

5. Doble presencia

BAJO	MEDIO	ALTO
4	9	3

Se encuentra que tiene un nivel medio en donde se considera que se encuentra en un nivel intermedio, en donde podemos denotar que los participantes mantienen su cabeza en temas relacionados con su hogar.

análisis prueba de factores psicosociales

Luego de reunirnos con los trabajadores y aplicar la prueba de factores de riesgo se encontraron estos resultados en los cuales se subraya el puntaje más alto con el que podemos evidenciar una serie de problemas que están afectando un adecuado desarrollo de la organización viéndolo desde la parte psicosocial.

Tabla 4 análisis prueba de factores psicosociales.

FACTORES EVALUADOS	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	MUY INADECUADO
1. PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD	2	4	7	3
2. FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN	0	6	8	2
3. GESTIÓN DEL TIEMPO	1	2	9	4
4. COHESIÓN DE GRUPO	1	10	5	0

Factor 1. La afectación en este factor evidencia una cohesión de libertad e independencia que tienen los trabajadores para poder desarrollar sus funciones desde el punto de vista de organización, desarrollo y métodos a utilizar.

Factor 2. La afectación de este factor, indica el grado de interés de la empresa en el trabajador, así como afecta el correcto flujo de información necesaria para que los trabajadores desempeñen sus labores de manera adecuada y eficiente

Factor 3. La afectación de este factor lleva consigo poca autonomía para que el trabajador pueda determinar el ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas activas durante su jornada laboral.

Factor 4. Siendo este el único factor que se encuentra dentro de los niveles de adecuado, se puede decir que el buen desarrollo de las relaciones entre los empleados de la empresa, ayuda al mantenimiento del grupo, evitando la rotación constante de personal.

Análisis de entrevista semiestructurada

Para el análisis de la entrevista se plantearon 15 preguntas, estas se dividieron en categorías como Control, calidad y rutina, carga mental, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, estilo de mando, jornada de trabajo y variables como problemáticas, fortalezas y soluciones las cuales fueron codificadas: control, calidad y rutina de la tarea a realizar, (CC) (R), para rutina (R), control y calidad (CC1)(CC2), (CC3), carga mental, (CM), relaciones interpersonales (RI1) (RI2) y trabajo en equipo, (TE), estilo de mando (CE1), (CE2) (CE3) (CE4) (CE5), jornada de trabajo, (CJ). En variables problemática (P), fortalezas (F) y soluciones (S), estas variables acompañaran a las categorías en su codificación quedando en después ejemplo: en la columna control y calidad equivalente a (CC) y problemática equivalente (P), quedaría (CCP).

Se establecieron variables como: problemáticas, fortalezas y posibles soluciones.

Se aplicó a 8 personas entre cargos operativos como auxiliares de cocina, cargo de mando como Chef y almacenamiento.

Rutina de la tarea a realizar (r)

En la pregunta: las funciones que desarrolla consisten en hacer siempre lo mismo.

(RP) Se observó aspectos fuertes de rutina sobre todo en área operativa, “pues tengo varias funciones, pero digamos que si hago todos los días lo mismo” “si a veces es muy rutinario” “No, tengo varias tareas en mi cargo pero igual todos los días hago prácticamente lo mismo” “Pues sí, todos los días hago lo mismo” “prácticamente si” “Si, casi todo el tiempo” “si, siempre se hace lo mismo”

(RF), se percibe un mejor punto de vista en cargos de más alto rango “No, debo cumplir funciones variadas por eso me gusta porque hace que el tiempo se pase rápido me distrae” “No, mis funciones son variadas; me gusta que sea así”

(RS) se identificó la necesidad de romper con esquemas rutinarios, a través de actividades que permitan cambiar el ciclo de rutina, “Que hagan actividades para romper con la rutina” “cambiar la rutina, ya que es un trabajo operativo pero uno se cansa”

Control y calidad (cc)

En la pregunta: las funciones que desarrolla le permiten tomar decisiones

(CCP1) se percibió poco poder de decisión principalmente en los cargos operativos “no, esto es muy operativo” siento que todo el tiempo me dan órdenes” “No mucho” “No, eso muy operativo el trabajo” no, siempre es hacer lo mismo” “nunca”

(CCF1) en los cargos de más alto rango, se percibió que se les da la oportunidad de tomar decisiones; “Si constantemente debo tomar decisiones por el cargo en el cual me encuentro”, “si”.

(CCP3) Nuevamente se evidencia en gran porcentaje la n libertad de ejercer su trabajo , si no estar direccionados por superiores, esto en los cargos de rango inferior; “Pues yo solo sigo órdenes” “pues más que todo nos dicen que hacer cuando estamos en la preparación de alimentos” generalmente uno ya sabe que debe hacer, no es tanto libertad” “es solo hacer lo de todos los días” “en un cierto nivel solo sigo órdenes y listo” “pues yo me limito a hacer lo que me dicen”

(CCS1) como posibles soluciones plantearon el poder tener en cuenta su propia opinión; “que tengan en cuenta mi opinión” “que uno pueda opinar”

En la pregunta: Su trabajo exige hacer las cosas de forma rápida

(CCP2) se percibió de forma general sin distinción de rango, que es una constante la exigencia de realizar con rapidez las labores, denotando aspectos como agotamiento y estrés; “si, todo el tiempo” “si, todo el tiempo por lo general” “Si todo el tiempo, la verdad el estrés es alto” “si , la cocina exige eso todo el tiempo porque cuando llegan las personas uno debe tener los alimentos listos” “sí, claro todo el tiempo” “tiene que ser todo muy ordenado” “que este bien y que siempre sea muy rápido” “claro el nivel de presión es alto”

(CCF2) No se evidenciaron fortalezas en esta pregunta

(CCS2) En posibles soluciones mencionaron “Tener más personal para disminuir la carga laboral” “organizar mejor las tareas”

En la pregunta; Tiene la libertad de ejercer su trabajo

(CCF3) En un porcentaje bajo manifestaron que tiene libertad a la hora de ejercer su trabajo “si soy autónomo” “si tengo esa posibilidad”

(CCS3) como posibles soluciones mencionaron; “que uno pueda aportar en ideas para ejercer su trabajo”

Carga mental (cm)

En la pregunta: las funciones que tiene a cargo le exigen el concentrarse durante horas en una misma actividad

(CMP) se percibió que las funciones que realizan tienen alta demanda de concentración en la cual describen dificultad para hacerlo por varias razones como distractores y la solicitud de realizar varias tareas al mismo tiempo; “por tiempos uno tiene que concentrarse en diferentes funciones pero con tanta cosas a veces es difícil” si a veces me es difícil no distraerme , me exigen varias cosas al mismo tiempo” “si debo estar siempre en mis cinco sentidos, muy concentrada a veces me agoto por eso” ”si , bastante y a veces es difícil porque existe muchos distractores de ruido” “ debo estar muy pendiente de todo”

(CMF) No se evidencio fortalezas en esta pregunta

(CMS) en posibles soluciones expusieron; “que no me den órdenes a la vez para hacer bien mi tarea” “mejor organización, un poco más de descanso o tiempos libres” “que no pongan tanta carga” “no llegue el personal al mismo tiempo al casino”

Relaciones interpersonales y trabajo en equipo (ri) (ce)

En la pregunta: sus compañeros toman en cuenta sus opiniones

(RIP1) se percibe bajo sentido de opinión en “cada quien está en lo suyo no se necesita mucho la opinión” “no mucho” “unos si otros no, es difícil ponernos de acuerdo” “no, la verdad cada uno está en lo suyo” “de eso casi no se habla” “mis compañeros del mismo cargo si, mis superiores no mucho” “pues aquí como que cada uno hace su trabajo y ya”

(RIPF1) los rangos más altos consideran que si tienen en cuenta sus opiniones, “saben que mucho de mis decisiones otorgan un buen resultado” “si, algunas veces”

(RIS1) No se recibieron posibles soluciones

En la pregunta: Se siente cómodo en su entorno de trabajo

(RIP2) Se percibe conformidad, debilidades de trabajo en equipo, “pues digamos que nadie me ha echo nada malo, pero si falta más unión” “pues, tengo digamos que es aceptable, pero podría mejorar” “un poco estresado pero me acostumbro” “en ocasiones el ambiente es tenso porque llegan al casino las personas al mismo tiempo y no damos abasto” “es pesado pero no es tan malo”

(RIF2) existen opiniones en las cuales manifiestan estar por costumbre, pero otras expresan sentirse a gusto “La verdad estoy acostumbrada a este lugar”, “siento que hago lo que quiero y me hace feliz”

(RIS2) En posibles soluciones, brindan diversas posibilidades que puedan contribuir con un mejor entorno; “más orden en las tareas de cada uno” “hace más actividades para distraernos” “hacer actividades para distraernos”

Estilo de mando (ce)

En la pregunta: Considera que la empresa colabora y ayuda a los empleados

(CEP1) se presentaron pocas referencias problemáticas en esta área; “pues a veces” “muy poco es casi siempre el mismo ambiente” “no tanto, regular.

(CEP1) en un gran porcentaje se percibió que la mayoría de los empleados consideran que la empresa colabora y ayuda pero más de forma pecuniaria; “tenemos ayudas económicas” “si, siento que nos tiene en cuenta” “pues tenemos beneficios como bonos” “pues nos dan reconocimientos, tenemos beneficios y esas cosas” “si con incentivos” “pues tenemos beneficios como bonos”

(CES1) No se recibieron posibles soluciones, pues en gran porcentaje considera que cuentan con ayudas.

En la pregunta: Siente que sus superiores respaldan como usted como usted ejerce sus labores

(CEP2) Se percibió por parte de los empleados la palabra respaldo como aprobación , también se aprecia que existen formas autoritarias al brindar una corrección al empleado, enunciando las siguientes respuestas; pues hasta el momento no he recibido reclamos” “son más de decirme que hacer” “pues yo me imagino, no he recibido regaños hasta el momento” “pues,

no he recibido reclamos” “pues yo creo que sí, he recibido correcciones pero nada grave” “solo hablan cuando hay errores”, “pues en ocasiones me reclaman de mala manera”

(CEF2) Solo un pequeño porcentaje afirmo sentir el respaldo de sus superiores; “si, confian en mis decisiones”

(CES2) como posibles soluciones enuncian; “dar opciones de opinión”

En la pregunta: Considera que existen prácticas discriminatorias en la empresa

(CEP3) No se obtuvo respuesta en problemáticas

(CEF3) En fortalezas se obtuvo un gran porcentaje de empleados opinando que no existían prácticas discriminatorias o que por lo menos no o habían notado “No” “No he visto” “No en la actividades que hacen en la empresa nos tratan igual” “llevo poco tiempo no me he fijado en eso” “No” “No” “No, creo que a todos nos tratan por igual”.

(CES3) No se referenció posibles soluciones dado la postura positiva frente a la pregunta.

En la pregunta: Sus superiores le alientan a buscar formas positivas de resolver los problemas o dificultades

(CEP4) se denota según la descripción de las respuestas que la forma en que los superiores direccionan la resolución de problemas no es asertiva; “pues no lo hacen de forma grosera por lo menos ““nos dicen a veces como resolver la cosas, pero pienso que pueden decirlo de una mejor forma” “pues nos dicen que mejoremos donde veamos que nos falta” “no , siento que en ocasiones nos dejan un poco solos” “siento que no tiene disposición para ese tipo de

cosas” “no” “no, no se interesan mucho por eso” “pues por lo general de forma positiva no lo hacen”

(**CEF4**) solo un pequeño porcentaje considero que sus superiores alientan le forma positiva a resolver problemas; “si, nos dan alternativas para mejorar nuestro trabajo”

(**CES4**) en posibles soluciones citaron; “más atención por parte de los jefes” “que los jefes brinden un poco más y mejor atención”

En la pregunta: **Tiene posibilidades de ascenso**

(**CEP5**) se percibe falta de información y afirmación negativa al respecto “no sé,” “el cargo en el que estoy no da para un ascenso eso a veces me frustra un poco” “la verdad siento que no” “no creo”

(**CEF5**) se percibe optimismo, pero también existe duda, creo que si” “pues creo que si me preparo un poco más en cuanto a estudio tendría posibilidades”

Jornada de trabajo

(**CES5**) como posibles soluciones citan Hacer más capacitaciones “” “Que nos den capacitaciones” “opciones de crecimiento”

En la pregunta: **Respetan sus tiempos de descanso**

(**CJP**) se percibió no cumplimiento óptimo de hora de descanso en cargos operativos principalmente, Siempre quitan un poco” “en ocasiones no puedo tomar mi hora de almuerzo completa” “pues a veces si me toca como 30 minutos de hora de almuerzo” “a veces me toca suspender mi hora de almuerzo por que algo se presenta”

(CJF) en forma positiva otros afirmaron que si se cumplía aunque hacían referencia que era por lo general”

(CJS) como posibles soluciones sugieren el respeto de horarios; Respetar horarios” “Ser más organizados” “Organizar mejor los tiempos” “Que respeten mis horarios de almuerzos.

Conclusiones

Los resultados de este estudio del análisis de los factores de riesgo psicosociales nos permitieron la identificación de elementos críticos susceptibles de mejoras referentes a la organización del trabajo. Sentando una base técnica objetiva para la identificación de problemas, el establecimiento de prioridades y para la orientación de acciones preventivas.

Es importante evidenciar que en lo referente con las pruebas aplicadas encontramos afectación en variables como autonomía, rotación, flujos de comunicación, reconocimiento, carga de trabajo fatiga, clima social, entre algunas otras variables que se revisaron, generando como tal una falta importante a la salud mental de los trabajadores, si se mira desde varios puntos de vista se debe buscar mejorar en el paso a paso de las inducción, en el acompañamiento de sus labores, el motivar sus habilidades y poder buscar la manera de que cada vez los trabajadores se sientan mejor ya que así es como ellos rinden mejor en sus labores diarias.

De acuerdo a los resultados arrojados en la entrevista semiestructurada , que fueron organizados en categorías como control calidad y rutina, carga mental , relaciones interpersonales, estilo de mando ,jornada de trabajo y variables como problematizas fortalezas y soluciones; aplicadas en área operativa de cargos básicos y cargos de mando; se pudo identificar fuertes aspectos de rutina principalmente en el área operativa, se encontró poco poder de decisión para ejercer tareas, manifestaron en gran porcentaje el seguimiento constante de ordenes esto para operativos , mientras que el área de mando declaró ejercer su poder de decisión , al

hablar de la rapidez y concentración de la tarea; en su totalidad se obtuvo ser una constante que eleva los niveles de estrés y fatiga. Las relaciones interpersonales, y trabajo en equipo, no se encuentran tampoco fortalecidas, no se evidencian malos tratos entre compañeros pero si despreocupación y falta de colaboración entre miembros, la ayuda que la empresa otorga desde el punto de vista de los empleados se encontró enfocado en el sentido salarial, no se evidenció práctica discriminatoria en la empresa, pero si insolvencia en el cumplimiento de su correcto uso en las horas de descanso y pocas posibilidades de crecimiento a nivel de ascensos.

Los trabajadores del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP).se encuentran expuestos a una gran cantidad de riesgos psicosociales como son:

- Jornadas laborales con picos muy variables en el ritmo de trabajo.
- Los trabajadores no cuentan con la formación adecuada para estar constantemente atendiendo público, lo que genera presión y estrés.
- Los trabajadores no se encuentran conformes con las posibilidades de aprendizaje y ascenso dentro de la organización.
- La alta rotación de personal y la inestabilidad laboral del sector genera preocupaciones constantes a los trabajadores.
- La distribución del trabajo y la rotación en las diferentes áreas hace que se acumulen actividades en algunos puestos de trabajo.
- La rotación de horarios es una presión constante para los trabajadores quienes tienen que reorganizar su vida personal y familiar constantemente.

Discusión

El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmo de vida enormemente acelerado, mayor demanda de competencia y especialización, continúa reformulación de objetivos, metas y estrategias entre otros aspectos. Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas. (Rodríguez González, Roque Doval, & Molerio Pérez, 2002). En el caso de los trabajadores del casino de la empresa de acueducto y alcantallado de Bogotá (EAAB- ESP). Los cuales se encuentran ubicados en un sector económico altamente expuesto a factores psicosociales debido al tipo de tareas a realizar; El desempeño de sus funciones generalmente se da en áreas de gran tamaño, los horarios laborales son extensos, sus funciones suelen ser muy diversas y el ritmo con el que se deben realizar es intenso; Sumado a esto cuentan con un porcentaje muy elevado de trabajadores temporales, ocasionales o de tiempo parcial. Otros desencadenantes de riesgo psicosocial en este sector pueden ser la dificultad de controlar la tarea, sobrecarga de trabajo, tensiones interpersonales y la tención clientes difíciles.

De esta manera son innegable los grandes efectos negativos que en la actualidad el estrés está afectando no solo a aquella persona que la padece sino también a su entorno familiar. Ahora se observa que al publicar las ofertas de empleo una de las condiciones o requisitos es “saber trabajar bajo presión”, “tolerancia a la frustración” etc., términos que ya condicionan a la persona a plantearse tal vez de forma inconsciente, condiciones poco placenteras de trabajo. Por lo tanto,

se puede considerar que, si en una empresa de forma constante se vive este tipo de condiciones, existen posibles fallas en la parte estructural de la misma, por un lado, así como posible centralización de poder, donde no se le permite al empleado opinar o dar sus puntos de vista para la mejora de su entorno laboral.

El propósito del presente estudio fue identificar los factores de riesgo psicosocial existentes en el personal operativo del del casino de la empresa de acueducto y alcantallado de Bogotá (EAAB- ESP). En el que se encontró que las principales variables de riesgos están relacionadas con las labores y condiciones de la realización del trabajo, la organización del trabajo y las relaciones interpersonales. Lo que se ve traducido como una disminución en la calidad laboral y pueden traer consecuencias sobre la salud de los trabajadores, que podemos agrupar en alteraciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y del comportamiento, con manifestaciones como problemas físicos, psicológicos y consecuencias laborales. De acuerdo con el estudio, entre el 2009 y 2012, los eventos derivados de estos riesgos presentaron un incremento del 43%, principalmente con la ansiedad y la depresión. En aras de disminuir el índice de enfermedad o accidente laboral causado por el estrés, el Consejo Colombiano de Seguridad, CCS, se unió a la campaña de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ‘Trabajos saludables: gestionemos el estrés’. (Revista Dinero, artículo estrés laboral, 2014).

Otro de los posibles estresores encontrado en este estudio está en la alta rotación del personal, pues no permite que el afianzamiento al puesto de trabajo se dé, así como el bajo o nulo proceso de inducción; muchas empresas dejan a sus nuevos trabajadores solos en su nuevo

aprendizaje esperando que sea lo suficientemente “fuerte para trabajar bajo presión” y se adapte a un puesto de trabajo en el cual no ha recibido la adecuada información sobre cómo hacer sus labores de forma óptima, y donde él recibirá constantes reclamaciones por haber realizado de forma errónea ciertas tareas. Cabe también señalar que en algunas ocasiones la búsqueda por satisfacer las necesidades de consumismo personal o familiar, hace que las personas en general cambien trabajo por salud, siendo esta otra variable a examinar a la hora de buscar respuestas del estrés laboral.

Por lo tanto lo importante aquí es empezar a dar respuestas y soluciones que estén alcance, que permita bajar los niveles de estrés y así conseguir un ambiente laboral adecuado, en el cual el trabajador se sienta cómodo y tranquilo, desencadenando inclusive mejor desempeño, que mejoren sus aportes a su grupo de trabajo y que por ende su entorno integral personal-trabajo-familiar se encuentren en el equilibrio adecuado para ser feliz.

Recomendaciones

El desarrollo del presente estudio nos ha permitido evidenciar los principales factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB- ESP). es de gran importancia que desde la dirección se generen medidas de prevención y promoción para mitigarlos en pro del bienestar de sus colaboradores y la mejora en su rendimiento laboral.

Según los resultados obtenidos en esta investigación se puede observar que uno de los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del casino de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB- ESP), se presenta mediante la organización del trabajo y la gestión empresarial, lo cual permite identificar la necesidad que tiene la empresa para generar e implementar estrategias tendientes a la mejora de los aspectos intralaborales, esto con el fin de minimizar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno laboral más saludable.

Además se evidencia la importancia de tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores sobre el sistema de trabajo, con el fin de favorecer e incrementar su satisfacción personal y generar una cultura de adaptación al cambio, la cual permita incrementar la motivación y bienestar laboral.

Finalmente se sugiere a la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá (EAAB- ESP) tener en cuenta las siguientes observaciones:

- Identificar las situaciones y la sintomatología del estrés: problemas gástricos o de digestión, aumento en el consumo de alcohol, tabaco, comida en exceso, pérdida de memoria, irritabilidad.
- Reforzar turnos con más personal en horarios de máxima afluencia de público.
Reforzar turnos con más personal en horarios de máxima afluencia de público. Dado que como los empleados lo manifestaban en algunos momentos del día principalmente en horas de almuerzo la afluencia de trabajadores era bastante, lo cual hacía que no alcanzara el tiempo para sacar los pedidos de forma satisfactoria al atención al cliente, generando gran esfuerzo físico, mental y a veces reclamos por su trabajo.
- Hacer pausas en la jornada laboral; generando beneficios como; disminución del estrés, favorecer el cambio de posturas y rutina, liberar estrés articular y muscular., favorecer la capacidad de concentración, mejorar el desempeño laboral
- Sentir y pensar positivamente ya que esto puede forjar; aumento de la expectativa de vida, menores tasas de depresión, disminución de los niveles de sufrimiento, mayor resistencia al resfriado común, mejor bienestar psicológico y físico y mejor salud cardiovascular y disminución del riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular
- Comer saludablemente: no saltarse comidas e incluir frutas y verduras, pues previene enfermedades gastrointestinales y buena oxigenación cerebral
- Hacer ejercicio físico con regularidad, aumenta hormona de la felicidad y disminuye enfermedades cardiovasculares

- Hacer capacitaciones de sus funciones, disminuye niveles de estrés al conocer de forma apta las funciones para las cuales fue contratado.
- Brindar capacitaciones que permitan optimo manejo del tiempo
- Crear espacios y actividades que generen trabajo en equipo y mejores relaciones interpersonales
- Evaluar posibles capacitaciones que brinden opción de posibles ascensos dentro de la empresa
- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo desde la propia organización
- Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación de los empleados en la empresa
- Proporcionar al trabajador en la medida de lo posible un mayor control sobre sus labores
- Supervisar de manera adecuada y pertinente al trabajador de manera que se potencie sus capacidades.
- Evitar a los trabajadores exigencias innecesarias sensaciones de premura del tiempo en donde se puede manejar con más precisión.
- Conceder importancia al apoyo social
- Aportar formas claras de resolución de problemas de manera adecuada para el buen clima laboral.

Bibliografía

1. Andrade Jaramillo, Verónica. (2008) Salud Laboral investigaciones realizadas en Colombia. Colombia.
2. Bravo, Carolina, Nazar, Gabriela, Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile... Salud de los Trabajadores [en línea] 2015, 23 (Julio-Diciembre) : [Fecha de consulta: 26 de noviembre de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375844217004>> ISSN 1315-0138
3. Gil-Monte, P. (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 29 (2), 237-341.
4. Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo, 29 (1), 68-82.
5. Hernández Bedón, D. (2014). Caracterización de riesgos psicosociales intralaborales, extralaborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa Bhb ingeniería s.a.s Yopal. Colombia: Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/2553>
6. GARRIDO-PINZÓN, J., & URIBE-RODRÍGUEZ, A., & BLANCH, J. (2011). RIESGOS PSICOSOCIALES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL. Acta Colombiana de Psicología, 14 (2), 27-34.
7. Charria O, V., & Sarsosa P, K., & Arenas O, F. (2011). Factores de riesgo

psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 29 (4), 380-391.

8. Gil-Monte, P. (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 29 (2), 237-341.

9. ADOLFO Rodellar, Lisa. (1988) Seguridad e higiene en el trabajo. España.

10. CORTEZ Díaz, José María. (2007) Técnicas de prevención de riesgos laborales. España.

11. CORTEZ Díaz, José María. (2007) Seguridad e Higiene en el Trabajo, técnicas de prevención de riesgos laborales. España.

12. GOETSCH, David L. (2011) Occupational safety and health: for technologists, engineers, and managers. New Jersey.

13. GONZALEZ García, Andrés; RIVEIRA Rico, José María (2006) Auditoria de los sistemas de prevención de riesgos laborales. España.

14. HERNÁNDEZ sampieri, Roberto. (2006) Metodología de la investigación. 4ta Edición Mc Graw Hill

15. HENAO Robledo, Fernando. (2009) Condiciones de trabajo y salud

16. ICONTEC (2002) Norma Técnica Colombiana 1486 Documentación, Presentación de tesis, Trabajos de grado y Otros trabajos de investigación.

17. MANCERA Fernández, Mario. (2012) Seguridad e higiene industrial: gestión de riesgos. Colombia.

18. Oficina Internacional del Trabajo. Enciclopedia De Salud y Seguridad En El

Trabajo. Madrid: Ministerio De Trabajo y Seguridad Social.

19. RODRIGUEZ Magda, (2011). Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010. Colombia.

20. RODRÍGUEZ Roberto, ROQUE Yamila. (2002) Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. Guatemala.

21. RUBIO ROMERO, Juan Carlos. (2004) Métodos de Evaluación de Riesgos Laborales. España.

Cablegrafía

22. <http://www.cdc.gov/niosh/>
23. <http://www.acgih.org/>
24. <http://www.laseguridad.es/>
25. <http://www.iucesmag.edu.co/saludocupacional/>
26. <http://www.mintrabajo.gov.co/>
27. <http://www.minsalud.gov.co/>
28. <https://www.redalyc.org/articulo/>
29. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html
30. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
31. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>
32. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=47374>
33. <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>
34. http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500
35. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
36. Castillo Bautista, R.: La hipótesis en investigación, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, abril 2009. www.eumed.net/rev/cccss/04/rcb2.htm
37. http://www.urosario.edu.co/urosario_files/PortalUrosario/08/08408a73-0010-47b8-8b67-7c2790793b74.pdf

38. <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/supporting-topics/basics/null-and-alternative-hypotheses/>
39. http://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-109081_recurso_2.pdf
40. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-de-entrevista-trabajo-caracteristicas>
41. <https://www.typeform.com/es/encuestas/investigacion-cualitativa-o-cuantitativa/>
42. <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada, **IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE AFECTAN A LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DEL CASINO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ (EAAB-ESP)** autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma

Nombre Andrea del Pilar Manrique
CC. 1.057.546.592

Firma

Nombre Adriana Alejandra Valencia Ome CC. 1.020.743.102

Firma

Nombre Sandra Patricia Valbuena
CC. 35.423.142