

IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL
ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA.

JUAN DANIEL PADILLA MANTILLA

YENNY PAOLA RODRIGUEZ GONZALEZ

DIRECTOR (A):

PS. MONICA PARADA BUTNARU

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGIA

BUCARAMANGA

2.012

IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL
ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA.

Juan Daniel Padilla Mantilla

Yenny Paola Rodríguez González

Trabajo de Grado:

En la modalidad de proyecto de grado como requisito para optar el título de Psicólogos.

DIRECTOR (A):

PS. MONICA PARADA BUTNARU

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGIA

BUCARAMANGA

2.012

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA PRIMER JURADO

FIRMA SEGUND JURADO

FECHA

Agradecimientos

Agradecemos primero a Dios, por la sabiduría que nos brinda en este proceso de formación; también a la Dra. Ana Fernanda Uribe, Directora de la Facultad de Psicología; nuestra asesora Mónica Parada Butnaru; así como también a los docentes Edward Prada y Claudia Serrano por su constante motivación, acompañamiento, asesorías y paciencia. Por último y sin menor importancia a Nuestros padres Mireya Mantilla, Oscar Padilla, Marina González y Raúl Rodríguez por darnos la oportunidad de formarnos con sentido humano en la Universidad Pontificia Bolivariana

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Resumen	6
Abstract	7
Justificación	9
Planteamiento del problema	12
Pregunta de Investigación	14
Objetivo General	15
Objetivos específicos	16
Referente Conceptual	17
Metodología	26
Resultados	26
Discusión	34
Conclusión	38
Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	44

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA.

AUTOR(ES): JUAN DANIEL PADILLA MANTILLA
YENNY PAOLA RODRIGUEZ GONZALEZ

FACULTAD: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): MONICA PARADA BUTNARU

RESUMEN

La presente investigación tenía como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, para lo cual, se escogió una muestra de 335 trabajadores de dicha empresa, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (Espinosa y Romero, 2002). Los resultados mostraron una serie de condiciones adecuadas para la salud de los trabajadores, entre las cuales se destaca una serie de factores protectores importantes, relacionados con los elementos extralaborales, el conocimiento y la importancia del rol dentro de la empresa y la convergencia entre los valores personales y la cultura organizacional.

PALABRAS CLAVES:

Riesgos psicosociales, psicología organizacional, factores protectores, satisfacción laboral.

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: IDENTIFYING THE PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA

AUTHOR(S): JUAN DANIEL PADILLA MANTILLA
YENNY PAOLA RODRIGUEZ GONZALEZ

FACULTY: Facultad de Psicología

DIRECTOR: MONICA PARADA BUTNARU

ABSTRACT

The goal of the current study was identifying the psychosocial risk factors in Acueducto Metropolitano de Bucaramanga. To reach it, was selected a sample of 334 workers of that enterprise. Those workers answered the “Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo” (Espinosa y Romero, 2002). The results showed a wide set of proper conditions for the workers’ health. Among these conditions, there are some protector’s, like the knowledge about the own role in the organization, and its importance in this one; the social and familiar ones, and the convergence between the personal values and the organizational culture.

KEYWORDS:

Psychosocial risk, Organizational Psychology, Protection Factor, Job satisfaction.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Las exigencias técnicas y económicas del mundo actual, han repercutido directamente sobre la relación establecida entre los seres humanos y sus actividades productivas, especialmente en lo relacionado con la remuneración y el tiempo de permanencia en el puesto de trabajo (Muchinsky, 2008).

Sumadas a esta situación se encuentran las particularidades del contexto colombiano, caracterizado por factores amenazantes para los trabajadores (como la precariedad en los salarios, las condiciones para aspirar a la jubilación, lo reciente de la legislación que promueve el manejo de los factores psicosociales en el trabajo, entre otras problemáticas de índole social).

Esta situación hace necesaria una evaluación sistemática de las variables que puedan tener un impacto negativo en el trabajador tanto a nivel intralaboral como extralaboral, a partir de la cual se puedan ir diseñando medidas de prevención, intervención y control que disminuyan los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Este proyecto de investigación surge de la unión entre el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (AMB) y la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB), siendo esta última, la precursora de la importancia que tiene investigar, reflexionar y hallar soluciones frente a las problemáticas que se originan en las diferentes instituciones de la ciudad, a través de investigaciones generadas en los procesos de prácticas, pasantías y trabajos de grado.

Es importante recordar que este proyecto de investigación está incorporado a otro macro proyecto denominado “clima organizacional, factores de riesgo y liderazgo como responsabilidad social en un grupo de empresas Colombianas” ejecutado en la actualidad por la facultad de psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, en la línea de Investigación de desarrollo Organizacional en el grupo Productividad y Competitividad.

Esta investigación es importante pues uno de los objetivos principales de la empresa está en el bienestar de sus trabajadores, lo cual implica el establecimiento de estrategias orientadas al manejo de las condiciones laborales, pues si la empresa logra identificar y reducir los factores psicosociales de riesgo en su institución contribuye a un mejor desempeño laboral, social y familiar de los individuos mejorando de este modo su calidad de vida y productividad (Calderón, Lemus, Gualy & Parra. 2011).

A través de ésta investigación se pretende dar a conocer a profundidad los diferentes factores de riesgo psicosocial, para que, una vez identificados, la institución esté en capacidad de generar un plan de prevención e intervención sobre estos desde el paradigma de la salud ocupacional, para así poder repercutir de forma positiva en la calidad de vida y bienestar de sus funcionarios.

Finalmente, a través de los resultados obtenidos, es posible sensibilizar a los empleados de la **AMB**, frente a la toma de conciencia sobre aquellos aspectos (abuso del poder, liderazgo, fluidez en las relaciones interpersonales) que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización, pues aunque aparentemente sean poco

importantes, son esenciales a la hora de determinar el nivel de bienestar o de riesgo presente en la organización y no dependen de forma exclusiva de instancias superiores, por lo cual pueden ser modificados de forma inmediata.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Aunque se pudiese hablar de la existencia de los factores psicosociales en el trabajo desde el surgimiento de este mismo, la construcción del concepto y la importancia que ha adquirido no se comenzaron a dar sino hasta las décadas 70 y 80, cuando la Asamblea Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo comienzan a esbozar definiciones, integrando elementos ambientales, de desempeño, de satisfacción y aptitudinales de los trabajadores; a partir de las cuales, se empieza a plantear la relevancia de dichos factores, y su influencia sobre la salud de los trabajadores (Moreno y Baéz, 2008).

Posteriormente, dichas definiciones irían sufriendo leves transformaciones propuestas por autores particulares y por diferentes organizaciones, dentro de las cuales se destaca la ofrecida por el comité mixto de la OIT y la OMS (1984, p.3), en la cual se afirma que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción del empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y en el rendimiento.

A pesar de la importancia que adquirirían los factores psicosociales en el trabajo a nivel mundial, en Colombia la reglamentación legislativa se limitó a los riesgos físicos,

químicos y biológicos, hasta el 2008, cuando se decretó la Resolución 2646, en la cual, a raíz de los trastornos que son consecuencia del estrés y de la carga física o mental producidos por estímulos laborales amenazantes (especialmente relacionados con un ambiente laboral adverso), se establecen pautas de prevención, de identificación, intervención y monitoreo por parte de los diferentes responsables del medio laboral.

Debido a lo reciente que resulta el establecimiento de esta normatividad, y por la lentitud que caracteriza el proceso por el cual las normas permean la cultura y se convierten en costumbres, es difícil pensar que actualmente haya un manejo de los riesgos psicosociales en las empresas colombianas de acuerdo a lo planteado en la resolución. Esta situación, probablemente esté dejando un vacío en el cual los trabajadores resulten perjudicados, pues a pesar del relativo conocimiento que hay del estrés laboral y la necesidad de intervenirlo, no todas las organizaciones cuentan con estrategias de diagnóstico, intervención y monitoreo de riesgos psicosociales.

Ante tal situación, es posible que desde ámbitos académicos se comience a impulsar una cultura de gestión de los riesgos psicosociales, en la cual los trabajadores no estén expuestos a ambientes laborales iatrogénicos.

PREGUNTA DE INVESTGACIÓN

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga?

OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores de riesgo psicosocial en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar las manifestaciones asociadas a riesgos psicosociales presentes en los empleados del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.

Delimitar las áreas institucionales en las que hay mayor incidencia de riesgos psicosociales.

Determinar los factores protectores que promueven la salud y el bienestar de los trabajadores.

REFERENTE CONCEPTUAL

Para tratar aspectos asociados al trabajo como lo son los riesgos psicosociales, es necesario hacer un abordaje elemental de lo que se entiende por este, pues al ser un concepto con tantas definiciones (propias del contexto histórico y social en que se han propuesto), es posible caer en distorsiones y concepciones erróneas de lo que este implica.

Del trabajo, se ha dicho que es la inversión intencionada y consciente de cierta cantidad de esfuerzo orientada a la generación de bienes, productos o servicios con los que se pretende satisfacer ciertas necesidades humanas (Blanch, 1996).

Siguiendo una tendencia similar, Peiró (1987) define el trabajo como una serie de actividades susceptibles de ser retribuidas, de carácter productivo y creativo, con las cuales se puede obtener, producir o prestar una serie de bienes productos o servicios, a través del uso de técnicas y recursos, a cambio de algún beneficio.

A pesar de las modificaciones históricas que ha sufrido el concepto de trabajo y todas las variables asociadas a este (derechos, deberes, tipos de trabajo, organizaciones), por practicidad, se tendrá en cuenta la definición ofrecida por el Código Sustantivo del Trabajo en su Artículo 5, en la cual se afirma que el trabajo es “toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”.

Con una definición que pone de manifiesto la voluntariedad del ser humano en las actividades laborales, convendría indagar lo que motiva a laborar, pues en una primera impresión, parecería una actividad obligatoria y no voluntaria.

En este sentido, se ha afirmado que no es posible apuntar hacia una sola dirección para explicar la conducta laboral, pues aunque las principales motivaciones frente al trabajo están en torno a lo económico, los individuos trabajan por satisfacción, por la importancia del rol asumido y su concordancia con los valores personales y/o las necesidades del trabajador (Díaz, 1998).

En la cotidianidad, estos aspectos no son desglosados ni tenidos en cuenta a la hora de hablar sobre el trabajo. Sin embargo, por la importancia que tienen para poder comprender y trabajar sobre la conducta humana en el campo organizacional, es que la psicología, desde hace varias décadas ha incursionado en esta área.

La psicología del trabajo, ha sido definida como la aplicación de conocimientos multidisciplinarios (motivación, aprendizaje, cogniciones, sociológicos, económicos y biológicos) al ámbito laboral, con el fin de explicar, predecir y controlar conductas individuales y grupales en un contexto organizacional (Schaper, 2004, en Enríquez y Castañeda, 2006). Respecto a lo que es la organización, Luis Díaz Viela (1998, p39.) afirma que

Siguiendo a diversos autores, una organización puede definirse como un grupo compuesto por individuos, o por otros grupos menores, que se constituyen para conseguir

una o varias metas, utilizando para ello la diferenciación de funciones y la división del trabajo.

Al respecto, la psicología en el contexto organizacional, guarda una característica o función común que aparece en los diversos ámbitos en los cuales ha incursionado, esto es, su relación con la salud y unas acciones investigativas y prácticas (promoción, prevención e intervención) alrededor de esta.

Partiendo de la definición de salud propuesta por la OMS(2009) en la cual se concibe la salud como un estado total de bienestar y no como la mera ausencia de enfermedad, la psicología organizacional comienza a asumir como objetivo la salud laboral, lo cual implica prevenir cualquier tipo de perjuicio a la salud a causa de las condiciones laborales, proteger a los trabajadores de agentes dañinos en el trabajo y hacer que haya una adaptación mutua entre los individuos y el entorno laboral, para poder brindarles el más alto grado de bienestar físico y mental (OIT, 2003).

En este sentido, es muy difícil pensar que una actividad como el trabajo, con la intensidad horaria que tiene para quien la ejerce, unida a la relevancia que representa para su sustento y realización, le permita al individuo desenvolverse en sus plenas capacidades sin sufrir ningún tipo de alteración o episodio en el cual se vea afectada su salud (Nieto, 1999; Rodríguez, 2009).

Es pertinente la síntesis que hace Peiró (2004) respecto a los cambios en el trabajo durante las últimas décadas, los cuales quedan demostrados en los tres hitos que marcan la evolución en la organización del trabajo: en primer lugar, está el trabajo artesanal, en el

cual es el artesano quien conoce cada fase de producción y era el principal responsable de esta, mientras que era ayudado por algunos aprendices, que en un futuro habrían de desempeñar las mismas tareas que su mentor.

El segundo momento importante en la organización del trabajo, está en la revolución industrial, en la cual diversas condiciones cambian drásticamente, pues quien detentaba todo el control respecto a la producción, era el dueño de los medios productivos, además el trabajo comenzó a dividirse en diferentes unidades responsables de fragmentos específicos del producto a desarrollar. Posteriormente, se matizaron ciertas características del trabajo basado en la producción en masa, pues con la incursión de la psicología y otras ciencias sociales, hubo una tendencia a humanizar el trabajo, ya que la mecanización de las actividades y la extensión de los horarios comenzaban a tener efectos negativos sobre la salud de los trabajadores.

Finalmente, están las últimas décadas, caracterizadas por la incursión de la tecnología de punta, la globalización y la internacionalización de mercados, con lo cual se da una serie de cambios en el sistema de trabajo cuyas características, por una parte, mejoran determinadas condiciones de trabajo (ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajo monótono, etc.) pero por otra, acaban introduciendo nuevos riesgos de una índole bastante diferente a los químicos, biológicos y físicos (Muchinsky, 2007).

Tales cambios –globales y de índole económica, primordialmente- han devenido en una serie de condiciones caracterizadas por: el aumento de la competitividad –y por ende,

de exigencia a los trabajadores-; un requerimiento de mayor disponibilidad del trabajador para la organización; una disminución del esfuerzo físico pero un aumento considerable del intelectual y emocional; una mayor especialización, pero a su vez, también mayor flexibilidad laboral; entre muchas otras características potencialmente dañinas para el trabajador (Diez, 2005).

Dichas condiciones laborales presentan una serie de variables específicas, que en mayor o menor medida tienen consecuencias sobre la salud de los trabajadores y han sido englobadas bajo la categoría “factores de riesgo psicosocial”. De este concepto, se puede afirmar que está constituido por la interacción entre elementos laborales (trabajo, ambiente, satisfacción) e individuales (capacidades, necesidades, cultura, situación personal intra y extralaboral), los cuales, mediante experiencias y percepciones, pueden afectar el bienestar del trabajador (Rubiano, Rubio y Bravo, 2007).

En el contexto nacional, la resolución 2646 de 2008 da una serie de lineamientos respecto a qué son los riesgos psicosociales y a cómo han de ser gestionados desde la organización. En dicho documento se afirma que los riesgos psicosociales son “las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajador” (p.3).

Moreno y Baez (2010) señalan que entre los factores de riesgo psicosocial más comunes se encuentran el estrés laboral, la violencia, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual o los conflictos entre la familia y el trabajo. Aunque es evidente que estos factores son altamente nocivos, otros autores (García, Cortés y Sánchez, 2007;

Osorio, 2011; Álvarez, 2009) también han señalado como factores de riesgo psicosocial otros elementos aparentemente inocuos, tales como:

- La carga física y mental, la jornada de trabajo, la interface persona-tarea: Tienen una estrecha relación con el desgaste que produce el trabajo, pueden hacer que el trabajador se fatigue en mayor o menor medida y también hacerlo sentir “desbordado” respecto a la interacción entre las demandas del trabajo y sus capacidades para cumplirlas.
- El desconocimiento del rol asumido en la organización y de las tareas a ejecutar, los sistemas de comunicación: La ausencia de información clara del rol y la mala comunicación dentro de la organización pueden generar una ambigüedad de rol que aumenta la incertidumbre y la ansiedad.
- La responsabilidad del cargo ejercido: Esta variable puede generar estrés por el exagerado grado de responsabilidad del rol ejercido en la organización, o en el caso contrario, hacer que el trabajador le reste importancia y motivación a sus tareas.
- Los estilos de liderazgo y el clima laboral: estos dos aspectos están en directa relación con el surgimiento de posibles conflictos entre el trabajador y sus compañeros, o con las directrices y normas de la organización, las cuales están condensadas en los líderes o superiores.
- La autonomía, la ausencia de programas de capacitación: Estas variables, de forma negativa, pueden generar una sensación de estancamiento e insatisfacción en el trabajador.

Aunque se pudiese pensar que los únicos factores perjudiciales para el trabajador en su desempeño y satisfacción laboral son los inherentes a su trabajo, el contrastar tal posibilidad con la realidad, permitiría concluir que a pesar del carácter multidimensional del ser humano, la interrelación de las diferentes dimensiones hace que elementos sociales o familiares puedan tener consecuencias directas sobre el bienestar laboral.

Por tal razón, también se ha hablado de factores de riesgo psicosocial de carácter extralaboral, pues las exigencias económicas del hogar, el ambiente social en el que éste se encuentra y las diversas condiciones que conlleva la vida en familia, pueden poner al trabajador en una situación de ansiedad, incertidumbre, y en general, de adversidad, que además de repercutir directamente sobre su salud, pueden tener implicaciones negativas sobre su satisfacción y desempeño en el trabajo (Sánchez, 2010).

Los factores de riesgo psicosocial, tienen su potencial iatrogénico en la medida en que pueden generar situaciones adversas y amenazantes para el trabajador, desencadenando una respuesta emocional y fisiológica adaptativa en el plazo inmediato, pero dañina cuando se prolonga en el tiempo. Tal respuesta, es el estrés, el cual se ha definido como una respuesta neurofisiológica y emocional involuntaria ante una interacción entre el sujeto y el entorno, en la cual, tras un filtrado cognitivo, no se perciben las aptitudes o recursos necesarios para afrontar la situación, sufriendo una sensación de “estar desbordado”, y de amenaza al equilibrio y al bienestar propio (Lazarus y Folkman, 1984, en Bakal 1996).

Al respecto, más allá de lo desagradable que pueda ser la vivencia de una situación amenazante o de las consecuencias que los estresores pueden tener sobre los niveles de

productividad, se ha demostrado que el estrés laboral puede tener implicaciones importantes en la salud de quienes lo sufren.

La Organización Mundial de la Salud (2008), mediante una recopilación de investigaciones, afirmó que el estrés laboral aumenta: el riesgo de mortalidad en accidentes cardiovasculares, la morbilidad por hipertensión, el riesgo de sufrir agotamiento emocional y los problemas en espalda cuello y hombros (Piedrahita, 2002).

Por otro lado, López y Ayensa (2008) afirman que se ha encontrado que estrés también aumenta el riesgo de sufrir trastornos de ansiedad y depresión, enfermedades digestivas, sexuales y llevar a una inmunosupresión. De igual forma, induce a una modificación de los hábitos de vida, (llevando a los individuos a fumar, comer y beber más, y a disminuir las horas de sueño y la práctica deportiva).

En esta misma línea, Londoño et al. (2010) pusieron de manifiesto que hay factores laborales, tales como el trabajo estresante, la amenaza de pérdida de trabajo, el cambio de trabajo, la insatisfacción laboral, los conflictos con superiores o compañeros de trabajo y las condiciones laborales difíciles, aumentan la probabilidad de aparición de fobia social y depresión, al alterar el estado de ánimo y producir una sensación de rechazo social.

En este punto conviene cuestionarse sobre la importancia que se le atribuye al seguimiento e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Al respecto, Peiró (2004) afirma que a pesar del crecimiento que ha tenido la psicología del trabajo y las organizaciones, las modificaciones que ha estado sufriendo el mundo laboral, generan una serie de demandas que hace necesario el desarrollo de nuevos conocimientos para poder

afrontar de forma efectiva tales situaciones, pues las herramientas que actualmente poseen los profesionales de la psicología son insuficientes ante la complejidad del fenómeno a estudiar e intervenir.

Por tal razón, y por la complejidad que caracteriza el contexto colombiano, se hace necesario que al menos desde ámbitos académicos se comience a crear una cultura de prevención, intervención y seguimiento de los riesgos psicosociales en organizaciones de cualquier índole, para poder ofrecer alternativas que le permitan a las empresas mejorar su productividad y, sobre todo, para que los trabajadores puedan desempeñarse en contextos laborales saludables.

METODOLOGÍA

Diseño

De acuerdo a las categorías ofrecidas por Hernández, Fernández y Baptista (2003), esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo descriptiva y de diseño transversal.

Instrumentos

Se utilizó el “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo” (Espinosa & Romero, 2002). Este cuestionario evalúa cinco factores:

1. Labores y condiciones de su realización (apremio de tiempo, complejidad de la tarea, sobrecarga, monotonía, autonomía, responsabilidad, etc.)
2. Organización del trabajo y gestión empresarial (pausas durante la jornada, rotación del personal, cambios organizacionales, estilos de mando, niveles de participación, políticas de desarrollo del talento humano, etc.)
3. Relaciones interpersonales (comunicación, resolución de conflictos entre grupos, valores éticos, compromiso, con estilos de liderazgo, clima organizacional, fianza, respeto, tolerancia, etc.)
4. Factores extralaborales que inciden en el trabajo (relaciones de pareja, familiares y sociales)
5. Manifestaciones asociadas con riesgos psicosociales (frecuencia de “síntomas” psicológicos y biológicos asociados con el estrés ocupacional y las enfermedades profesionales).

El CFP realiza dos medidas de los cuatro factores psicosociales evaluados. La primera es del nivel de frecuencia en el cual aparecen los factores, la segunda se refiere al impacto (positivo o negativo) que éstos tienen.

Participantes

La muestra fue realizada a conveniencia y estuvo conformada por 335 empleados del AMB (Acueducto Metropolitano de Bucaramanga), de los cuales 120 pertenecían a la dependencia de gerencia comercial, 18 a la gerencia general, 17 a la gerencia de planeación, 14 a secretaria general, 126 a gerencia de operaciones y 40 a gerencia financiera.

Procedimiento

Todo el proceso inició con el establecimiento de un convenio entre la Universidad Pontificia Bolivariana y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga. Posteriormente, a través de la Práctica por proyecto II desarrollada en el AMB, se fueron seleccionando las dependencias en las cuales se realizaría la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Tras seleccionar dichas dependencias se seleccionó muestra o población, a quienes se les pidió consentimiento informado respecto a la realización de la prueba y el uso que se le daría a la información, de igual forma, se les indicó la manera como tenían que responder a los diferentes ítems del instrumento. Después de finalizar la aplicación en las respectivas dependencias, se obtuvieron las puntuaciones de cada prueba, para dar lugar a los análisis que serán presentados en el siguiente apartado.

RESULTADOS

Antes de mencionar los resultados específicos de los diferentes factores que el instrumento evalúa, es necesario dar cuenta de las características sociodemográficas de la muestra evaluada.

En este sentido, se encontró que 72% de la muestra son hombres y 28% mujeres, y la edad promedio fue de 41,6 años (DT 9,8). El 64% de los empleados evaluados posee vivienda propia y los estratos socioeconómicos más prevalentes fueron el 3 y el 4, con 38% y 26% respectivamente; el 78% convive con su pareja; más de la mitad de los empleados evaluados reportaron tener 2 o menos hijos (70%) y convivir con 3 o menos personas (59%); el número de personas que dependen económicamente del empleado tuvo mayor frecuencia en 2 y 3 personas con 26% y 23% respectivamente. En cuanto a la escolaridad, el 40% reportó una escolaridad de secundaria completa y el 81% no se encuentra estudiando actualmente.

En lo concerniente a otros aspectos que caracterizan la muestra en términos laborales, el 53% desempeña el cargo de operario; el 96% de los evaluados tiene una vinculación contractual a término indefinido. Los empleados que respondieron el cuestionario llevan en promedio 11,2 años de antigüedad en la empresa (DT 7,2) y el 78% se desempeña en oficina.

Respecto a las sub-escalas, en la primera, denominada “Labores y condiciones de su realización” y relacionada con el apremio del tiempo, complejidad de la tarea, la

sobrecarga, monotonía, autonomía y responsabilidad, los resultados de todos los ítems tendieron hacia una frecuencia de “siempre” y un impacto positivo (ver tabla 1), lo cual indica que los empleados conocen su actividad y aunque sea repetitiva, tienen una percepción positiva hacia lo que realizan, de igual forma existe una interacción constante con muchas personas y un buen proceso de adaptación al cambio en la realización de tareas. Cabe aclarar, que estas tendencias se mostraron uniformes en todas las dependencias evaluadas.

Dimension		Labores y condiciones de su realización											
Item		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Frecuencia	Siempre	66,3	89,3	87,5	39,1	46,9	63,3	82,4	90,7	90,7	38,2	69,3	74,6
	Casi siempre	28,4	6,0	11,0	36,7	35,8	21,8	12,2	6,9	6,9	29,3	28,7	12,5
	Esporadicam	2,7	2,1	1,5	15,5	8,7	9,6	5,1	2,1	1,5	11,9	1,8	9,6
	Casi Nunca	1,8	1,5	,0	3,6	6,0	3,9	,0	,0	,3	6,9	,0	2,4
	Nunca	,9	1,2	,0	5,1	2,7	1,5	,3	,3	,6	13,7	,3	,9
Impacto	Muy Positiv	25,1	45,4	42,4	23,6	18,2	37,3	48,4	48,1	52,8	19,1	36,1	39,7
	Positivame	56,7	42,4	47,8	49,9	44,5	45,1	42,7	43,0	39,1	46,3	50,1	45,7
	No se- No me	13,7	8,4	8,1	20,0	28,4	10,7	8,7	6,9	6,6	23,0	12,8	13,7
	Negativame	3,6	3,3	,9	5,4	7,2	5,7	,3	1,8	,9	9,3	,9	,9
	Muy Negativa	,9	,6	,6	1,2	1,8	1,2	,0	,3	,6	2,4	,0	,0

Tabla1. Labores y condiciones de su realización

La segunda sub-escala “Organización del trabajo y gestión empresarial”, relacionada con las pausas durante la jornada, la rotación de personal, los estilos de mando, los niveles de participación y políticas del talento humano, presentó un porcentaje de frecuencia de “siempre” y “casi siempre” mayoritariamente, con una tendencia hacia el impacto positivo (ver tabla 2), de lo cual se podría decir que se garantiza la participación de los empleados en decisiones de la empresa, casi siempre se selecciona el personal adecuado y existe

motivación al logro por medio de ascensos y desarrollo de talento por medio de capacitaciones. De igual forma se puede afirmar que existe reconocimiento de logros y la empresa es justa en sus sanciones casi siempre.

Dimensión		Organización del trabajo y gestión empresarial											
	Ítem	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Frecuencia	Siempre	42,7	35,5	11,9	72,5	35,8	33,1	33,7	39,7	46,3	37,6	26,9	26,0
	Casi siempre	22,7	37,3	14,3	20,3	42,7	11,3	18,5	23,9	20,3	20,0	18,8	30,1
	Esporadicamente	26,3	13,7	17,3	3,9	12,8	21,5	19,7	18,5	20,6	17,6	24,5	22,4
	Casi Nunca	4,8	10,4	15,2	1,5	6,6	19,4	17,9	10,7	9,9	14,6	16,7	12,5
	Nunca	3,6	3,0	41,2	1,8	2,1	14,6	10,1	7,2	3,0	10,1	13,1	9,0
Impacto	Muy Positivo	25,4	15,5	9,6	37,9	16,1	22,7	20,3	18,5	29,0	17,6	15,8	13,4
	Positivamente	50,4	49,0	22,4	45,7	40,3	27,2	31,9	39,4	37,6	35,8	30,1	30,4
	No se- No me	18,2	18,2	30,4	12,8	27,8	17,0	20,3	19,4	14,3	20,0	23,6	29,6
	Negativamente	4,2	14,0	22,4	2,7	11,3	19,4	15,5	15,2	13,1	19,1	20,3	18,5
	Muy Negativa	1,8	3,3	15,2	,9	4,5	13,4	11,9	7,5	6,0	7,5	10,1	8,1

Tabla 2. Organización del trabajo y gestión empresarial

Con respecto a las dependencias se encontró que las frecuencias fueron muy similares, sin embargo, el impacto varió, pues en Gerencia Comercial, de Planeación y la Secretaría General el impacto positivo predominó en comparación con la Gerencia General, de Operaciones y Financiera, en las cuales el impacto fue principalmente neutral, lo cual comienza a dar cuenta de la diferencia valorativa que hay respecto a las políticas de la empresa, el descanso en la jornada y los estilos de mando que se dan dentro de las dependencias.

Dimension		Relaciones interpersonales en el trabajo														
	Item	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Frecuencia	Siempre	35,8	35,5	59,7	23,9	24,5	44,8	38,5	47,8	62,7	14,9	48,7	58,2	41,8	42,1	23,0
	Casi siempre	44,5	30,7	32,8	32,8	29,3	35,2	33,1	43,0	26,0	13,4	31,6	31,0	35,8	38,2	36,7
	Esporadicam	9,6	15,2	5,4	23,6	20,3	13,7	21,2	7,2	4,2	26,0	11,9	5,4	13,1	11,6	19,4
	Casi Nunca	3,9	11,9	,3	13,1	13,4	4,5	5,7	1,2	3,3	21,2	6,0	3,9	7,2	6,3	14,9
	Nunca	6,3	6,6	1,8	6,6	12,5	1,8	1,5	,9	3,9	24,5	1,8	1,5	2,1	1,8	6,0
Impacto	Muy Positivo	23,6	24,5	30,1	15,2	15,8	25,4	22,1	25,7	31,9	13,1	26,9	33,7	22,7	23,3	15,2
	Positivament	49,3	39,4	53,7	37,0	27,8	49,6	56,7	48,1	46,6	29,6	48,7	46,9	45,7	47,8	34,9
	No se- No me	17,0	17,0	13,4	29,9	29,0	19,4	19,1	20,9	17,3	37,6	19,4	13,7	24,8	20,6	28,7
	Negativament	6,9	13,1	2,7	14,0	18,8	4,8	1,8	4,2	3,6	12,5	4,5	4,8	5,1	6,6	15,2
	Muy Negativa	3,3	6,0	,0	3,9	8,7	,9	,3	,9	,6	7,2	,6	,9	1,8	1,8	6,0

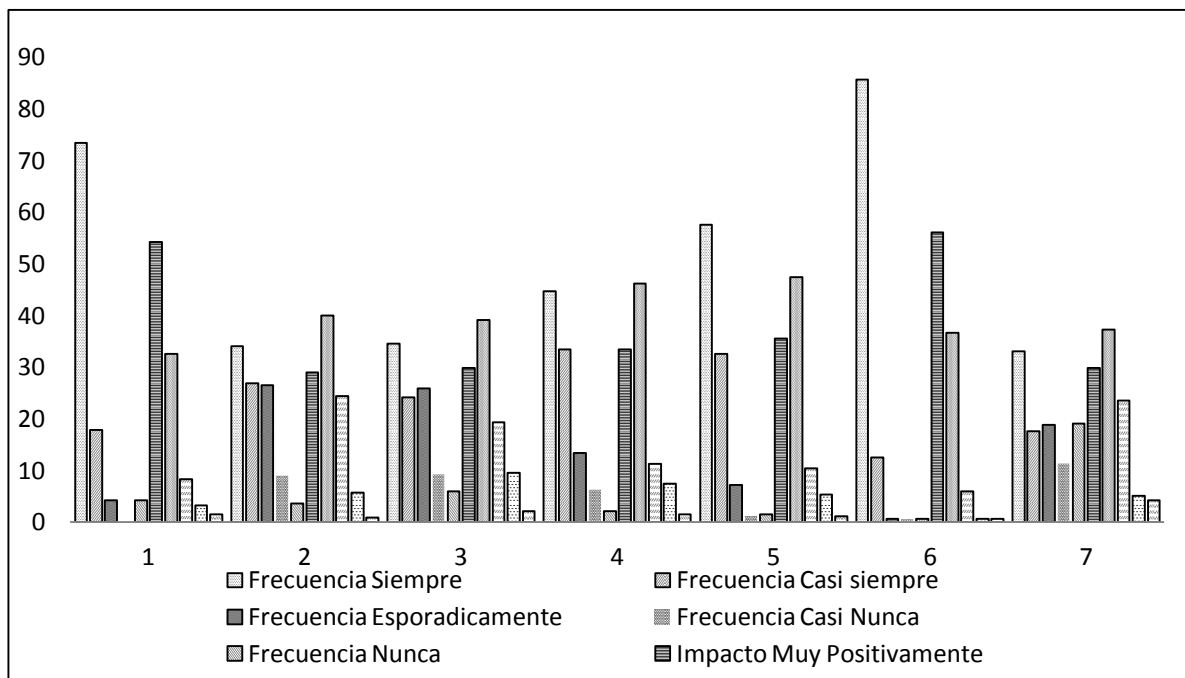
Tabla 3. Relaciones interpersonales en el trabajo.

En la tercera sub-escala, denominada “Relaciones interpersonales en el trabajo”, la cual contiene ítems relacionados con la comunicación, la resolución de conflictos entre grupos y los valores asociados al trabajo y a las relaciones interpersonales, se encontró una frecuencia predominante de “siempre” y un impacto positivo, excepto en el ítem relacionado con la posibilidad de comentar problemas a compañeros de trabajo, el cual presentó una frecuencia “esporádica” y un impacto neutro, lo cual a cuenta de la indiferencia ante los niveles de confianza y vinculación entre los compañeros de trabajo. En general se puede inferir que el trabajo en grupo y la relación con los superiores es óptimo, además que el ambiente laboral es comprensivo, existe una figura que imparte pautas y aunque las cumple casi siempre, genera un impacto positivo en los empleados (ver tabla 3).

En este factor, aunque hubo una valoración generalmente positiva de los ítems propuestos, la Gerencia General los percibió de forma neutral, lo cual, acentúa levemente la tendencia observada en la dimensión de evaluación anterior.

La cuarta sub-escala, comprendida del ítem 40 al 46, asociada a “Aspectos extralaborales que inciden en el trabajo” evalúa las relaciones sociales, familiares y de pareja. En este grupo de ítems hubo una alta prevalencia tanto de la frecuencia “siempre”, como del impacto “muy positivo” y “positivo”, lo cual nos muestra la buena relación del trabajador con su familia y pareja, además de la satisfacción que éste tiene respecto al ambiente social extralaboral en el cual se encuentra inmerso (ver gráfica 1).

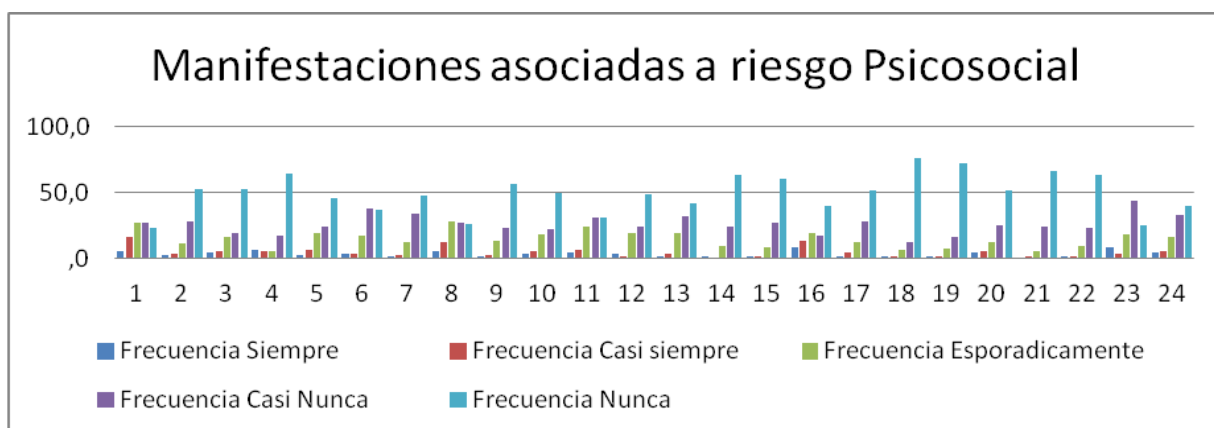
La frecuencia en las dependencias fue tendiente hacia la opción “siempre” con impacto positivo con excepción de la Gerencia General, en la cual se observó una frecuencia mayor de “casi siempre” y un impacto neutro.



Grafica 1. Aspectos extralaborales que inciden en el trabajo.

Por último, la quinta sub-escala se encarga de evaluar la presencia o ausencia de manifestaciones asociadas a riesgos psicosociales, (preocupaciones constantes, cambios importantes en el estado de ánimo, insatisfacción, cansancio físico, dificultad para tomar decisiones, dolores de cabeza, dolor muscular, calambres, indigestiones, náuseas, hiperactivación fisiológica, dificultad para respirar, rendimiento variable, absentismo o accidentes laborales, incapacidades médicas). Al analizar los resultados se encontró que no hay ningún ítem con una puntuación significativa que indique la presencia de alguno de los riesgos mencionados anteriormente, pues los empleados, en el 75,8% de las veces respondieron que nunca o casi nunca presentan dichas manifestaciones de riesgo psicosocial.

En cuanto a las dependencias de Gerencia Comercial, Gerencia de Planeación, Gerencia de Operaciones y Gerencia Financiera, se encontró predominancia en la frecuencia nunca, a diferencia de la gerencia general, en la cual puntuó más alto la frecuencia casi nunca, lo cual señala bajos niveles de manifestaciones de riesgos psicosociales.



DISCUSIÓN

La realización de esta investigación obedecía principalmente a la necesidad que hay de darle una mayor importancia a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, para que se genere la prioridad de evaluarlos y que a partir de los resultados obtenidos sea posible diseñar programas orientados a las necesidades de las diferentes organizaciones, independientemente si éstos son de prevención, intervención o de seguimiento.

En lo concerniente al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, en términos generales no fueron encontrados factores intra o extralaborales que fuesen valorados de forma negativa por un porcentaje significativo de trabajadores, pero hay una serie de aspectos a los cuales sería necesario dar cierta atención por parte de los empleadores.

En primer lugar, es llamativo que en los datos sociodemográficos se obtenga un porcentaje del 72% de población masculina en la muestra evaluada, lo cual podría asumirse como una posible falta de reconocimiento hacia el rol femenino en el trabajo. En palabras de Diez, Valle, Terrón y Centeno (2003, p.1) “la situación actual muestra una serie de imágenes distorsionadas de la mujer que siguen marcando roles establecidos que priorizan la responsabilidad de la mujer en el ámbito doméstico frente al ámbito profesional”.

A pesar de que no se sabe con claridad a qué obedece esta diferencia en la proporción de la población femenina frente a la masculina, podría resultar útil abordar de

forma más amplia y abierta las percepciones de las mujeres respecto a dicha situación, para poder determinar a qué se atribuye su causa y hasta qué punto puede asumirse como un factor de riesgo dentro de la población femenina. En este sentido, de haber una percepción negativa de dicha situación, se podría plantear la existencia de insatisfacción laboral a nivel individual, y de un impacto negativo sobre el clima laboral.

Al respecto, en la Conferencia Internacional del Trabajo (2003, en Sánchez, 2010) se menciona que en todo el mundo hay desigualdad de género tanto en la cantidad de mujeres trabajadoras respecto a los hombres, como en la remuneración que éstas reciben, de lo cual concluyen que las mujeres se encuentran en una situación de riesgo mayor que los hombres.

En lo concerniente a los factores de riesgo existentes en la organización, se encontró que, aunque no es una cantidad significativa, un 26% de los trabajadores evaluados tienen descansos “esporádicos” durante la jornada laboral. Este es un elemento importante pues, si los descansos no son proporcionales al esfuerzo que invierten los trabajadores en sus actividades, hay un mayor agotamiento y menor satisfacción laboral, con lo cual puede aparecer el estrés laboral y sus consecuencias negativas sobre los trabajadores (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo, 2002).

Más allá de este elemento, fue encontrada una cantidad importante de factores protectores para el trabajador, entre los cuales se encuentran: el nivel de responsabilidad y de reto que conlleva el trabajo, con los cuales se puede afirmar que es menos probable el

surgimiento de aburrimiento o de poca motivación al trabajo (García, Cortés y Sánchez, 2007).

El nivel de conocimiento que hay de las actividades laborales realizadas hace que el trabajador conozca claramente cuáles son sus funciones dentro de la organización, lo cual impediría reacciones cognitivas y emocionales adversas como la incertidumbre o la ansiedad frente a las tareas a realizar (Osorio, 2011). De igual forma, el hecho de que haya puntuaciones significativamente altas en ítems asociados al nivel de participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa, permite inferir que de alguna manera los trabajadores perciben un nivel adecuado de control sobre el ambiente que los rodea, lo cual también se ha asociado con mínimos niveles de indefensión y estrés (Ramos, 2000).

También se puede señalar como un factor protector la identificación de los trabajadores con la misión y visión organizacional del AMB, lo cual da lugar a "una respuesta emocional positiva al puesto, que resulta de la evaluación de si este cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo", es decir, permite la satisfacción laboral (Salgado, Remeseiro y Iglesias, 2006, p. 330).

De igual forma, los resultados permiten asumir como protectores los factores extralaborales, tales como la calidad apoyo social familiar y la valoración positiva que hay del ambiente extralaboral que rodea al trabajador, los cuales, según Álvarez (2009) permitirían "amortiguar" las posibles situaciones adversas que podrían surgir de forma esporádica en el trabajo.

Finalmente, el responder la pregunta de investigación (¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga?) llevaría a una respuesta que sin ser absoluta, estaría bastante inclinada hacia la ausencia de factores reales de riesgo psicosocial, con la necesidad de ampliar este diagnóstico a otras dependencias y profundizar en los factores que, sin ser perjudiciales en sí mismos, necesitan ser monitoreados (por ejemplo, los descansos) para prevenir que se conviertan en factores de riesgo real.

CONCLUSIONES

La evaluación de riesgos psicosociales en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga dio como resultado una serie de condiciones que en su gran mayoría no solo no son perjudiciales para los trabajadores, sino que representan elementos protectores frente al estrés laboral y a los riesgos psicosociales, pues, según lo que arrojó el instrumento aplicado, es posible inferir que hay altos niveles de satisfacción laboral, además de un clima organizacional que permite el bienestar de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

Es necesario que mediante el departamento de recursos humanos o a través de la continuidad del convenio UPB-AMB, se puedan realizar evaluaciones periódicas para, por un lado, determinar la evolución de los resultados obtenidos hasta ahora, y por otro, para realizar la misma evaluación en otras dependencias que no hayan sido tenidas en cuenta en esta investigación.

Por último, se sugiere indagar a profundidad los dos aspectos que podrían llegar a ser perjudiciales para el bienestar de los trabajadores y para el clima laboral, es decir, los descansos durante la jornada laboral y las percepciones o atribuciones que tiene la población femenina de las diferencias que hay en la proporción hombres y mujeres en las dependencias evaluadas.

LISTA DE REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002). *Trabajemos contra el estrés. Prevención de Riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica*. Luxemburgo: Oficina de las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Álvarez, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional, consecuencias legales y económicas. *TELOS*, 11, 3, 357-385.
- Bakal, D. (1996). *Psicología y salud*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Blanch, J.M. (1996): Psicología Social del Trabajo. En Álvaro, J.L., Garrido, A. y Torregrosa, J.R. (Coords.): *Psicología Social Aplicada*. Madrid: McGraw Hill.
- Díaz, L. (1998). *Psicología del trabajo y las organizaciones. Concepto, Historia y Método*. La Laguna: Ediciones Universidad de la Laguna.
- Diez, M. (2005). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid: Sindical.
- Díez Gutiérrez, J., Valle Flórez, R., Terrón Buñuelos, E. & Centeno B. (2003). El liderazgo femenino y su ejercicio en las organizaciones educativas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 3, 2-18.
- Enríquez, A. & Castañeda, D. (2006). Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 9, 1, 77-85.

- Espinosa, J.C. & Romero, L. (2002). Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo: Manual. Bogotá: HL BIO S.A
- García, M., Cortés, D. & Sánchez, A.C. (2007). Diseño construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas Colombianas. *Revista Diversitas. Perspectivas en psicología*, 4, 1, 37-51.
- García, M., Rubio, P.A. & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Revista Diversitas. Perspectivas en psicología*, 3, 2, 301-315.
- Hernández, S., Fernández, R. & Baptista, C. (2003). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. México: Mc Graw Hill.
- Jaramillo, V., & Gómez, C. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4, 10, 9-25.
- Londoño, N. et al. (2010). Factores de riesgo psicosociales y ambientales asociados a trastornos mentales. *Suma psicológica*, 17, 1, 59-68.
- López, A. & Ayensa, J.A. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist (I). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 46, 52-60.
- Ministerio de la protección Social (2008). *Resolución numero 2646. Factores de Riesgos Psicosocial en el Trabajo*.
- Moreno, B. & Baéz C. (2008). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.

- Muchinsky, M. (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thomson Editores.
- Nieto, H. (1999). Salud Laboral. En Mazzafero, V. (Coord.) *Medicina y Salud Pública*. Buenos Aires: EUDEBA.
- O.I.T. Organización Internacional del Trabajo (2003). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades*. [Documento en Línea] Recuperado de <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc91/pdf/rep-vi.pdf>
- OIT/OMS (1984). Factures psicosociales en el trabajo, naturaleza, incidencia y prevención [Documento en línea]. Recuperado de http://www.mitrab.gob.ni/documentos/biblioteca-virtual/doc.vir%203.pdf/at_download/file
- Organización Mundial de la Salud (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de trabajadores*. Ginebra: Ediciones OMS.
- Organización Mundial de la Salud (2009) *Salud mental: Un estado de bienestar* [Documento en línea] Disponible en: <http://www.who.int/peh-emf/research/agenda/es/index.html>
- Osorio, M.P. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: ¿Qué son y cómo se evalúan? *Revista CES Salud Pública*, 2, 1, 74-79.
- Piedrahita, H. (2002). Evidencias epidemiológicas entre factores de riesgo en el trabajo y desórdenes musculoesqueléticos. *MAPFRE MEDICINA*, 15, 3, 212-222.
- Peiró, J.M. (1987). *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.

- Peiró, J.M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 3, 2, 179-186.
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos o nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2, 3, 127-141.
- Salgado, J. & Peiró, J. (2008). Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España. *Revista Papeles del Psicólogo*, 29, 1, 2-5.
- Salgado, J., Remeseiro, C. y Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8 (2), 329-335.
- Sánchez, O. (2010). Factores Intra y Extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Enfermería actual en Costa Rica*, 17, 1-9.
- Senado de la República de Colombia. Ley 50 de 1990. *Código Sustantivo del trabajo*.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo.

5001560850

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO(ESPINOSA & ROMERO)

A través del presente cuestionario se hace una estimación sobre los diferentes aspectos psicológicos y sociales involucrados en el trabajo: las tareas, la organización de las mismas, relaciones interpersonales y aspectos extralaborales. Conocer el estado de estos aspectos psicosociales es muy importante para la planeación y ejecución de diferentes Programas de Bienestar, los cuales se podrán diseñar y realizar con base en la situación concreta que se vive en su empresa. Es por ello muy importante que al contestar sea completamente sincero, ya que toda la información que Ud. provea en este cuestionario es de carácter CONFIDENCIAL, además no hay respuestas correctas o incorrectas, es simplemente su apreciación, por lo cual agradecemos que no se tome mucho tiempo en cada afirmación.

Ciudad: _____ Fecha: _____ Empresa: _____

¿Cuántas personas dependen económica mente de usted? 0 ☐ ☐ ☐ ☐ 1 ☐ ☐ ☐ ☐ 2 ☐ ☐ ☐ ☐ 3 ☐ ☐ ☐ ☐ 4 ☐ ☐ ☐ ☐ 5 ☐ ☐ ☐ ☐ 6 ☐ ☐ ☐ ☐ 7 ☐ ☐ ☐ ☐ 8 ☐ ☐ ☐ ☐ 9 ☐ ☐ ☐ ☐	Edad 0 ☐ ☐ ☐ ☐ 1 ☐ ☐ ☐ ☐ 2 ☐ ☐ ☐ ☐ 3 ☐ ☐ ☐ ☐ 4 ☐ ☐ ☐ ☐ 5 ☐ ☐ ☐ ☐ 6 ☐ ☐ ☐ ☐ 7 ☐ ☐ ☐ ☐ 8 ☐ ☐ ☐ ☐ 9 ☐ ☐ ☐ ☐	Estrato 1 ☐ ☐ ☐ ☐ 2 ☐ ☐ ☐ ☐ 3 ☐ ☐ ☐ ☐ 4 ☐ ☐ ☐ ☐ 5 ☐ ☐ ☐ ☐ 6 ☐ ☐ ☐ ☐	¿Cuántos hijos tiene? 0 ☐ ☐ ☐ ☐ 1 ☐ ☐ ☐ ☐ 2 ☐ ☐ ☐ ☐ 3 ☐ ☐ ☐ ☐ 4 ☐ ☐ ☐ ☐ 5 ☐ ☐ ☐ ☐ 6 ☐ ☐ ☐ ☐ 7 ☐ ☐ ☐ ☐ 8 ☐ ☐ ☐ ☐ 9 ☐ ☐ ☐ ☐	¿Con cuántas personas convive? 0 ☐ ☐ ☐ ☐ 1 ☐ ☐ ☐ ☐ 2 ☐ ☐ ☐ ☐ 3 ☐ ☐ ☐ ☐ 4 ☐ ☐ ☐ ☐ 5 ☐ ☐ ☐ ☐ 6 ☐ ☐ ☐ ☐ 7 ☐ ☐ ☐ ☐ 8 ☐ ☐ ☐ ☐ 9 ☐ ☐ ☐ ☐	Antigüedad 0 ☐ ☐ ☐ ☐ 1 ☐ ☐ ☐ ☐ 2 ☐ ☐ ☐ ☐ 3 ☐ ☐ ☐ ☐ 4 ☐ ☐ ☐ ☐ 5 ☐ ☐ ☐ ☐ 6 ☐ ☐ ☐ ☐ 7 ☐ ☐ ☐ ☐ 8 ☐ ☐ ☐ ☐ 9 ☐ ☐ ☐ ☐	Escolaridad Primaria ☐ ☐ ☐ ☐ Secundaria ☐ ☐ ☐ ☐ Técnica ☐ ☐ ☐ ☐ Profesional ☐ ☐ ☐ ☐ Especializada ☐ ☐ ☐ ☐ Magister ☐ ☐ ☐ ☐ PhD ☐ ☐ ☐ ☐ Post PhD ☐ ☐ ☐ ☐	Cargo Operario ☐ ☐ ☐ ☐ Administrativo ☐ ☐ ☐ ☐ Técnico/Profesional ☐ ☐ ☐ ☐ Ejecutivo/Directivo ☐ ☐ ☐ ☐
Tipo de vinculación Contrato término indefinido ☐ Contrato término fijo ☐ Prestación de servicios ☐						Sector productivo 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐	Vivienda propia SI ☐ NO ☐
Jornada Laboral Oficina ☐ Turnos ☐						¿Convive en pareja? SI ☐ NO ☐	
Sexo Masculino ☐ Femenino ☐						¿Estudia actualmente? SI ☐ NO ☐	

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de afirmaciones que describen situaciones de la vida laboral y extralaboral que de alguna medida se ven reflejadas en el trabajo durante los últimos 6 meses. Frente a cada una de las afirmaciones hay dos grandes columnas que a su vez están divididas en cinco subcolumnas. La primera columna se refiere a la frecuencia con la que se presentan en su trabajo dichas situaciones. La segunda columna hace referencia al impacto que tienen dichas situaciones en su vida. Así pues, en cada afirmación marque de la siguiente manera:

FRECUENCIA

N = Nunca
 C = Casi Nunca
 E = Esporádicamente
 CS = Casi Siempre
 S = Siempre

IMPACTO

++ = Muy Positivamente
 + = Positivamente
 +- = Neutral / No le afecta
 - = Negativamente
 -- = Muy Negativamente

Ejemplo:

Supongamos que usted siempre debe madrugar para estar a tiempo en el trabajo y que eso le afecta positivamente, entonces marcaría S en la columna Frecuencia y + en la columna Impacto, tal como se muestra abajo.

#	AFIRMACIÓN	FRECUENCIA					IMPACTO													
1	Debo madrugar para estar a tiempo en mi trabajo	N	O	C	N	E	O	CS	O	S	●	++	+	●	+	+	-	-	-	-

✓

☒

#	Manifestaciones Asociadas con Riesgos Psicosociales	FRECUENCIA											
47	Me siento preocupado la mayor parte del tiempo	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
48	Permanezco deprimido por varios días	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
49	Creo que cada vez me valoran menos	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
50	Me siento insatisfecho con lo que hago	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
51	Me levanto igual de cansado que al acostarme	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
52	Me desconcentro fácilmente	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
53	Se me dificulta tomar decisiones	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
54	Me impaciente con facilidad	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
55	Cuando tengo rabia la desahogo con personas que no tienen la culpa	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
56	Me dan fuertes dolores de cabeza	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
57	Me duelen los músculos	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
58	Me dan calambres	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
59	Me dan indigestiones	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
60	Me dan náuseas	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
61	Me dan escalofríos	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
62	Sudo demasiado	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
63	Me siento agitado sin haber hecho ningún esfuerzos físico	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
64	Me dan taquicardias	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
65	Se me dificulta respirar	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
66	Mi rendimiento en la empresa es variable	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
67	Me ausento del trabajo	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
68	Tengo accidentes laborales	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
69	Me dan incapacidades médicas	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		
70	Siento desconfianza de las cosas y personas a mi alrededor	N	O	CN	O	E	O	CS	O	S	O		

Anexo 2: Consentimiento Informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La Facultad de Psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga, en convenio con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P (*amb*), se encuentra desarrollando el Proyecto denominado “Factores Psicosociales de Riesgo en una empresa Colombiana prestadora de servicios públicos domiciliario”. Usted ha sido convocado; su decisión de participar en él es voluntaria, por tanto es importante que lea este documento y si está de acuerdo lo firme. Recuerde que el estudio es de carácter gratuito, por lo cual no pagará ningún tipo de costo económico por los procedimientos que en él se efectúen y no será retribuido económicamente si participa en éste.

El objetivo principal del estudio es Investigar los factores Psicosociales de riesgo de una de las empresas Colombianas prestadora de servicios públicos domiciliario (*amb*), como parte de la responsabilidad social interna de esta organización de Bucaramanga y su área metropolitana. Para el cumplimiento del mismo, se aplicara una prueba, el Cuestionario de factores Psicosociales en el Trabajo (CFP). Diseñado por Espinoza y Romero (2002); de tal modo que con sus resultados se pueda hacer la intervención adecuada, que permita evaluar los factores psicosociales de riesgo presentes en la institución.

El presente estudio se rige por las Normas Éticas Colombianas, que garantizan que no existe ningún riesgo a nivel físico, psicológico ni personal que lo afecten como consecuencia de la participación en la investigación; Tampoco afectará su ámbito religioso, familiar, laboral o social.

La información que usted proporcione será de carácter confidencial, respetando su integridad y dignidad como participante. Se protegerá su privacidad, siendo su nombre y datos personales, manejados mediante códigos a los cuales tendrá acceso exclusivamente el

personal investigador; así mismo, se omitirá su identidad en los resultados obtenidos, éstos se publicarán por cualquier medio científico sólo como informe colectivo.

Su participación en este estudio es voluntaria, respetando su libre elección y sin coacción alguna, por lo tanto usted puede rehusarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin que se genere alguna sanción o perjuicio.

Usted tiene garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta y aclaración a cualquier duda acerca de los procedimientos, riesgos, beneficios y otros asuntos relacionados con la investigación.

Yo _____ identificado con cédula de ciudadanía número _____, accedo participar en el estudio y conozco los procedimientos que se llevarán a cabo.

En constancia se firmo el día _____

FIRMA DEL PARTICIPANTE