



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
IMPACTO DE LA SOBRECARGA LABORAL DURANTE LA PANDEMIA EN EL
BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA DE LOS AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES
DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA CIUDAD VILLAVICENCIO

PRESENTADO POR:

JHOAN MANUEL CORREDOR ALMANZA

CÓDIGO: 1712410245

SUPERVISOR:

CAROLINA RODRIGUEZ. MGS.

VILLAVICENCIO, AGOSTO - DICIEMBRE DE 2020.

Tabla de Contenidos

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	2
Descripción del contexto general del tema.....	2
Planteamiento del problema.....	2
Pregunta de investigación.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	5
Sobrecarga laboral.....	5
Bienestar.....	5
Calidad de vida.....	6
Marco teórico.....	6
Marco referencial.....	7
Capítulo 3. Metodología.....	10
Tipo y diseño de investigación.....	10
Participantes.....	10
Instrumentos.....	11
Estrategia de análisis de datos.....	11
Consideraciones éticas.....	11
Capítulo 4. Resultados.....	13
Discusión.....	17
Conclusiones.....	19
Limitaciones.....	20
Recomendaciones.....	20
Referencias.....	21
Anexos.....	24

Lista de figuras

iii

Figura 1. ¿Cómo se ha sentido emocionalmente hablando durante la pandemia?.....	13
Figura 2. ¿Qué cambios ha experimentado en su trabajo debido a la pandemia?	13
Figura 3. ¿Cómo ha cambiado últimamente su actitud hacia los clientes?.....	14
Figura 4. ¿Qué sensaciones le ha producido últimamente su trabajo?	14
Figura 5. ¿Cómo se siente al desempeñar sus labores dentro de la empresa donde trabaja?.....	15
Figura 6- ¿Cómo siente que lo está afectando su labor?.....	15
Figura 7. ¿Cómo se ha sentido últimamente en su lugar de trabajo?.....	16
Figura 8. ¿Cuándo realiza sus labores de qué manera se siente?.....	16

Lista de anexos

iv

Anexo A. Encuesta..... 24

Anexo B. Consentimiento informado 244

Anexo C. Consentimiento aceptado..... 26

Anexo D. Producto multimedia.....26

En la actualidad la sociedad se ha enfrentado a una pandemia que ha afectado diversos sectores, entre ellos el hospitalario, en donde los auxiliares de servicios generales han tenido que duplicar sus labores para evitar la propagación del virus. De tal manera, el objetivo general de este estudio es determinar el impacto que ha tenido la sobrecarga laboral durante la pandemia en el bienestar y calidad de vida de auxiliares de aseo del Hospital Regional de la ciudad Villavicencio. La metodología es de diseño cuantitativo con alcance descriptivo- explicativo, el instrumento a aplicar será la encuesta y la muestra estará conformada por 10 auxiliares de servicios generales entre los 23 y 48 años de edad. Los resultados evidenciaron que la mayoría de auxiliares están presentando problemas relacionados a la sobrecarga laboral como estrés, frustración, agotamiento, aburrimiento, falta de empatía, insatisfacción e inseguridad. Se llegó a la conclusión de que la sobrecarga laboral afecta el bienestar y calidad de vida de los trabajadores, ya que tiene un impacto negativo a nivel físico, emocional y social, además disminuye la productividad de la organización.

Palabras clave: sobrecarga laboral, bienestar, calidad de vida, auxiliares de servicios generales.

Introducción**Descripción del contexto general**

En algunos estudios se ha logrado demostrar que las personas que laboran como auxiliares de servicios generales se exponen a condiciones de trabajo con sobrecarga, la cual afecta su salud física y mental y por ende su bienestar y calidad de vida. Por ejemplo, en países como Francia, se estima que un 60% de los trabajadores que desempeñan esta labor deben llevarla a cabo de forma rápida, el 87% permanece de pie por largos lapsos de tiempo, el 52% siempre se encuentra en una posición rígida y el 52% deben caminar largas distancias (García, 2018).

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud ha logrado establecer que la sobrecarga laboral a nivel mundial ocasiona al año un promedio de 2 millones de muertes, 271 accidentes laborales y 160 millones de enfermedades asociada a esta (Organización Mundial de la Salud, 2017). Igualmente, en países como Colombia se estima que el 60% de personas que laboran en la parte de la salud, incluyendo a los auxiliares de servicios generales, deben trabajar a diario entre 9 y 12 horas, así mismo un 65% de ellos se enfrentan a situaciones de estrés (Sarsosa y Charria, 2017). Cifras bastante altas, que demuestran el impacto que puede tener la sobrecarga laboral en los trabajadores.

Planteamiento del problema

En la actualidad el mundo se ha tenido que enfrentar a diversos cambios derivados de una pandemia que ha ocasionado millones de muertes en el mundo, estos cambios se han dado a nivel social y económico y han impactado sectores como el hospitalario, en donde el trabajo ha aumentado debido a la sobredemanda de atención en salud por los contagiados del virus COVID-19, esto ha llevado a que el personal duplique sus horas de trabajo y labores, especialmente los

auxiliares de servicios generales de hospitales, quienes cumplen una labor tediosa y desgastante. Autores como Londoño, Gómez y González (2018) consideran que “la sobrecarga laboral es un factor de riesgo que puede tener efectos sobre la salud física y psíquica, además ocasiona accidentes laborales, esto se da en la medida en que un individuo excede su capacidad física” (p.3). 3

De tal manera, el tema central de este estudio es el impacto de la sobrecarga laboral en los auxiliares de servicio generales, el cual es considerado un problema ya que afecta de forma integral a una población que se ve expuesta a factores de riesgo en su lugar de trabajo que pueden causar enfermedades tanto físicas como mentales, teniendo en cuenta que su labor consiste en la desinfección de las instalaciones, limpiar pisos, baños, ventanas, paredes, techos, mobiliaria y recolectar todo tipo de desechos, oficios que se han incrementado últimamente como consecuencia de una pandemia.

Por lo tanto, se hace necesario profundizar en el tema ya que al revisar en la literatura científica se evidenciaron pocos estudios, lo cual despertó el interés por producir datos que puedan llegar a ser de utilidad para otras investigaciones.

Pregunta de investigación.

Lo anterior llevó a plantear la siguiente pregunta a la cual se le busca dar respuesta a lo largo de este estudio ¿Qué impacto ha tenido la sobrecarga laboral durante la pandemia en el bienestar y calidad de vida de 10 auxiliares de servicios generales entre los 30 y 50 años del Hospital Regional de la ciudad Villavicencio?

Objetivo general

4

Determinar el impacto que ha tenido la sobrecarga laboral durante la pandemia en el bienestar y calidad de vida de 10 auxiliares de servicios generales del Hospital Regional de la ciudad Villavicencio.

Objetivos específicos

- Identificar en artículos científicos de investigación las consecuencias de la sobrecarga laboral en auxiliares de servicios generales de hospitales.
- Evaluar a través de una encuesta el bienestar y calidad de vida de los auxiliares de servicios generales del Hospital Regional.
- Proponer estrategias para la reducción de la carga laboral que contribuyan al bienestar y calidad de vida de los auxiliares de servicio generales de hospitales.

Justificación

Realizar la presente investigación es importante ya que está orientada a determinar cuál ha sido el impacto de la sobrecarga laboral durante la pandemia en el bienestar y calidad de vida de auxiliares de servicios generales de un hospital, lo cual permite profundizar en un tema que ha sido poco estudiado a nivel internacional y nacional en los últimos años.

Igualmente, desarrollar este estudio es necesario porque ayuda a determinar las consecuencias de la sobrecarga laboral en los empleados y prevenir que en el contexto organizacional se presenten este tipo de situaciones que afectan no solo la calidad de vida del trabajador sino también la productividad de la empresa, debido a que este fenómeno aumenta la carga y el ritmo de trabajo.

Así pues, este estudio aporta a una parte de la población colombiana, ya que se enfoca en el bienestar y calidad de vida de esta, reconociendo las causas y consecuencias que pueden generar

las altas jornadas laborales y las múltiples tareas que realizan los auxiliares de servicios generales, recomendando estrategias para disminuir o evitar este tipo de fenómenos.

5

De tal manera, desarrollar esta investigación es fundamental desde lo académico y profesional porque aporta datos científicos que pueden ser utilizados para otros estudios, y además le permite al futuro psicólogo comprender a través de la exploración y el uso de instrumentos la realidad o los fenómenos sociales actuales, para así proponer estrategias que ayuden a prevenir que estos problemas tengan un impacto negativo en el ser humano.

Capítulo 2.

Marco de referencia

Marco conceptual

Sobrecarga laboral.

La sobrecarga laboral es considerada como una forma de conflicto que se origina por hacer diversas cosas en un lapso de tiempo y gastar mucha energía para llevar a cabo algunas tareas asignadas. Esto se convierte en algo demasiado pesado y grande para cumplir de forma satisfactoria y confortable (Arcos y Hurtado, 2017). También es considerado como un estresor psicológico que produce estrés laboral, el cual afecta la salud del trabajador y su satisfacción. (Londoño, Gómez y Gonzales, 2018).

Bienestar.

El bienestar es la forma en como el ser humano percibe su vida positivamente por medio de juicios cognitivos así como de conductas afectivas, es una dimensión cognitivo-emocional que se relaciona a la felicidad, satisfacción vital y los afectos tanto positivos como negativo, también es considerado como un proceso de construcción personal que depende del desarrollo psíquico del

sujeto y la manera en que este interactúa con el medio en el que se desenvuelve y afronta los obstáculos que se le presentan en este (Ruiz y Blanco, 2019). 6

Calidad de vida

Se considera como un concepto multidimensional porque incluye factores psicológicos, sociales y físicos, esta es influenciada por cada una de las creencias, expectativas o percepciones de una persona. Así pues, la calidad de vida se refiere a la sensación de bienestar sentida por cada sujeto y representa el sentimiento subjetivo y personal de estar bien. Igualmente, es comprendido como la percepción que tiene cada ser humano sobre su existencia, contexto, valores que posee, logro de objetivos y preocupaciones. Este a su vez, se encuentra influenciada por la salud física, el estado psíquico, la autonomía, relaciones sociales y relación con el entorno en que se desenvuelve (Robles, Rubio, De la Rosa y Hernán, 2016).

Marco teórico

Desde la teoría de la organización, se considera que la empresa es una entidad en donde el trabajador se desenvuelve en un espacio con el propósito de cumplir funciones que aportan a la existencia de este. Por ende, trabajar le da sentido a la vida del ser humano, sin embargo las condiciones en que este lleva a cabo sus labores pueden ser generadoras de estrés, hasta llegar a producir síndromes como el burnout, muy común en los contextos organizacionales relacionados a la parte educativa y la salud, como es el caso del presente estudio. Este síndrome se entiende también como carga laboral, pues produce agotamiento físico, emocional y psíquico que surge como consecuencia de la sobrecarga de trabajo, ya que las personas se exponen a largas jornadas, lo cual hace que pierdan la capacidad de afrontar dichos retos laborales y personales (López, 2017).

De acuerdo a esta teoría, las personas que tienen sobrecarga laboral y por ende el síndrome 7 relacionado a esta, tienden a presentar aspectos según Díaz y Gómez (2016) como:

- Cansancio emocional: es un aumento del agotamiento emocional debido a las exigencias laborales, lo cual hace perder el interés de los empleados. Cuando los recursos emocionales del sujeto se acaban, este percibe que no tiene la capacidad de hacer frente a las demandas de su trabajo
- Despersonalización: el sujeto desarrolla una serie de actitudes y sentimientos negativos hacia los clientes, lo cual hace que se deshumanice y exprese rechazo hacia estos, ya que los culpa de su sobrecarga de trabajo.
- Poca realización personal: el sujeto empieza a evaluarse negativamente así mismo y al trabajo que desempeña, pierde el interés por este, su autoconcepto disminuye, se aísla de las labores, se siente incompetente, irritable, inconforme y sin satisfacción laboral.

Marco referencial

En este apartado se presentan investigaciones realizadas por diversos autores entre el 2015 y 2020, las cuales están relacionadas al tema de investigación “impacto de la sobrecarga laboral durante la pandemia en el bienestar y calidad de vida de los auxiliares de servicios generales”. Se escogieron aquellas que dentro de sus variables tuvieran: sobrecarga laboral o síndrome de burnout el cual está relacionada a esta. Algunos de los estudios que se encontraron están enfocados en poblaciones distintas ya que no se pudo encontrar en la literatura científica material sobre los auxiliares de servicios generales que se han llevado a cabo en los últimos 5 años.

García y García (2017) en su estudio sobre “Una experiencia de medición de la carga de trabajo percibida por los estudiantes para facilitar la coordinación horizontal”, España. Estuvo enfocada en diseñar y aplicar un instrumento para medir la carga de trabajo y para detectar y

corregir errores en este. La metodología que se aplicó fue cuantitativa, la muestra estuvo 8
compuesta por estudiantes universitarios, el instrumento utilizado fue la encuesta. Los resultados demostraron que los estudiantes estaban expuestos a sobrecarga de trabajo lo cual afecta su desempeño educativo porque se sienten expuestos a demasiadas actividades. Se concluyó que esta sobrecarga se origina por la falta de coordinación y planeación por parte de los docentes, lo cual originó que los estudiantes tuvieran una percepción de sobrecarga de trabajo en sus estudios y una menos satisfacción con estos.

Así mismo, Jacome y Jacome (2017) desarrollaron una investigación llamada “Clima organizacional: impacto del cansancio “burnout” en la calidad de vida laboral”, España. Su objetivo fue hacer una revisión sistemática sobre el cansancio laboral. La metodología que se uso fue cualitativa, para esto se revisaron artículos de investigación científicas relacionados al tema. Los resultados demostraron que el agotamiento por sobrecarga laboral genera en los empleados sentimientos de minusvalía, actitudes negativas hacia su labor, autoconcepto bajo y una pérdida de interés hacia la atención de los clientes. Se concluyó que es importante generar sistemas o estrategias que permitan identificar factores de agotamiento ya que esto garantiza una mejor calidad de vida.

Por otro lado, Bedoya (2016) realizó una investigación sobre “Síndrome de Burnout en la población trabajadora de un prestador de servicios de salud rural”, Barcelona. Tuvo como objetivo establecer el nivel de incidencia del síndrome de Burnout en los empelados de una empresa de servicio de salud. La metodología que se aplicó fue cuantitativa con alcance descriptivo; el instrumento que se usado fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, la muestra estaba conformada por 40 trabajadores. Los resultados arrojaron que los trabajadores presentaban una alta fatiga derivada de la alta demanda de trabajo, igualmente se encontró que

estos se sentían frustrados, desmotivados, con bajo desempeño y cansados. Se pudo concluir 9
que el síndrome de Burnout está relacionado a la sobrecarga laboral y tiene consecuencias que afectan considerablemente no solo al personal, sino también a los administrativos y a la propia empresa.

De este mismo modo, Bustamante, Maldonado, García, Hernández, Trillo y Loreto (2015) realizaron una investigación sobre la “Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua”. México. Tuvo por objetivo evaluar la carga mental de trabajo en las enfermeras de un hospital de ciudad Juárez. La metodología que se utilizó fue cualitativa con alcance descriptivo, el instrumento que se aplicó fue la Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM) y la muestra estaba compuesta por 16 enfermeras del turno vespertino con edad promedio de 33. Los resultados demostraron que existía una sobrecarga mental derivada del trabajo y la complejidad de la tarea que debían desempeñar las enfermeras. Se concluyó que el personal de enfermería estaba expuesto a sobrecarga laboral, lo cual estaba afectando la salud y el bienestar de estos, pues se percibían totalmente agotados al finalizar la jornada de trabajo. Se sugirió modificar los horarios para que estos fueran más flexibles y reducir el exceso laboral y agotamiento al final del turno.

Para finalizar, García y Osca (2019) realizaron una investigación llamada “Sobrecarga de trabajo y agotamiento emocional en profesores universitarios: Efectos moderadores de los estilos de afrontamiento”, Colombia. Su objetivo fue establecer relaciones entre la sobrecarga laboral, estilos de afrontamiento y agotamiento emocional. La metodología que se utilizó fue cuantitativa, el instrumento que se aplicó fue la encuesta, la muestra estuvo compuesta por 202 profesores de universidades ecuatorianas. Los resultados arrojaron que trabajar en exceso o con sobrecarga está relacionado al agotamiento emocional, para lo cual se usan estrategias de

afrontamiento con el propósito de lograr una regulación. Se concluyó que el afrontamiento es 10 un mecanismo que regula la relación entre agotamiento y sobrecarga laboral ya que se identificó que los docentes hacen uso de afrontamiento evasivos cuando su sobrecarga es alta, esto con el propósito de evitar sentirse agotados.

Capítulo 3.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Para esta investigación se hará uso del diseño cuantitativo el cual adopta estrategias sistemáticas, objetivas y rigurosas para generar conocimiento. Además, utiliza la recolección de datos numéricos para comprobar hipótesis y realizar análisis estadísticos, esto con el propósito de definir pautas conductuales o comprobar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Respecto al tipo de investigación será descriptiva- explicativa porque se pretende observar, describir y fundamentar el fenómeno de estudio, no se manipularán las variables, simplemente se describirán para determinar la frecuencia en que sucede determinado suceso y así hacer una clasificación de la información. Así mismo, se pretende explicar las causas del problema o cuestiones relacionadas a este (Rojas, 2015).

Participantes

La población son 20 auxiliares de servicios generales que trabajan en el hospital Regional de la ciudad de Villavicencio, de los cuales 10 laboran en el turno diurno y 10 en el nocturno.

En cuanto a la muestra, estará conformada por 10 auxiliares de servicios generales del Hospital Regional de la ciudad de Villavicencio entre los 23 y 48 años de edad, de estrato 1,2 y 3, de los cuales 6 trabajan en el turno diurno y 4 en el nocturno, además 4 son hombres y 6 son mujeres, todos son empleados de la institución hace más de un año.

Por otro lado, esta muestra se seleccionó a través de un muestreo intencional o por conveniencia no probabilístico.

Instrumentos

El instrumento a utilizar en la investigación será la encuesta, esta se define como una técnica que permite recolectar y elaborar datos de forma fácil y rápida. La información se recoge de manera estandarizada a través de un cuestionario que permite hacer comparaciones. Esta técnica es muy utilizada ya que hace uso de procedimientos a través de los cuales se recoge y analiza la información de una muestra representativa o de una población (Gauchi, 2017). La encuesta para esta investigación estará compuesta por 10 preguntas de selección múltiple con única respuesta, en donde se presentarán tres opciones para elegir solo una de ellas. (Anexo A)

Estrategia de análisis de datos

Como estrategia de análisis de datos se utilizará el programa Excel, el cual permite el registro de información que se obtiene por medio de instrumentos cuantitativos como la encuesta ya que facilita graficar los resultados y utilizar tortas o tablas que permiten interpretar la información (Pérez, 2016).

Consideraciones éticas

Respecto a las consideraciones éticas para el estudio, se tendrá en cuenta la Ley 1090 de 2006 en donde se reglamenta el ejercicio profesional del psicólogo. Dicha ley se enfoca en los procesos de investigación que son realizados por los profesionales estableciendo unos lineamientos y normas a seguir. Por ejemplo, en su artículo 49 menciona la responsabilidad en los procesos investigativos y el adecuado uso que tiene que darles el psicólogo a estos ya que se debe ser cuidadoso con el tema de estudio, los métodos utilizados, elementos empleados, análisis, conclusión y resultados que se establezcan. Igualmente en el artículo 55 se deja

estipulado que los estudios tienen que ser objetivos, por lo cual no pueden responder a intereses personales para no distorsionar el proceso (Gallego, 2015).

12

Finalmente, la resolución 8430 de 1993 establece que los estudios deben ser éticos y basarse en el respeto por la dignidad humana, además deben velar por la protección de los derechos de la población participante. En el artículo 8 de esta misma resolución, se hace énfasis en la privacidad de los sujetos por lo cual no se podrá divulgar ningún tipo de información sin que estos lo autoricen antes, para tal acción se debe obtener un consentimiento informado, el cual se tendrá en cuenta para la presente investigación (Urrego, Coral, Aristizábal, Bello, Bastidas, 2017)

(Anexo B)

En suma, el presente estudio será realizado teniendo en cuenta cada una de las leyes y resoluciones establecidas en Colombia, con el propósito de garantizar el respeto por los derechos humanos y los lineamientos de investigación, de tal forma se aplicarán las metodologías y procesos adecuados para tal fin.

Resultados

A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada a 10 auxiliares de servicios generales del Hospital Regional de la ciudad de Villavicencio.

1. ¿Cómo se ha sentido emocionalmente hablando durante la pandemia?
10 respuestas

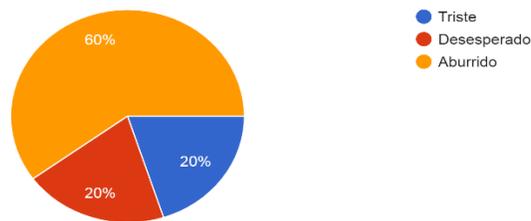


Figura 1. ¿Cómo se ha sentido emocionalmente hablando durante la pandemia? Autor: Corredor (2020).

En la figura 1 se observa que el 60% de las personas que fueron encuestadas se han sentido emocionalmente aburridas durante la pandemia, otro 20% desesperados y un 20% triste. Lo cual indica que la mayoría de empleados están presentando problemas emocionales.

2. ¿Qué cambios ha experimentado en su trabajo debido a la pandemia?
10 respuestas

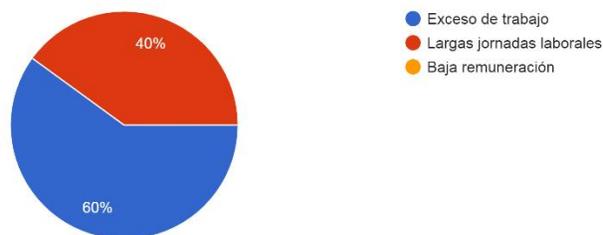


Figura 2. ¿Qué cambios ha experimentado en su trabajo debido a la pandemia? Autor: Corredor (2020).

En la figura 2, se observa que el 60% de los participantes han experimentado exceso de trabajo debido a la pandemia y el otro 40% han tenido que trabajar largas jornadas. Estos datos indican que la mayoría de participantes esta experimentando una sobrecarga laboral que podría afectar su salud física y emocional.

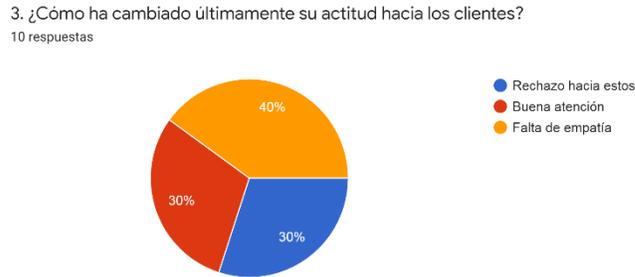


Figura 3. ¿Cómo ha cambiado últimamente su actitud hacia los clientes? Autor: Corredor (2020).

En la figura 3, se observa que el 40% de los trabajadores han tenido falta de empatía hacia el cliente, otro 30% rechazo hacia estos y un 30% han brindado una buena atención. Lo anterior indica que la sobrecarga laboral está generando una despersonalización en los trabajadores que los lleva a rechazar o ser poco empáticos con los clientes.

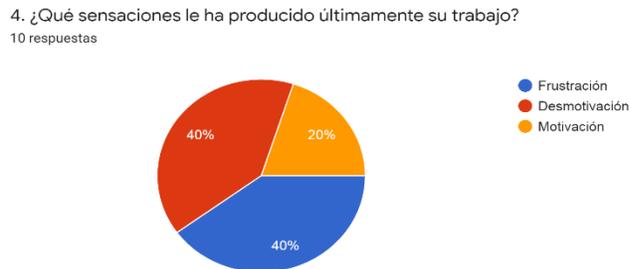


Figura 4. ¿Qué sensaciones le ha producido últimamente su trabajo? Autor: Corredor (2020).

En cuanto a la figura 4, un 40% de los participantes han experimentado frustración últimamente en su trabajo, otro 40% desmotivación y un 20% se han sentido motivados. Los datos indican que la sobrecarga de trabajo está generando sentimientos de frustración en los empleados.

5. ¿Cómo se siente al desempeñar sus labores dentro de la empresa en que trabaja?
10 respuestas

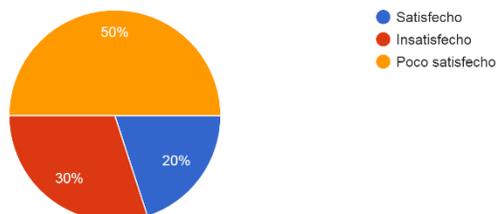


Figura 5. ¿Cómo se siente al desempeñar sus labores dentro de la empresa donde trabaja? Autor: Corredor (2020).

En la figura 5, el 50% del personal de limpieza encuestado respondió que se siente poco satisfecho con la labor que desempeña, otro 30% insatisfecho y un 20% satisfecho. Estos datos indican que la mitad de los empleados están manifestando una insatisfacción laboral que podría afectar su rendimiento y productividad.

6. ¿Cómo siente que lo está afectando su trabajo?
10 respuestas

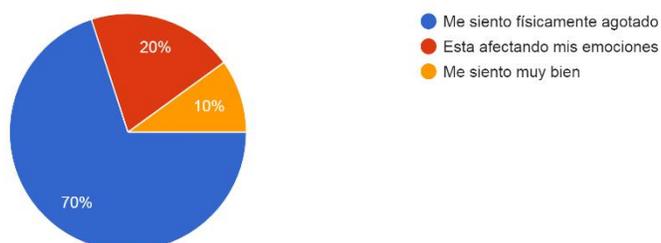


Figura 6- ¿Cómo siente que lo está afectando su labor? Autor: Corredor (2020).

En la figura 6, se observa que un 70% de los participantes sienten que su labor les está produciendo agotamiento físico, otro 20% cree que está afectando su parte emocional y un 10% se siente bien con la función que desempeña. Los datos indican que la mayoría de participantes están exteriorizando un cansancio físico derivado de la cantidad de tareas que realizan a diario.

7. ¿Cómo se ha sentido últimamente en su lugar de trabajo?
10 respuestas

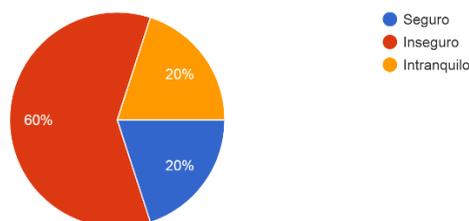


Figura 7. ¿Cómo se ha sentido últimamente en su lugar de trabajo? Autor: Corredor (2020).

En la figura 7, se puede observar que el 60% de los participantes respondió que se ha sentido últimamente inseguro en su trabajo, otro 20% seguro y un 20% intranquilo. Los datos indican que la inseguridad percibida por la mayoría de los trabajadores puede ser por el temor a contraer el COVID o por el desgaste físico y emocional que su trabajo les produce.

8. ¿Cuándo realiza sus labores de qué manera se siente?
10 respuestas

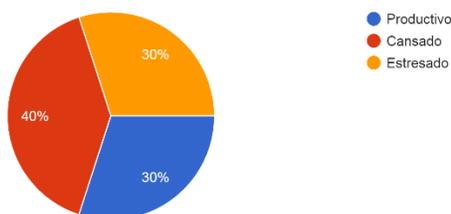


Figura 8. ¿Cuándo realiza sus labores de qué manera se siente? Autor: Corredor (2020).

En la figura 8, se puede apreciar que el 40% de encuestados contestó que cuando realizan sus labores se sienten cansados, otro 20% productivos y un 30% estresados. El cansancio puede deberse a la cantidad de tareas que deben realizar y las largas jornadas laborales, las cuales causan agotamiento físico.

Considerado lo consignado en el marco teórico y los resultados del presente estudio, se encontraron similitudes con la teoría de la organización, en esta se cree que las condiciones en las que labora una persona pueden generar estrés hasta el punto de producir síntomas relacionados al Síndrome de Burnout. En la encuesta se identificó que la mayoría de auxiliares de servicios generales ha experimentado exceso de trabajo debido a la pandemia, lo cual les está generando agotamiento físico y cansancio.

Igualmente, se encontraron otras coincidencias con la teoría de la organización, ya que esta establece que las personas en su entorno laboral pueden presentar cansancio emocional, el cual se produce por las exigencias en el trabajo, esto hace que el empleado pierda la motivación o interés, así mismo se da una despersonalización que lo lleva a desarrollar ciertas actitudes hacia el cliente y también lo hacen sentir con poca realización personal. En los participantes se pudo evidenciar que la mayoría se sienten emocionalmente aburridos, han desarrollado una falta de empatía hacia el cliente, están poco satisfechos con la labor que desempeñan y no se sienten seguros.

También se lograron encontrar concordancias con los estudios de García y Osca (2019) y Jacome y Jacome (2017) quienes determinaron que trabajar en exceso produce agotamiento emocional, lo cual genera en el empleado un sentimiento de frustración y una serie de actitudes negativas hacia su trabajo y el cliente. Lo anterior, pudo evidenciarse en los resultados de la encuesta aplicada a los auxiliares de servicios generales, quienes han experimentado en los últimos días como consecuencia de la pandemia problemas emocionales por el exceso de tareas que deben realizar en un día laboral, esto les ha hecho sentir frustrados y desmotivados, además desarrollar una serie de comportamientos hacia los pacientes que llegan al hospital, no les

prestan la atención necesaria al momento de hacerles una consulta porque consideran que ellos¹⁸ son el motivo por el cual su trabajo ha aumentado en estos últimos meses.

Así mismo, el estudio de Bedoya (2016) coincide con los resultados de esta investigación, ya que se pudo establecer que la alta demanda de trabajo produce fatiga, frustración, desmotivación, bajo desempeño y cansancio, síntomas que esta presentando el personal de aseo del Hospital Regional de la Ciudad Villavicencio, debido a que su trabajo se ha duplicado en los últimos meses por la pandemia, esta los ha obligado a realizar más limpieza o aseo porque tienen que estar desinfectando constantemente las instalaciones para evitar la propagación del virus, por lo tanto, siempre están laborando bajo presión porque de su trabajo depende que cada una de las áreas no se contaminen, esto ha incrementado el estrés, cansancio, agotamiento físico y la sensación de inseguridad.

Entre tanto, se encontraron algunas coincidencias con los resultados de García y García (2017) y Bustamante, Maldonado, García, Hernández, Trillo y Loreto (2015) relacionados a la sobrecarga laboral, se determinó que esta ocasiona en los empleados una disminución de su desempeño y afecta considerablemente la salud y el bienestar de estos, lo cual pudo comprobarse con este estudio a través del cual se reconoció que la sobrecarga en el lugar de trabajo esta produciendo una disminución en el bienestar y calidad de vida de los auxiliares de aseo.

En cuanto a las discrepancias, no se lograron encontrar algunas entre el marco teórico, empírico y los resultados de la encuesta aplicada a la muestra, por el contrario se detectaron múltiples coincidencias que dejan en evidencia que la sobrecarga laboral tiene consecuencias en el bienestar físico, psicológico y social del ser humano, debido a que genera una serie de sentimientos y emociones que pueden tener un impacto en la calidad de vida de cada persona.

En la presente investigación se pudo identificar que las consecuencias de la sobrecarga laboral durante la pandemia en el personal de servicios generales son diversas, se encontró que la mayoría está presentando problemas emocionales como el aburrimiento, falta de empatía hacia los pacientes, frustración, desmotivación, poca satisfacción laboral, agotamiento físico, inseguridad, cansancio y estrés lo cual afecta su bienestar y calidad de vida y por ende tiene un impacto en la empresa porque disminuye la productividad del personal.

Igualmente, se encontró que el bienestar y calidad de vida de los auxiliares de servicios generales se está viendo afectado por el exceso de trabajo y las largas jornadas que han tenido que experimentar debido a la pandemia, en donde les ha tocado realizar más tareas de lo normal, esto ha generado en los empleados una afectación en su bienestar físico, emocional y social ya que se pudo reconocer que la mayoría ha manifestado frustración, desmotivación e insatisfacción.

En los estudios revisados, se pudo determinar que la sobrecarga laboral se puede originar por una falta de personal y poca coordinación o planeación, lo cual lleva a que las empresas cometan el error de doblar a los empleados en el cumplimiento de sus funciones, sin considerar las consecuencias que esto puede tener no solo para ellos sino para la organización, este tipo de situaciones generan un abandono del personal y una disminución del bienestar y calidad de vida de estos, lo cual tiene un impacto negativo en las empresas.

En cuanto a las estrategias de reducción de la carga laboral, se encontró que es fundamental aplicar acciones que ayuden a identificar factores de agotamiento para garantizar una mejor calidad de vida, también modificar los horarios para que estos sean más flexibles y reducir el exceso de trabajo. Finalmente es importante que se promueva el afrontamiento como mecanismo para regular la relación entre el agotamiento y la sobrecarga laboral.

El primer límite que surgió en la investigación fue la dificultad para encontrar estudios científicos que se hayan realizado en los últimos cinco años sobre el tema a indagar, ya que la mayoría no estaban enfocados en auxiliares de oficios varios, por lo tanto, hubo que seleccionar aquellos que tuvieran las mismas variables, pero cuya población o muestra fuera distinta.

Por otro lado, surgieron algunas dificultades con la implementación del método de recolección de datos, ya que debido a la pandemia no se pueden ingresar a las instalaciones hospitalarias. Así pues, hubo que recolectar los números de celulares de los participantes y enviar la encuesta a través de Whatsapp, lo cual impidió aplicar el instrumento presencialmente y obtener registros fotográficos sobre este.

Recomendaciones

Se recomienda que en la organización se haga una mejor planeación sobre las tareas que cumple el personal de limpieza con el propósito de disminuir la sobrecarga laboral, esto a través de una matriz FODA en donde se puedan reconocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución con referencia a la situación que viven sus trabajadores.

De la misma forma, es fundamental que se desarrollen actividades lúdicas encaminadas a disminuir el estrés y la frustración en el lugar de trabajo, para lo cual se pueden realizar pausas activas que ayuden al personal a salir de la rutina, estirarse y mejorar su estado de ánimo.

También es importante capacitar a la gerencia y dirección del hospital con el propósito de crear conciencia sobre las consecuencias de la sobrecarga laboral en la salud física, emocional y psicológica del personal y junto a ellos trabajar para encontrar alternativas de solución que beneficien tanto al empleado como a la organización.

- Arcos, M. D., y Hurtado, J. (2017). La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones (Tesis de postgrado). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito.
- Bedoya, E. A. (2016). Síndrome de Burnout en la población trabajadora de un prestador de servicios de salud rural. *ORP journal*, 5, 15- 25. Recuperado de file:///C:/Users/HP/Downloads/39-300-1-PB.pdf
- Bustamante, M. P., Maldonado, A. A., García, J. L., Hernández, J. L., Trillo, V, T., y Loreto, N. (2015). Evaluación de carga mental de trabajo en profesionales de enfermería del turno vespertino de un hospital público de Ciudad Juárez, Chihuahua. *CulcyT psicología*, 12(56), 208- 2015. Recuperado de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeCargaMentalDeTrabajoEnProfesionalesDeE-7132234.pdf
- Díaz, F., y Gómez, I. (2016). la investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*, 33(1), 113- 132. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Gallego, C. M. (2015). El daño en la responsabilidad civil del psicólogo: por un consentimiento informado ausente o inadecuado en la terapia clínica. *Revista CES Derecho*, 6(2), 138-174. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a11.pdf>
- García, J. A., y Osca, A. (2019). Work overload and emotional exhaustion in university teachers: Moderating effects of coping styles. *Universitas Psychological*, 18(2), 1-12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-2.woee>
- García, L. (2018). Condiciones de trabajo en operarios de limpieza general. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional. Colombia.

- García, M., y García, L. (2017). Una experiencia de medición de la carga de trabajo percibida 22 por los estudiantes para facilitar la coordinación horizontal. *Revista de docencia universitaria*, 15(1), enero-junio 2017, 81-104. Recuperado de file:///C:/Users/HP/Downloads/5987-28458-1-PB.pdf
- Gauchi, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista Española de Documentación Científica* 40(2), 1-13. Recuperado de file:///C:/Users/HP/Downloads/979-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4381-1-10-20170607.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL
- Jacome, M., y Jacome, X. O. (2017). Clima laboral: efecto del agotamiento profesional “burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista empresarial*, 11(1), 7-14. Recuperado de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ClimaLaboral-6053445.pdf
- Londoño, S., Gómez, G., y González, V. (2018). Percepción de los docentes frente a la carga laboral de un grupo de instituciones educativas colombianas del sector público. *Educación*, 40(2), 1-16. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p26.pdf>
- López, A. (2017). El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega (Trabajo de postgrado). Universidad de Vigo. Vigo.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Salud de los trabajadores: proyecto de plan de acción mundial*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Pérez, R. (2016). *Excel 2016 el manual práctico paso a paso*. México: Alfaomega

- Robles, A. I., Rubio, B., De la Rosa, E. V. (2016). Generalidades y conceptos de calidad de vida en relación con los cuidados de salud. *Residente*, 11 (3), 120-125. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/residente/rr-2016/rr163d.pdf>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación REDVET. *Revista Electrónica de Veterinaria*, 16 (1), 1-14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Ruiz, L. C., y Blanco, L. (2019). Bienestar psicológico y medios de intervención cognitiva en el adulto mayor. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 596- 599. Recuperado de https://www.revistaavft.com/images/revistas/2019/avft_5_2019/12_bienestar_psicologico.pdf
- Sarsosa, K., y Charria, V. H. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Urrego, Z., Coral, G., Aristizábal, C., Bello, A., y Bastidas, L. (2017). Consideraciones éticas para la investigación en salud con pueblos indígenas de Colombia. *Revista Salus Publica*, 19(6), 827-832. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2017.v19n6/827-832/es>

Anexo A. Encuesta

Encuesta para evaluar el bienestar y calidad de vida de los auxiliares de servicios generales durante la pandemia:

<https://forms.gle/1RksCRa5BJPPnvz39>

Anexo B. Consentimiento informado

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: impacto de la sobrecarga laboral durante la pandemia en el bienestar y calidad de vida de los auxiliares de servicios generales del Hospital Regional de La Ciudad Villavicencio.

Investigadores: Jhoan Manuel Corredor Almanza

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Hospital Regional. El objetivo general de el plan de mejora es determinar el impacto que ha tenido la sobrecarga laboral durante la pandemia en el bienestar y calidad de vida de 10 auxiliares de servicios generales del Hospital Regional de la ciudad Villavicencio.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que 25 en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada

“ _____”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

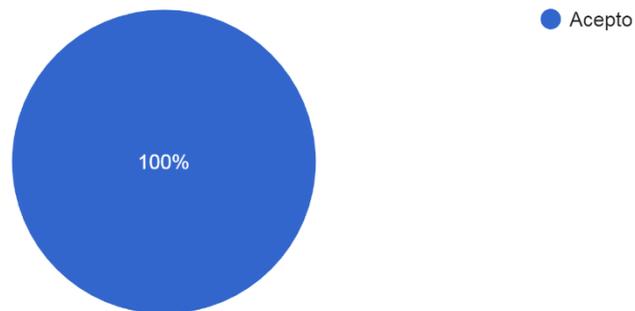
FIRMA: _____

NOMBRE: _____

Anexo A. Consentimiento aceptado

CONSENTIMIENTO INFORMADO: A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado del Hospital Regional de la ciudad Villavic...icas, psicológicas o sociales de los participantes.

10 respuestas



Anexo D. Producto multimedia

<https://anchor.fm/hola-soy-jhoan-c/episodes/Resumen-proyecto-investigativo-enlqck>