



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

CARGA LABORAL E INTENSIDAD HORARIA COMO FACTORES DE RIESGO PARA LA CALIDAD DE VIDA Y

BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA.

PRESENTA:

EDINSON PAZ CARLOSAMA - CÓD. 100190650

KATHERINE LICET SUAREZ BERNAL - CÓD. 100217894

LAURA NATALY RAMIREZ BARBOSA - CÓD. 100076616

LUISA FERNANDA BLANCO GIL - CÓD. 100052698

OLGA YAMILE CELY VALERO - CÓD. 100199731

SUPERVISOR:

TRIVINO JAIMES JOHANNA MARCELA. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO -DICIEMBRE 2021

Resumen.	2
Capítulo 1. Introducción.	3
Descripción del contexto general del tema.	3
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.	4
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	4
Justificación.	5
Capítulo 2. Marco de referencia.	5
Marco conceptual.....	5
Marco teórico.	7
Marco Empírico.....	9
Capítulo 3. Metodología.	12
Tipo y diseño de investigación.....	12
Participantes.	12
Instrumentos de recolección de datos.	13
Estrategia del análisis de datos.....	13
Consideraciones éticas.	13
Capítulo 4. Resultados.	14
Discusión.	18
Conclusiones.	20
Limitaciones.	20

Recomendaciones.....	21	iii
Referencias bibliográficas	22	
Anexos.....	26	

Lista de tablas

Tabla 1. Tabla de los resultados (Análisis de datos categorías y subcategorías)	14
---	----

Resumen

La calidad de vida y bienestar de los trabajadores son lineamientos importantes en el talento humano de una organización ya que conllevan a la satisfacción laboral y sentido de pertenencia. El objetivo de este proyecto investigativo es describir de qué manera la carga laboral e intensidad horaria se constituyen como factores de riesgo en la calidad de vida y bienestar de los trabajadores del área administrativa de la empresa Eléctrica de oriente S.A.S del municipio de Marinilla – Antioquia. La metodología de la presente investigación es de corte Cualitativa con una participación de 34 empleados, donde 23 empleados corresponden al área operativa y 11 a la administrativa. El instrumento de recolección de datos fue una entrevista semiestructurada en la cual se manejó dos dimensiones: la intensidad horaria y carga laboral. Las entrevistas fueron realizadas de manera presencial. Los resultados se enfocaron en el análisis en la contextualización de datos y el hallazgo de clasificaciones de carácter repetido tanto en las codificaciones como en las comparaciones que caracterizan al enfoque del método cualitativo. En esta investigación se concluye que la carga e intensidad horaria si afectan el bienestar y calidad de vida de los empleados, obstaculizando la productividad y desempeño.

Palabras clave: Calidad de vida, carga laboral, bienestar laboral, intensidad horaria.

Capítulo 1.

Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

La carga laboral termina siendo uno de los factores más complejos en el sistema organizacional, en un estudio que se realizó en los Estados Unidos, el cual evaluó la carga laboral de enfermeros en unidades de terapia intensiva, evidenció que existe mayor riesgo para los enfermeros que trabajaban 12 horas en turnos diurnos en comparación a los enfermeros que trabajan el mismo lapso de tiempo pero en turnos nocturnos, por otro lado en Brasil en otro estudio realizado se conoció que aquellos enfermeros que hacían sus procesos de forma impresa devengaban mayor carga laboral versus a quienes lo hacían de forma sistematizada. Así mismo una investigación elaborada por sociólogos belgas concluyó que, cuando hay un aumento

de carga laboral de profesores con 45 años o más, se ve más afectada su parte emocional que las actividades laborales. En Australia se conoció que para un grupo de trabajadores ferroviarios la carga laboral contribuye de forma relevante a la fatiga de los colaboradores. “Además, un estudio efectuado con estibadores –categoría de trabajador portuario ejecutado por psicólogos, mostró la carga de trabajo de estos trabajadores, identificando más allá de la cuestión física del trabajo del puerto, la cuestión mental, en relación con la exigencia de atención y concentración en el trabajo” (Cezar.,M, et al. 2016).

Planteamiento del problema

La calidad de vida y bienestar de los trabajadores son lineamientos importantes en el talento humano de una organización ya que conllevan a la satisfacción laboral y sentido de pertenencia. Donde los empleadores deben realizar una distribución de carga laboral y asignación de horarios laborales a sus empleados de manera tal que se maneje un beneficio mutuo. Es así como varias investigaciones científicas demuestran que la carga laboral y la intensidad horaria son factores de riesgo psicosocial que afecta el rendimiento del empleador y productividad empresarial, como se puede evidenciar en el estudio realizado por Castilla et al. (2021) que el 76% de la población estudiada en este artículo ha tenido jornadas laborales superiores a las 44 horas semanales ocasionando efectos negativos en la calidad de vida y que el 17,8 % de este personal se siente emocionalmente exhausto con pocas relaciones personales debido a la carga laboral asignada por sus empleadores.

Pregunta de investigación.

¿De qué manera la carga laboral e intensidad horaria se constituyen como factores de riesgo en la calidad de vida y bienestar de los trabajadores del área administrativa de la empresa Eléctrica de Oriente S.A.S del municipio de Marinilla - Antioquia?

Objetivo general.

Describir de qué manera la carga laboral e intensidad horaria se constituyen como factores de riesgo en la calidad de vida y bienestar de los trabajadores del área administrativa de la empresa Eléctrica de Oriente S.A.S del municipio de Marinilla – Antioquia.

Objetivos específicos.

1. Indagar si la carga laboral afecta la calidad de vida y bienestar de los trabajadores del área administrativa de la empresa Eléctrica de Oriente S.A.S
2. Describir con que intensidad horaria laboran los trabajadores del área administrativa de la empresa Eléctrica de Oriente.
3. Analizar si la carga laboral e intensidad horaria afectan a los empleados del área administrativa de la empresa.

Justificación.

En los últimos años el clima organizacional, ha sido un tema de apoyo para el mejoramiento de las organizaciones, de acuerdo a la importancia que debe darse al capital humano y al mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, se puede decir que este concepto se manifiesta en el ambiente de trabajo de la empresa Eléctricas de oriente s.a.s. De acuerdo al argumento, se puede decir que evaluar las fuentes de carga laboral e intensidad horaria, generan actitudes negativas por parte de los trabajadores hacia la organización, donde se desempeñan laboralmente, es significativo contribuir con su productividad laboral ya que, al analizar el ambiente con el personal del área administrativa de la empresa, como se mencionó

en la descripción del contexto se evidencian factores de riesgo, en donde no existe un programa estructurado de bienestar laboral e incentivos para los colaboradores.

La presente investigación surge de la necesidad de indagar acerca de la carga laboral e intensidad horaria que se constituirían como factores de riesgo en la calidad de vida y bienestar de los trabajadores del área administrativa de la empresa Eléctrica de Oriente S.A.S, para establecer el cumplimiento y contribuir con las necesidades y cambios, así como las estrategias de prevención adoptadas por la organización ante este tipo de conductas direccionando a los colaboradores a la planeación estratégica donde tendrán la posibilidad de mejorar su calidad de vida y productividad laboral.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Carga laboral: Se define como el tiempo en el que se lleva a cabo una labor en consideración de los tiempos realizados por personas con experiencia en dicha tarea o función. “ Según datos del Ministerio de Salud de Costa Rica (2008), el exceso de carga de trabajo en la ejecución de una tarea puede resultar en altos niveles de fatiga en el personal colaborador de una organización y, por tanto, incidir en problemas de salud que generarían una disminución de la productividad” (Castellón, L . 2018).

Calidad de vida: La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de vida como “La percepción del individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones”. (Bautista, L. 2017, p.6). Se considera un concepto demasiado

amplio que abarca tres factores importantes la dimensión física, dimensión psicológica y dimensión social.

Carga horaria: Se refiere al trabajo involuntario de horas extraordinarias, no pactadas o que no establece la norma, que puede generar variedad de efectos negativos en la salud de los trabajadores, incluyendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y otros agravios. “La expansión de la carga horaria de trabajo, lo que puede ocurrir, por ejemplo, en las jornadas laborales dobles o triples realizadas en ambientes de trabajo iguales, similares o diferentes entre sí, en los horarios extraordinarios realizados en estos ambientes, en el propio domicilio del trabajador o en locales de otros vínculos laborales. La realización de ese exceso puede implicar sacrificios de horarios de alimentación, ocio, descanso, sueño y de contacto con familiares y amigos”. (Cruz, M. et al. 2010).

Bienestar laboral: “Según Chiavenato (2004) afirma que el bienestar laboral es la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados de la organización, ellos prestan sus servicios, según su función es apoyar y complementar a la organización “. (López, 2015). Además, busca satisfacer las necesidades del trabajador garantizando excelentes condiciones de vida.

Marco teórico.

Para el desarrollo de este apartado se busca describir los modelos o teorías a partir de los cuales se desarrollará la investigación frente a las variables carga laboral e intensidad horaria. En la actualidad se encuentra que existen varios modelos teóricos los cuales son muy referenciados y adoptados sobre las secuelas del trabajo en la salud y bienestar de los trabajadores, por medio del cual se puede abordar las variables de estudio del presente proyecto, estos son el modelo de Demandas Control y el síndrome de Burnout.

Modelo de Demandas – Control. Propuesto por Karasek y Theorell (1990), indican que la generación de demandas en el trabajo es considerada como aquel estímulo de carácter estresante cuya intensidad va aumentando a la medida que la persona siente que esta sobrepasa sus habilidades. Más específicamente su capacidad de control. Respecto a ello en varios trabajos se confirma que altas demandas y un control bajo tienen relación con molestias psicológicas como las referenciados por De Lange et al. (2003); Hughes y Parkes, (2007) y Van der Doef y Maes (1999).

En el postulado Karasek y Theorell (1990) protegen la idea que aquellas reacciones que se presentan frente a un estado de estrés son el producto del sometimiento a demandas altas de carácter laboral como lo son la presión, la carga laboral excesiva y trabajos que son mentalmente agotadores y con un margen de decisión mínimo refiriéndose esta al control que tiene el empleado sobre las demandas psicológicas presentes en su empleo. De acuerdo a lo anterior, para lograr reducir los niveles de estrés se tiene que al disminuir aquellas demandas laborales presentes o incrementar el control decisión pueden contribuir a ello. Asimismo, las exigencias psicológicas que el trabajo trae suman la cantidad de trabajo (carga laboral), la presión (tiempo para realizar), el nivel de atención y las interrupciones imprevistas. Según Karasek y Theorell (1990) se concibe este modelo teniendo en cuenta los recursos y oportunidades que la empresa brinda al empleado para tomar decisiones sobre las demandas y ejecución de su trabajo. El control del trabajo se constituye una dimensión positiva (sería un factor que promueve la salud en el trabajo), siendo su ausencia un factor de riesgo que afecta la calidad de vida y el bienestar de los empleados. Actualmente se tiene conocimiento de la existencia de varios estudios que dan cuenta que los empleos o trabajos con mayor vulnerabilidad frente al estrés, son aquellos vinculados con trabajadores de corte operativo o

manual (obreros) (Karasek y Theorel, 1990), los jefes y mandos medios (administrativos y técnicos) (Almirall, 2000) y profesionales de la salud - enfermeras (Arita y Arauz, 2001 y Arita, 1998).

Modelo Síndrome de burnout El burnout es un término referido por Freudenberger (1974) a quien le es atribuido su origen. Según este autor este síndrome es caracterizado por varios síntomas tanto físicos como psicosociales no especificados los cuales estarían asociados con extensas jornadas laborales, horarios variables, sueldos malos y entornos sociales con una alta exigencia laboral. Estos criterios divulgados por Freudenberger tuvieron su acervo en evidencias que fueron obtenidas de casos reales acaecidos en voluntarios de un área de asistencia en un centro clínico, según esta información, los voluntarios indicaban que progresivamente tenían pérdida de energía, se sentían desmotivados, su interés por el trabajo era bajo, presentaban agotamiento además de síntomas asociados con la depresión y ansiedad (Moreno, González y Garrosa, 2001; Rodríguez M., Rodríguez R., Riveros A., Rodríguez M. y Pinzón J., 2010). Tiempo después, este síndrome fue señalado por Gil – Monte (2001) como una réplica al sometimiento de un estrés laboral de carácter severo (crónico), el cual es conformado por sentimientos y actitudes negativas dirigidas hacia compañeros y el rol profesional que desempeña la persona. De igual forma este autor plantea que este síndrome no debe asociarse con el estrés psicológico, sino que se debe entender como una respuesta al estrés crónico (estresores).

Marco Empírico.

De acuerdo con el estudio denominado Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima metropolitana (2021, Lima – Perú, español), que tuvo como objetivo determinar la influencia de la carga de

trabajo sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos pertenecientes a una empresa privada de Lima Metropolitana bajo la metodología asociativa con diseño predictivo transversal y que se realizó con trabajadores que laboran de forma presencial en el área administrativa de una empresa privada con un mínimo de cumplimiento de funciones de seis meses, por medio de la escala de carga de trabajo. Se concluyó que no existe correlación entre la carga laboral y la satisfacción laboral (Solano, 2021)

El estudio denominado exposición a factores de riesgo psicosocial en el contexto de trabajo: una revisión sistemática (Portugal, Ingles) que tuvo como objetivo Analizar la literatura científica sobre los efectos de la exposición a factores de riesgo psicosocial en contextos laborales, bajo la metodología cualitativa de revisión documental. Se evidenció que el entorno psicosocial deteriorado se relaciona con indicadores de salud mental débil. (Fernández, C y Pereira, A. 2017).

Así mismo, el artículo sobre La relación entre trabajo satisfacción, estrés laboral, trabajo-familia conflicto e intención de rotación entre médicos en Guangdong, China: un estudio transversal. 2017. (Provincia de Guangdong, China), cuyo objetivo fue Investigar la relación entre trabajo, satisfacción, estrés laboral, conflicto trabajo-familia y rotación intención y explorar los factores asociados con la rotación intención, entre los médicos de la provincia de Guangdong, China. Bajo la metodología Cuantitativa mediante cuestionario realizado por National Health y la Comisión de Planificación Familiar, Se concluye que se deben tomar medidas para reducir las horas de trabajo, aumentar los sueldos, ofrecer oportunidades de capacitación y formación, promover el apoyo del personal sanitario por parte de la alta dirección, reducir el estrés laboral y Equilibrar el conflicto entre el trabajo y la familia. (Lu Y., Hu X-M., Huang X-L. y col. 2017)

El análisis de los efectos de la carga laboral sobre el desempeño de los trabajadores administrativos del sector construcción de la empresa rosales soluciones constructivas SAS (2020, Bogotá – Colombia, español), tuvo como objetivo “Identificar y analizar los efectos de la carga laboral sobre el desempeño de los trabajadores administrativos del sector de la construcción en la empresa Rosales Soluciones Constructivas S.A.S.” bajo la metodología cualitativa descriptiva y que se realizó con Trabajadores de la empresa Rosales Soluciones Constructivas S.A.S, por medio de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial. Se observó que el 80 % de los participantes manifiestan sufrir algún tipo de estrés laboral, por ende, se evidencia una alteración de sus funciones (Leguizamón, Ortega. e Ibáñez, 2020)

Ahora bien, el estudio denominado Influencia de la turnicidad en la salud de los trabajadores de una empresa de servicios de alimentos empresariales (2019, Cúcuta – Colombia) cuyo objetivo fue determinar cómo influye la turnicidad en la salud de los trabajadores de una empresa de servicios de alimentos empresariales bajo la metodología cualitativa descriptiva y que se realizó con el total de los trabajadores, por medio de dos cuestionarios escala de carga de trabajo. Se evidencio que el 79.5 % de los participantes manifiesta que la turnicidad les genera estrés (Rincón, 2019)

En relación con el estudio denominado “Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería” (2019, Colombia, español), el cual tuvo como propósito revisar la evidencia científica sobre los factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería que laboran en servicios asistenciales bajo la metodología cualitativa de revisión documental, se tuvieron en cuenta artículos realizados entre el año 2007 y 2018. Se demostró que las exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, doble presencia y demandas emocionales

pueden generar afectaciones en la salud mental y física, así como la calidad del cuidado otorgado. (Orozco, Zuluaga y Pulido, 2019).

La realidad de la carga laboral mental como factor de riesgo psicosocial en las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué (2019, Ibagué – Colombia, español), Artículo cuyo objetivo fue Diseñar un protocolo de investigación el cual permita prevenir la carga mental de los trabajadores de las empresas de servicios temporales en la ciudad de Ibagué, dirigido a los empleadores de las empresas de la ciudad, bajo la metodología cualitativa descriptiva y que se realizó con trabajadores de empresas de servicios temporales, por medio de la observación directa y entrevistas. Se analizó que el ambiente laboral influye en la productividad de los trabajadores (Cuevas, 2019)

Finalmente, el estudio denominado efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores (Bogotá – Colombia, español), el cual tuvo como objetivo ilustrar como la carga de trabajo es uno de los principales problemas que afecta la salud de los funcionarios a nivel organizacional y es considerada como un factor psicosocial bajo la metodología cualitativa de revisión documental. Se evidenció que las organizaciones deben tomar en serio lo relacionado con la salud mental de los trabajadores (Rivera, 2017).

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo descriptivo, según Ballesteros Velázquez, B. (2015) afirma que “La mirada cualitativa hace posible comprender los procesos sociales desde la perspectiva de quienes los protagonizan. Procesos que son complejos, interrelacionales y

dinámicos. Así, el análisis desde el enfoque cualitativo abre un diálogo intersubjetivo entre el investigador y la situación que estudia, construyendo nuevas interpretaciones que permiten cuestionar, comprender, actuar... desde otras lógicas alternativas a la explicación única” (p.8). A su vez el investigador recopila el material empírico relacionado con el problema, para luego producir análisis y escritura del material recopilado. Adaptándose a nuestra investigación.

Participantes

La población es entendida como un ente colectivo con continuidad en el tiempo, integrado por personas de las cuales se buscan características e intereses y quienes su comportamiento condicionan dicha permanencia (Julio Pérez, 2007); En el caso de la investigación actual, corresponde a los trabajadores de la empresa Eléctricas de Oriente S.A.S del municipio de Marinilla – Antioquia, los cuales fueron seleccionados teniendo en cuenta una muestra no muy representativa personal administrativo(11 empleados) y operativos (23 empleados) teniendo en su totalidad 34 empleados, conformando así una muestra encuestada total del 32% de la población de la empresa, donde el 32% de los entrevistados permitirá la recolección de datos, no siendo muy representativa y según; Ballesteros Velázquez, B. (2015). “La investigación bien puede surgir del interés compartido por los miembros de un grupo, cuidando de que haya democracia en aquello que llamamos ciencia.” donde el 32% de la muestra pertenecen al área administrativa, de los cuales el 45.4 % son de sexo femenino y el 54.5 % masculino; el 60% devenga más de dos (2) Salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) y el 40% menos de dos (2) Salario mínimo mensual legal vigente; el 100% tienen contrato a término indefinido, con relación al estado civil el 45.4% son solteros, el 36.3% están en unión libre, y el 18.1% son casados. Su nivel socioeconómico se ubica entre los estratos 3 y 4.

Se utiliza la muestra del 32% de las entrevistas realizadas, donde es sustentada con un archivo de Excel con sus respectivas respuestas y su análisis.

Instrumento(s) de recolección de datos

Se realiza entrevista Semiestructurada (Ver Anexo A) la cual nos permite evaluar la calidad de vida y bienestar de los trabajadores del área administrativa; para esta entrevista se formularon 10 preguntas abiertas en donde se observa principalmente dos dimensiones: Intensidad horaria y carga laboral, estas entrevistas se realizan de manera presencial y el tiempo estipulado para cada entrevista fue de 10 a 20 minutos aproximadamente; con esta entrevista se pretende indagar sobre las experiencias, interacción y comunicación del personal administrativo en su contexto natural y el análisis del material plasmado.

Estrategia del análisis de datos

Por medio del método del análisis temático, se evaluarán las respuestas y se identificarán los temas principales de cada dimensión, con el fin de organizar la información recolectada la cual nos permitirá entender con mayor claridad los resultados obtenidos.

Consideraciones éticas

Tal como lo señala la ley 1090 de 2006 en su título II Artículo 2° de los principios generales, numeral 5. Confidencialidad. “Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos”. Y en la resolución 8430 de 1993, se realiza la entrega del formato de consentimiento informado a los entrevistados, al momento de la entrega se indica los derechos y las responsabilidades que se tendrá frente a esta investigación.

Capítulo 4.

Resultados

Mediante la presente investigación cualitativa se indagó acerca de los constructos personales que pueden llegar a percibir la carga laboral e intensidad horaria como factores de riesgo que afectan la calidad de vida y bienestar en los empleados de una empresa eléctrica de Antioquia. A través del proceso analítico de la información, se enfocó el análisis en la contextualización de datos y el hallazgo de clasificaciones de carácter repetido tanto en las codificaciones como en las comparaciones que caracterizan al enfoque del método cualitativo. El lenguaje de los participantes sirvió para guiar el desarrollo de categorías, subcategorías y palabras claves que sirvieron para comprender la situación objeto de investigación.

Tabla 1

Análisis de datos categorías y subcategorías

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	PALABRAS CLAVE
Intensidad horaria	Programación de actividades	- Desarrollo de tareas efectivamente - Tiempos establecidos
	Trabajos extra a los planificados	- No conformidad en entregas - Límite de tiempo - Horario laboral insuficiente frente a las tareas - Complejidad en las tareas
Carga laboral	Flujo de trabajo	- Jornada insuficiente - Estrés - Actividades o tareas complejas - Requerimientos externos afectan actividades - Tareas por fuera de las planificadas - cumplimientos fuera del horario laboral
Bienestar	Factores de riesgo	- Frustración - Desmotivación

		- Sobrecarga laboral
Calidad de vida - laboral	Factores de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación del puesto de trabajo - Mejorar planificación tareas - Posturas inadecuadas - Exposición de agentes químicos - Falta de pausas activas
Desempeño laboral	Aprovechamiento de la jornada laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de tareas - Disponibilidad de tiempo - Priorización de tareas - Horarios asignados a cada tarea - Cumplimiento metas

Nota. Tabla elaboración propia

De acuerdo a la anterior se puede evidenciar que, frente a nuestro objetivo general, las variables de estudio (carga laboral e intensidad horaria) están incidiendo en la calidad de vida y bienestar de los funcionarios de la empresa eléctrica, varios de los datos obtenidos concuerdan sobre la existencia de algunos factores de riesgo que afectan estos ítems, generando malestar y afectando directamente la salud mental y productividad de los empleados. Para entender mejor estos aspectos a continuación se realiza una explicación pormenorizada de los resultados obtenidos frente a cada categoría objeto de análisis.

La variable objeto de estudio correspondiente a la intensidad horaria, está marcada por dos subcategorías, la primera de ellas programación de actividades, evidencia que los tiempos establecidos para el desarrollo de tareas efectivamente estaría generando la ocupación de tiempo extra al de la jornada laboral; la no planificación de estas tareas incidiría directamente en este ítem. Por otra parte, en lo que refiere a la segunda subcategoría trabajos extra a los planificados, tiene relación con la subcategoría antes mencionada, la no conformidad en las

entregas, los límites de tiempo establecidos para tal fin, el horario insuficiente ante la demanda laboral y las metas pactadas, así, como la complejidad de algunas de las tareas inciden en que se requiera más tiempo (tiempo de descanso) por parte de los funcionarios para dar cumplimiento a los objetivos establecidos por la empresa.

Por otra parte, en lo que respecta a la variable de estudio carga laboral, centra toda su atención en gran medida en la subcategoría flujo de trabajo, aspectos como la jornada laboral insuficiente ante la alta demanda de trabajo viene generando estrés en el personal. Actividades complejas, requerimientos externos que afectan el desarrollo de las tareas normales del día a día, así como la aparición de tareas diferentes a las planificadas hacen que desarrollen algunas actividades fuera del horario laboral establecido y/o contratados por la empresa. Pese a que cada empleado planifica las actividades de su día, la ausencia de una planificación global por parte de la empresa vendría generando que las funciones que se derivan de trabajos extra a los planificados por cada empleado generen una carga laboral a la cual aporta no solo este aspecto, sino al no existir planeación se genera inequidad en la distribución de estas nuevas actividades.

En lo que respecta a la categoría de bienestar, los entrevistados evidencian una marcada tendencia hacia lo que consideran como factores de riesgo, centrandose su sentir en tres categorías, la primera de ellas asociada como frustración, que se registra una vez culminada la jornada laboral y no se cumplen con las metas establecidas por la empresa, desmotivación asociada básicamente al sentimiento de frustración que genera el no cumplimiento de todas las actividades y no ver avances tangibles en el cumplimiento de los requerimientos y, finalmente, sobrecarga laboral, la cual es alimentada en el día a día por la adición de tareas y/o actividades no planificadas con anterioridad y que, como ya ha sido expuesto, requieren de tiempo extra para su atención.

Frente a la calidad de vida (laboral) que perciben los funcionarios del área administrativa, estos refieren una serie de factores de riesgo como lo son las deficiencias en la iluminación de los puestos de trabajo, posturas inadecuadas por posiciones repetitivas, riesgo de agentes químicos que son ubicados en áreas o lugares inadecuados, la falta de pausas activas y la planificación de las actividades son los riesgos más marcados para los empleados, quienes manifiestan además que esta situación se estaría derivando de la sobrecarga laboral que se evidenciaría en el área administrativa de la empresa. En lo que respecta a la categoría del desempeño laboral, los funcionarios están siendo limitados por el mal aprovechamiento de la jornada laboral y la falta de planificación de las actividades desde el área administrativa, situación que es claramente expresada por los entrevistados, la falta de tiempo para ejecutar las actividades, los horarios destinados para la ejecución de cada actividad propuesta, la falta de priorización en las tareas tanto cotidianas como extracurriculares y el cumplimiento de las metas vendrían menoscabando la productividad de los funcionarios.

Para concluir, respecto a estas categorías establecidas se evidencia que, pese a las problemáticas expresadas por los entrevistados, existe gran afinidad con la empresa, actualmente los empleados consideran que la entidad es un buen lugar para laborar, destacándose la calidad humana de sus compañeros y el ambiente laboral acogedor pese a las falencias evidenciadas y materializadas en una carga laboral asociada a la intensidad horaria, no obstante los empleados ven como solución a estos factores, la ejecución de una buena planificación por parte de la empresa, lo cual reduciría no solo la carga laboral, sino la intensidad horaria que viene siendo empleada para el cumplimiento de las metas en esta empresa.

Discusiones

Acorde con el análisis de los resultados obtenidos y en comparativa con el objeto de estudio se puede evidenciar que lo expuesto en el modelo de Demandas – Control. Propuesto por Karasek y Theorell (1990), se cumple dentro de la organización un estudio dado que la intensidad horaria y en la carga laboral presentada genera altos niveles de estrés en los trabajadores del grupo experimental.

Además, se evidencian molestias psicológicas e inconformidad reflejadas en factores de riesgo como la frustración y desmotivación en los trabajadores afirmando también de esta manera el estudio presentado por De Lange et al. (2003); Hughes y Parkes, (2007) y Van der Doef y Maes (1999).

De la misma manera el estrés generado por la alta demanda laboral forjada en los trabajadores asociados a la presente investigación ratifica y cumple lo expuesto en el postulado Karasek y Theorell (1990).

De otro lado aunque no es posible comprobar en los trabajadores la presencia del Síndrome burnout para esta investigación, dado que sería necesario someter a los trabajadores a estudios más amplios y avanzados, se puede concluir la presencia de los síntomas físicos y sociales como: pérdida de energía, desmotivación, agotamiento, depresión y ansiedad, así como sus causas descritas en este modelo.

Así entonces en línea con el marco teórico en esta investigación se puede evidenciar como se cumplen muy cerca los resultados de las investigaciones de los profesionales que fueron tomados como referencia para el inicio de este proyecto. Se ve como esta es una problemática que afecta de manera significativa y gradual a cualquier tipo de organización sin importar, la ubicación, el objeto social o el número de trabajadores, siempre y cuando se

presenten dentro de ellas factores de desorden organizacional, afectación económica y donde la distribución laboral no se encuentre de manera equilibrada y bien planeada.

Las investigaciones del marco empírico orientan a exploraciones fundadas en prácticas basadas en organizaciones más cercanas a esta investigación. De manera global se debe tener en cuenta los resultados obtenidos en el grupo experimental de los trabajadores sin distinción de edad o sexo, en factores de ansiedad y frustraciones inestables generados por la carga laboral y la intensidad horaria desde el inicio de la evaluación hasta el término de la misma.

De esta manera se puede reiterar la veracidad de los resultados obtenidos y como se alinean con las investigaciones de profesionales expertos en la materia, se considera relevante poner en conocimiento estos resultados, con el fin de que se tengan en cuenta como medida inicial para establecer planes de corrección y mejora enfocada a la calidad de vida y bienestar de los trabajadores y consecuentemente al crecimiento de las organizaciones.

Conclusiones.

En esta investigación se concluye que la carga e intensidad horaria afectan el bienestar y calidad de vida de los empleados, obstaculizando la productividad y desempeño que puedan tener en la empresa eléctrica de Oriente S.A.S.

Se puede evidenciar que la intensidad horaria es generada debido a la asignación de tareas complejas que no se encuentran en las funciones desempeñadas por los trabajadores, estas funciones adicionales generan estrés en el personal, trabajos extra y el no cumplimiento con las metas establecidas.

Se identificó que los factores de riesgo como lo es la iluminación, la mala postura y los puestos de trabajo, son causales que no permiten a los trabajadores cumplir con las tareas

asignadas diariamente, al no poder cumplir los trabajadores con la meta diaria establecida se están viendo afectados en su salud mental, causando desmotivación y sentimiento de frustración.

Limitaciones.

Dentro de estas encontramos la falta de tiempo para la aplicación de las entrevistas debido a que los colaboradores no disponían de un horario que permitiera responder la entrevista, al momento de la aplicación de la herramienta los empleados se mostraban participativos, pero a la vez tensos debido al temor de que alguien de la alta dirección los fuera a escuchar y pudiera traer consecuencias por expresar su punto de vista frente a las variables de estudio (carga laboral e intensidad horaria).

Otra limitación que se evidenció en el desarrollo del método de recolección de información, corresponde al lugar de la aplicación de la entrevista, este no contaba con privacidad debido a que por circunstancias locativas y la poca disposición de tiempo fue necesario realizar el procedimiento en un cubículo que no brindaba las condiciones necesarias para generar un ambiente de confianza con los empleados, ocasionando respuestas inconclusas y en algunos casos de difícil interpretación.

Recomendaciones.

Desde el ámbito investigativo en la psicología organizacional, se deberán tener en cuenta algunas sugerencias dentro de la organización, de esta manera se disminuirá la carga laboral e intensidad horaria:

- Se recomienda a la organización, planificación, delegar y definir los roles y responsabilidades de cada uno de sus colaboradores, de esta manera el trabajo será más efectivo y se trabajará armoniosamente y en equipo en donde cada uno cumplirá

las tareas específicas asignadas, sin pérdida de tiempo; adicional se sugiere remunerar las horas extras trabajadas, con el método de compensación, es decir de acuerdo a las horas trabajadas se le asignara un día de descanso en la semana para que lo pueda disfrutar con su familia.

- La empresa debe reportar a todos sus colaboradores como mínimo 2 meses, el avance que ha tenido la organización en cuanto al crecimiento, recibir esta retroalimentación y el reconocimiento incentiva mucho a los colaboradores y despierta un nivel de conocimiento acerca de su desempeño, esto se puede realizar por medio de comités, en donde se inviten a los trabajadores a compartir un desayuno.
- Es necesario la implementación de un plan de bienestar en donde se tenga como prioridad la calidad de vida de los colaboradores.

Referencias bibliográficas

Bautista, L (2017) La calidad de vida como concepto. Revista ciencia y cuidado.

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/803/770>

Ballesteros Velázquez, B. (2015). Taller de investigación cualitativa. UNED - Universidad Nacional

de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/48783?page=8>

Castellón, L (2018). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto

Nacional de aprendizaje de Costa Rica. Revista redalyc.

<https://www.redalyc.org/journal/666/66655467006/html/>

Cárdenas - Niño, L., Montoya, A., David, A., Aguirre, A. y Daniel, C. (2019) Funciones frontales,

condiciones laborales y estrés laboral: ¿mediación, moderación o efecto?, Fundación

Universidad del Norte 36 (2), 1- 26.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21363396002>.

Castilla, S., Colihuil, R., Bruneau, j. y Lagos, R. (2021) Percepción De La Carga De Trabajo Y

Efectos En La Calidad De Vida De Los Profesores De La Escuela Secundaria Y

Universitaria. Copyright, 1, 1-15. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1995>

Cezar, M., et al (2016). Carga de trabajo y factores asociados: estudio en un puerto marítimo de Brasil. *Revistas cielo*.

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/PZphkNnvSzQXTHPqYk4ZvwJ/?lang=es&format=pdf>

Cuevas, A. (2019). La realidad de la carga laboral mental como factor de riesgo psicosocial en las empresas de servicios temporales de la ciudad de Ibagué. Universidad EAN.

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9730/CuevasAngelica2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

(Cruz, M. et al. 2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud.

Revistas cielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009

Cruz, D., y Puentes - Suárez, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20 (38) ,268-281.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497555991005>

Fernandes, C. y Pereira, A. (2017). Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. *Rev. Salud Pública* 50. Recuperado de:

<https://www.scielo.br/j/rsp/a/M6PfysVVTJzGMCb6z4QkTvs/?lang=en#>

García-Rubiano, M. y Forero-Aponte, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. *Diversitas: Perspectivas en Psicología* 14 (1), 149-162. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67957684012>

Leguizamón, A., Ortega, L. e Ibáñez, W. (2020). Análisis de los efectos de la carga laboral sobre el desempeño de los trabajadores administrativos del sector construcción de la empresa rosales soluciones constructivas S.A.S. Corporación universitaria iberoamericana. <https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/1031/1/An%C3%A1lisis%20de%20los%20efectos%20de%20la%20carga%20laboral%20sobre%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20administrativos%20del%20sector%20construcci%C3%B3n%20de%20la%20empresa%20Rosales%20Soluciones%20Constructivas%20S.A.S..pdf>

Ley 1090, Congreso de la república, Colombia, Bogotá, de 6 de septiembre de 2006
<https://eticapsicologica.org/index.php/documentos/lineamientos/item/37-ley-1090-de-2006>.

López, S. (2015). Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>

Lu, Y. Hu, X-M., Huang, X-L. Y col. (2017) The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a

cross-sectional study. Open Access. (pp.1-12) Recuperado de:

<https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/7/5/e014894.full.pdf>

Resolución 8430, Ministerio de Salud, Colombia, de 4 de octubre de 1993

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>.

Rincón, L. (2019). Influencia de la turnicidad en la salud de los trabajadores de una empresa de servicios de alimentos empresariales. Revista de Ingenierías Interfaces. 2(02)

<http://unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/472>

Rivera, A. (2017). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores.

Universidad militar nueva granada.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche?sequence=1>

Solano, Y. (2021). Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima metropolitana. Universidad san Ignacio de Loyola. Lima – Perú.




http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11790/1/2021_Solano%20Iizarbe.pdf

Orozco, M., Zuluaga, Y., y Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. ISSN-e 1909-1621, 18 (01),


<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986237>

Anexos.

Anexo A. Entrevista

	ENTREVISTA CUALITATIVA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	
<p>II ENTREVISTA SOBRE LOS FACTORES DE RIESGO EN LA CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ELÉCTRICAS DE ORIENTE S.A. S.</p>		
<p>Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: Oficina Principal Entrevistador: _____ Entrevistado: _____</p>		
<p>La presente entrevista tiene como objetivo principal obtener información sobre el clima organizacional de la empresa, los resultados ayudaran en la toma de decisiones o acciones en beneficio de todo el personal.</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la organización? 2) ¿De qué manera organizas tu tiempo para desempeñar tus actividades durante la jornada laboral? 3) Como has experimentado el manejo del tiempo en tu lugar de trabajo, ¿consideras que la jornada laboral no es suficiente para cumplir con tus responsabilidades del día a día? 4) ¿Qué factores de riesgo has notado en tu puesto de trabajo, que puedan afectar tu calidad de vida? 5) ¿Qué crees que necesita implementar la empresa para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores? 6) ¿Cómo consideras la retribución al esfuerzo realizado, al desempeñar tus labores en la empresa? 7) ¿Cómo describes la empresa?, ¿consideras que es un buen lugar para trabajar? 8) ¿Qué propuesta de mejora podría sugerir para el plan de bienestar en la organización? 9) ¿Las funciones de trabajo fueron delegadas claramente al momento del ingreso a la organización? 10) ¿En la organización se puede evidenciar el trabajo en equipo? 		
<p>Observaciones: _____ _____ _____</p>		
<p>ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA EN FORMACIÓN POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO</p>		
		

Anexo B. Consentimiento Informado.

 POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	MIEMBRO DE LA RED ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO		PROCESO	MISIONAL
				CODIGO	TE RE FORMATO
				VERSION	01
				PAGINA	2 DE 2

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 Gran colombiano, denominada " _____", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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 grabadas en video o en audio o registradas 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: _____

C.C.: _____

 POLI POLITÉCNICO GRANADINO <small>UNIVERSIDAD GRANADINA</small>	CENTRO DE LA VIDA ILUMNO	CONSENTIMIENTO INFORMADO		PROCESO	MISIONAL
				CODIGO	TE RE FORMATO
				VERSION	01
				PAGINA	1 DE 2

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: CARGA LABORAL E INTENSIDAD HORARIA COMO FACTORES DE RIESGO PARA LA CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA ELÉCTRICA.

Investigadores: Edinson Paz Carlosama, Katherine Licet Suarez Bernal, Laura Nataly Ramírez Barbosa, Luisa Fernanda Blanco gil, Olga Yamile Cely Valero.

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Eléctrica de Oriente S.A.S. El objetivo general del Plan de Mejora es Describir de qué manera la carga laboral e intensidad horaria se constituyen como factores de riesgo en la calidad de vida y bienestar de los trabajadores del área administrativa de la empresa Eléctrica de Oriente S.A.S del municipio de Marinilla – Antioquia.

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 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.

Producto Multimedia

<https://www.youtube.com/watch?v=gGzl6sqUcrQ>