



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 DEL ESTRÉS LABORAL EN LA MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD
DEL PERSONAL DEL ÁREA DE CARGA DE LA EMPRESA AIRFRANCE KLM
CARGO DEL AEROPUERTO DE BOGOTÁ.

PRESENTA:

KANDRA LILIANA CASTAÑEDA SÁNCHEZ CODIGO: 1611024326

JAVIER ANDRÉS CERQUERA PASTRANA CÓDIGO: 1712410189

MARCELA LARREA BUSTAMANTE CÓDIGO: 1621020434

SUSY FERNANDA PORTILLO PÉREZ CÓDIGO: 1621024676

LILIANA GUILLEN TÉLLEZ CÓDIGO: 1721024847

SUPERVISOR:

JHOANNA MARCELA TRIVINO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE DE 2020

Tabla de Contenidos

Resumen.	1
Capítulo 1.....	2
Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema.....	2
Pregunta de investigación.	3
Objetivo general.	3
Objetivos específicos.....	3
Justificación.	4
Capítulo 2. Marco de referencia.	4
Marco conceptual.	5
Estrés laboral.....	5
Motivación.....	5
Productividad.	5
Marco teórico.	6
Teoría de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).	6
Marco Empírico.....	7
Capítulo 3. Metodología.	9
Tipo y diseño de investigación.....	9
Participantes.	10
Instrumentos de recolección de datos.....	10
Estrategia del análisis de datos.....	12
Consideraciones éticas.....	12
Capítulo 4. Resultados.....	13
Discusión.	16
Conclusiones.	17
Limitaciones.....	18
Recomendaciones.....	19
Referencias bibliográficas	20
Anexos.	25
Ilustraciones.	31
Instrumento.	25
Consentimiento informado.....	28
Gráficos.....	33
Material multimedia.	42

Lista de tablas

Tabla 1. Calculo de puntuación y valores de referencia.....	11
Tabla 2. Rangos de medida de la Escala	12

Resumen.

El estrés laboral es una situación que se presenta con mucha más regularidad en la actualidad, se caracteriza por generar diferentes síntomas de malestar tanto emocional como físico en las personas. El objetivo de esta investigación es identificar qué efecto tiene el estrés laboral en la motivación y productividad de los empleados del área de carga de la empresa AIRFRANCE KLM CARGO del aeropuerto de Bogotá. Con un enfoque metodológico cuantitativo, de diseño descriptivo no experimental, la muestra fueron 11 empleados correspondientes al área de carga, el instrumento aplicado para la recolección de datos fue el inventario MBI (Inventario de Burnout de Maslach) que permitió identificar niveles altos de agotamiento emocional y niveles medios en despersonalización, insatisfacción laboral y realización personal; demostrando como estas tres dimensiones inciden directamente en el desgaste psicológico de los participantes, en la indiferencia hacia el trabajo, en la productividad y en las expectativas personales. Con la evidencia recogida en esta investigación se puede inferir que la carga laboral, las jornadas de trabajo prolongadas y la falta de motivación, son algunos de los factores que influyen en el agotamiento emocional que es la sensación de no ser capaz de dar más en aspectos físicos y psicológicos.

Palabras clave: estrés laboral, motivación, productividad.

Capítulo 1.

Introducción.

Estrés laboral también conocido como el síndrome de Burnout (SB), y según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la última Asamblea celebrada el 25 de mayo del 2019 en Ginebra, Suiza, es catalogado como enfermedad laboral impactando de manera significativa la salud mental. El estrés laboral es una condición que está afectando a las empresas y en especial la salud de los trabajadores, es una respuesta psicológica y conductual que puede causar a nivel físico y mental alteraciones. Como lo indica Garavito (2018) “Una persona no ejecuta sus tareas laborales con eficacia si está expuesto ante situaciones de estrés, la aparición del estrés laboral va a desencadenar consecuencias diversas y numerosas tanto para los individuos como para la empresa” (p.11).

Descripción del contexto general del tema.

Según los datos publicados por el Ministerio del Trabajo el 24 de julio del 2019, las encuestas que se realizaron a nivel Nacional sobre Condiciones referentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo de los años 2007 y 2013, uno de los factores de riesgo identificados prioritarios fueron los de tipo psicosocial, dicho informe indica que dos de cada tres trabajadores se exponen a factores de riesgo psicosocial, donde un rango del 20% al 33% manifiestan sentir altos niveles de estrés. En ese mismo informe, Fasecolda también reportó que en el período comprendido entre el 2009 al 2017 las reacciones al estrés grave ocupan el tercer lugar evidenciado en un 12,7%. (Mintrabajo, 2019).

Planteamiento del problema

El estrés laboral tiene relación estrecha con el entorno y las circunstancias que rodean a los trabajadores, lo que podría denominarse como agentes estresores e inciden en ellos según sus características personales, esta situación no solo afecta su salud sino también su desempeño, pues se verá reflejado en la baja productividad y poca motivación hacia la labor realizada.

Por tal razón se hace relevante el estudio del estrés en el ámbito laboral ya que sus efectos generalmente son negativos, autores como Atalaya, Crespo y Labrador (como se citó en Sarsosa, K, y Charria, V., 2017) concuerdan en que dicho fenómeno es “el desajuste entre una respuesta adaptativa y demandas externas que son percibidas como amenazantes por sobrepasar las capacidades tanto físicas como mentales del individuo”.

Para entenderlo mejor, el estrés laboral trae consigo reacciones físicas y emocionales, que se presentan cuando las capacidades de los empleados no son equiparables con las exigencias del trabajo, generando una tensión que puede ser de carácter positivo o negativo, aumentando la capacidad de respuesta o por el contrario impidiéndole al individuo una respuesta adecuada según la situación presentada, trayendo como consecuencia sufrimiento psicológico y enfermedades.

Pregunta de investigación.

¿Qué impacto tiene el estrés laboral en la motivación y productividad del personal del área de carga de la empresa AIRFRANCE KLM CARGO del aeropuerto de Bogotá?

Objetivo general.

Identificar qué impacto tiene el estrés laboral en la motivación y productividad de los empleados del área de carga la empresa AIRFRANCE KLM CARGO del aeropuerto de Bogotá.

Objetivos específicos.

Conocer los efectos del estrés laboral en la salud mental y física de los empleados.

Describir cómo el estrés laboral afecta la motivación y productividad de los empleados.

Analizar cómo se puede mejorar la motivación y productividad para prevenir el estrés laboral en los empleados.

Justificación.

La presente investigación se enfocará en estudiar el estrés laboral, el cual produce reacciones fisiológicas, cognitivas y emocionales desfavorables en determinados aspectos del entorno laboral, debido a que en la actualidad no se cumplen a cabalidad los parámetros establecidos para la prevención del estrés en el ámbito organizacional, tal como lo menciona Martin (2015) se presentan altos niveles de angustia y bloqueos al momento de resolver una situación, generando pérdida en la salud y bienestar de los trabajadores, dando como resultado baja productividad.

Así, el presente trabajo ayudará a identificar el impacto que tiene el estrés laboral en la motivación y productividad de los empleados del área de carga la empresa AIRFRANCE KLM CARGO del aeropuerto de Bogotá, lo que permitirá contribuir al beneficio del estado mental de los trabajadores, diseñando estrategias que permitan mantener un bienestar psicológico y físico, que traería consigo alto grado de eficiencia, eficacia y productividad.

Por otra parte, la investigación contribuye a la actualización de información referente al estrés laboral y sus consecuencias, abordadas desde un sector empresarial poco investigado con anterioridad.

Capítulo 2.**Marco de referencia.**

En este apartado se definen las diferentes variables, estrés laboral, motivación y productividad, seguido a esto se describe la teoría de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993) la cual fundamenta la investigación y para finalizar se citan diferentes estudios que sirven de sustento al tema tratado.

Marco conceptual.

Estrés laboral

Según lo manifestado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral corresponde a la reacción que se puede presentar en una persona ante las diferentes presiones y exigencias laborales en las que se adaptan sus capacidades y conocimientos, lo que pone a prueba la forma de enfrentar la situación. (Carrillo, Ríos, Escudero & Martínez, 2018).

Para Pérez (2010), el estrés laboral hace referencia a los estados en los que vive un individuo debido a la interacción con su entorno ocupacional, laboral, organizacional y que es considerado como amenaza de peligro para su integridad tanto psíquica como física. A largo plazo, una de las consecuencias es que el estrés inhibe los sistemas que generan un mayor gasto energético y no son necesarios para la demanda presente en el entorno, como por ejemplo sistema inmune. (Redolar, 2015)

Motivación

Respecto a la motivación, Vélaz (1996) es la fuerza que impulsa la conducta teniendo en cuenta no solo factores externos sino también internos. Se activa en función del estado interno o impulso y del incentivo, quiere decir que cualquier cambio en estos producirá cambios en la motivación. Existen dos tipos de motivación, la intrínseca, la cual está asentada en factores internos tales como el esfuerzo y la autodeterminación, que aparecen de forma natural por preferencias internas y algunas necesidades psicológicas que suscitan el tipo de conducta sin que exista alguna recompensa externa; la extrínseca, se genera cuando existe la obtención de un beneficio externo como el salario o recompensas. (Peña, Macías y Morales, 2011).

Productividad.

En cuanto a la productividad, son los resultados obtenidos mediante un sistema o proceso, lo cual quiere decir que al aumentar la productividad se obtiene mejor

rendimiento teniendo en cuenta los recursos empleados para producirlos. Normalmente se visualiza a través de tres componentes, la eficiencia, que resulta de evaluar adecuadamente la compensación entre los recursos que se utilizan y lo que se obtiene; eficacia, que es la capacidad para realizar las actividades planeadas; efectividad, alcanzar los resultados planteados. (Gutiérrez, 2010)

Marco teórico.

Teoría de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

La teoría está orientada a que las personas se esfuerzan por proteger, conservar y elaborar sus propios recursos, dichos recursos cobran valor en la medida que las personas sienten que estos aportan al alcance de otros recursos o a la protección de los que ya se tienen (Hobfoll, 1998).

Para Hobfoll (como se citó en Onofre, 2011) el estrés es una respuesta frente a la situación que se presenta: ya sea al riesgo de pérdida de algún recurso, una pérdida ineludible del recurso o por el porcentaje bajo de recursos logrados después de la inversión en recursos efectuada. En otras palabras, un suceso en el que puede existir una pérdida, en el que se pierde y en el que no se gana lo suficiente. Los recursos en esta teoría son entendidos de la siguiente manera: *recursos objetables* (comodidades tangibles) recursos materiales y de costo alto, *recursos alrededor de la persona* (redes de apoyo) estos recursos sirven de soporte para enfrentar el estrés, *recursos personales* (capacidades, habilidades y atributos) su función es suministrar resistencia al estrés y *recursos energéticos* (accesos a otros) generan el potencial para la adquisición de nuevos recursos.

La teoría de Conservación de Recursos (COR) de Hobfoll y Freedy (como se citó en Martínez, 2010) También contiene un componente motivacional y sostiene que si se ve afectado o ausente conduce al estrés, generando Burnout, si se desea un descenso en los niveles de Burnout es necesario un incremento en los recursos de los trabajadores, suprimiendo la vulnerabilidad de perderlos; de igual manera se debe tratar de transformar

positivamente cogniciones y percepciones, con el objetivo de bajar niveles de estrés. Para esta teoría la exposición extensa a situaciones demandantes en el trabajo hace que el colaborador alcance estados de agotamiento emocional y físico, componente central del Burnout.

Asimismo, cuando los individuos sienten que están aportando más de lo recibido y no se encuentran en la capacidad de solucionar un problema, poco a poco van desarrollando sentimientos de estar quemado en el trabajo. (Hernández, Terán, Navarrete, y León, 2007).

Marco Empírico.

Referente al tema de investigación se encontró un estudio denominado “Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional” que se realizó en el año 2017 en Ecuador, su objetivo principal fue analizar como la motivación influye en los empleados y de esta manera determinar factores de mayor incidencia en el desempeño laboral. La investigación se desarrolló teniendo en cuenta la metodología hermenéutica – descriptiva, al mismo tiempo de una revisión teórica de textos científicos que ayudó a encontrar los hallazgos con más impacto en la motivación laboral correlacionados con el logro de objetivos organizacionales y la satisfacción en los empleados. Uno de los resultados más importantes es que en la actualidad es de vital importancia aplicar e intensificar estrategias que generen una motivación laboral acertada, que permite equilibrio y armonía entre los empleados y la organización.

Otro estudio encontrado fue “Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales” del año 2014, en los países de España, México, Colombia, Chile, Argentina, Uruguay y Panamá, cuyo objetivo fundamental fue generar un modelo etiológico que indique los estresores organizacionales que más peso tienen en los pilotos y promover de forma positiva un impacto a través de indicadores de calidad de vida laboral, tales como: aumento en la satisfacción laboral, percepción positiva del desempeño y ausencia de los síntomas psicossomáticos de estrés y burnout, la

metodología implementada fue un estudio descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, relacionando las variables de calidad de vida laboral antes mencionadas.

La población estudiada fueron los pilotos de aeronaves comerciales hispanoparlantes asociados a IFALPA, constituían una cantidad aproximada de 8.450 profesionales divididos de acuerdo a la localidad de la empresa donde se desempeñan: España 5.000, México 2.000, Colombia 450, Chile 200, Argentina 620, Uruguay 60 y Panamá 120. Los instrumentos que se usaron fueron cuestionarios para evaluar satisfacción laboral y desempeño, síntomas psicossomáticos, estresores laborales y burnout. Uno de los hallazgos más importante relacionado al burnout es que el agotamiento es una de las dimensiones que necesita más atención para generar ambientes saludables, pues el 22,2% de los encuestados informó alto agotamiento y el 29,9 % de los encuestados medio.

También se realizó otra investigación nombrada “Estrés y desempeño laboral” del 2014 en Quetzaltenango, Guatemala, definiendo como objetivo general establecer relaciones entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la Serviteca Altense S.A. La metodología implementada fue un diseño explicativo – descriptivo – correlacional, la población y muestra son los 100 empleados que suman la totalidad del personal, los instrumentos de recolección de datos fueron la Escala de Apreciación del Estrés EAE y Evaluación de desempeño. Uno de los principales resultados fue que los niveles de estrés que los colaboradores experimentan dependen de sus propios recursos psicológicos disponibles a la hora de enfrentar situaciones estresantes.

Por otro lado, una investigación llamada “Consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes” realizada en el 2018 en la ciudad de Bogotá, tenía como objetivo exponer y analizar consecuencias administrativas de ambientes de trabajo estresantes, enlazando variables como estrés, desempeño y salud mental entre trabajadores jóvenes, fue un estudio descriptivo retrospectivo de tipo cuantitativo, la población fueron 134 personas trabajadoras mayores de 18 años de diferentes profesiones, los instrumentos implementados fueron: el cuestionario de estrés laboral, para analizar estructura organizacional, clima organizacional, falta de cohesión, etc.

Las escalas de JDC (Control de demanda de trabajo), ERI (Desequilibrio esfuerzo – recompensa), GHQ (Cuestionario general de salud), MBI (Inventario de Maslach Burnout) y el EWPS (Escala de productividad del trabajo Endicott). En la interpretación de los resultados pudieron confirmar su hipótesis ya que, al desempeño laboral y al estrés los media la salud mental de los trabajadores, el cinismo y el agotamiento. Infiriendo que los encuestados presentan inconformidad con el entorno laboral trascendiendo a problemas de productividad.

Para finalizar el marco empírico se encontró “Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco” realizado en el 2019 en la ciudad de Medellín, el objetivo de esta investigación fue determinar el impacto que genera el estrés laboral en el bienestar de los trabajadores del área de fidelización de la empresa, la metodología elegida fue cuantitativa – no experimental de tipo descriptivo y de esta manera describir y observar cómo se comportan los trabajadores en situaciones estresantes.

La muestra fueron 40 trabajadores, 27 mujeres y 13 hombres seleccionados de manera intencional no probabilística. El instrumento empleado fue el Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (Test de Estrés laboral) el cual facilita evidenciar el grado en que se presentan los síntomas relacionados al estrés. Uno de los resultados más relevantes fue que existe un índice importante de ansiedad en los participantes con respecto al ítem 5 del cuestionario, que indaga acerca de la predisposición a comer, fumar o tomar.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El tipo de investigación que se utilizó tuvo enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman “La meta principal es la construcción y demostración de teorías, la recopilación de los datos se basa en analizar y medir en

procesos estadísticos” (p.19). Al mismo tiempo se trabajó por medio del diseño descriptivo que según Sousa, Driessnack y Costa (2007) “Describen lo existente, determinan frecuencia del hecho y clasifican información” (p.3). También fue no experimental y para Sousa et al. (2007) es “La investigación que se da una sola vez y con una única observación”. (p. 5).

El alcance de la investigación fue identificar si los trabajadores del área de carga presentan estrés y de qué manera incide en su motivación y productividad, según Hernández et al. (2014) “Pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta de los conceptos y variables” (p.92).

Participantes.

La población hace referencia a un grupo de elementos o personas que comparten ciertas características de un fenómeno determinado que se desea estudiar (Laguna, 2014) en esta ocasión pertenecía a los empleados de la empresa AIRFRANCE KLM CARGO del aeropuerto de Bogotá, que tenía un total de 18 empleados, la muestra definida como un subconjunto de la población (Hernández et al, 2010), fueron 11 empleados que correspondían al área de carga, de los cuales 7 eran de sexo femenino y 4 de sexo masculino, el 100% recibía 1.6 veces el salario mínimo legal aproximadamente, con contrato a término indefinido; relacionado al estado civil 3 eran casados y 8 solteros, las edades estaban en el rango de 25 a 50 años. El nivel socioeconómico al que hacían parte se encontraba entre estratos 2 y 3. Se usó un muestreo no probabilístico.

Instrumentos de recolección de datos.

El Instrumento que se aplicó fue el inventario MBI (Inventario de Burnout de Maslach) que constó de 19 preguntas en una escala tipo Likert de 7 niveles, estos ítems pretendían medir desgaste laboral, sentimientos y actitudes en el trabajo, en cuanto a frecuencia e intensidad, la escala estaba comprendida por 3 aspectos:

Tabla 1. Cálculo de puntuación y valores de referencia

Referencia	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	<18 puntos	19 – 26 puntos	>27 puntos
Despersonalización	<5 puntos	6 – 9 puntos	>10 puntos
Ineficiencia y realización personal	>40 puntos	34 – 39 puntos	<33 puntos

Fuente: basada de Graue, E., Álvarez, R., y Sánchez, M. (s.f)

Nota: Se suman las respuestas marcadas en cada ítem.

Ítems correspondientes a cada Subescala:

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional: los ítems fueron 1, 2, 3, 6, 8, 12, 13 y 18.
- Subescala de despersonalización: los ítems fueron 5, 10, 14.
- Subescala de ineficiencia o insatisfacción en la realización individual: los ítems fueron 4, 7, 9, 11, 15, 16, 17 y 19.

La valoración de la escala fue de 0 a 6 donde:

- 0 (nunca), 1 (pocas veces), 2 (una vez al mes o menos), 3 (unas pocas veces al mes o menos), 4 (una vez por semana), 5 (pocas veces a la semana), 6 (todos los días) el tiempo de duración de la prueba tenía un estimado de 20 minutos, fue aplicada de forma virtual dentro de la jornada laboral.

Tabla 2. Rangos de medida de la Escala

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez por semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Fuente: elaboración propia.

Estrategia del análisis de datos.

Los datos fueron tabulados en hojas de cálculo de Microsoft Excel lo que facilitó la organización, la creación de tablas y gráficos para la interpretación de los resultados.

Consideraciones éticas.

En esta investigación se tuvieron presentes los principios universales recalcados en el código de conducta ética dentro del ejercicio del psicólogo, de esta manera se asegura la confidencialidad de la información recabada. Según lo indicado en la ley 1090 del 6 de septiembre de 2006 en el Título II Artículo 2. De los principios generales, en el numeral 5. Confidencialidad. Los psicólogos están en la obligación de garantizar la confidencialidad de la información obtenida por medio de las personas durante su ejercicio. En el numeral 9. Investigación con participantes humanos, en el cual el psicólogo prioriza el bienestar y respeto por la dignidad de las personas, con total conocimiento de las normas legales y la conducta adecuada con participantes humanos.

Título VII. Capítulo VI. Del uso del material psicotécnico. Artículo 45. El material psicotécnico solo debe usarlo un profesional en psicología. Los estudiantes pueden aprender su uso acompañados de los docentes, bajo la vigilancia y supervisión de la facultad o escuela de psicología.

A la totalidad del personal implicado en el proceso donde se aplicó el instrumento de investigación, se les brindó la información necesaria acerca de los motivos y finalidad de la recaudación de la misma, se elaboró un consentimiento informado teniendo en cuenta lo estipulado en la resolución 8430 del 4 de octubre de 1993 Título II. Artículo 14. Entendiendo por Consentimiento Informado un acuerdo escrito, donde la persona o representante legal, autoriza participar en la investigación, con total conocimiento del proceso, los beneficios y riesgos que se pueden presentar, con la facultad de libre elección sin ninguna coacción; con la intención de garantizar la independencia en cuanto a la toma de decisiones de acuerdo al instrumento aplicado.

Capítulo 4.

Resultados.

Con base en la información suministrada por el instrumento para identificar el grado de estrés laboral en los empleados y cómo este tiene un impacto tanto en la motivación como en la productividad, se realizó el siguiente análisis de la información:

Acorde al objetivo principal de la investigación se identificó que más de la mitad del área operativa (63%) presenta un alto índice de agotamiento emocional, un nivel medio (45%) en relación a la despersonalización y un nivel alto (45%) de insatisfacción y realización personal. Es probable que dichos niveles estén incidiendo en la indiferencia hacia el trabajo, la baja productividad y en pocas expectativas personales.

Conocer los efectos del estrés en la salud mental y física fue uno de los objetivos específicos planteados en la investigación, y de acuerdo a los resultados los participantes presentaron alto nivel de desgaste psicológico, en contraste al nivel alto de agotamiento emocional, el cual progresivamente encamina al individuo a estados de cansancio físico, distanciamiento cognitivo y emocional de sus actividades diarias; al mismo tiempo dichos resultados permitieron describir el segundo objetivo específico que trata acerca de cómo el estrés laboral afecta directamente la motivación y productividad en los empleados, evidenciando características propias de lo que se conoce como Burnout o síndrome del quemado.

Por último y para dar respuesta al tercer objetivo específico acerca de cómo se puede mejorar la motivación y productividad para prevenir el estrés laboral, se analizó que el 45% refiere “pocas veces me siento estimulado después del trabajo” lo que evidencia insatisfacción y la importancia de crear planes de mejora conectados a incentivos, premios, salario emocional, capacitaciones, evaluación de desempeño, etc.

A continuación se describen los resultados del instrumento:

La Subescala denominada agotamiento emocional evidenció que un 63,6% de la muestra presenta un alto nivel de agotamiento, un 18,2% en medio y el otro 18,2% es bajo (Ver Gráfico 1. Anexo 3). Los altos niveles de agotamiento pueden estar relacionados a largas jornadas de trabajo, carga laboral y/o falta de motivación.

De acuerdo a los ítems que componen esta Subescala, entre los resultados más relevantes se encontró que el 36% manifestó “sentirse todos los días emocionalmente agotados por el trabajo”, dicho porcentaje (36%) es igual para los ítems “me siento todos los días cansado al final de la jornada de trabajo”, “me siento todos los días fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar” y “todos los días me siento quemado por mi trabajo” (Ver

Gráfico 3. Anexo 3). Esto en sintonía con lo expuesto en el párrafo anterior, demostrando alto nivel de tensión y notorio desgaste psicológico.

Respecto a la medición en la variable género, los hombres presentaron un nivel más alto de agotamiento emocional con un 75% en relación con las mujeres que están en nivel medio representado en un 14% (Ver Gráfico 2. Anexo 3).

En la segunda Subescala denominada despersonalización, la cual en este caso representa la falta de afinidad con su entorno laboral y actitudes cínicas, los participantes mostraron un nivel medio correspondiente a un 45%, niveles bajos en un 36% y niveles altos en un 18% (Ver Gráfico 4. Anexo 3), estos resultados evidenciaron que existe un descontento generalizado, al igual que una falta de interiorización de los individuos con la empresa y las actividades en las cuales participan, al mismo tiempo que bajas expectativas personales.

En los ítems correspondientes a esta Subescala de despersonalización, se pudo analizar de acuerdo al (

Gráfico 6. Anexo 3), que el 45% manifestó todos los días “sentir que no le preocupa lo que ocurre en el trabajo”; encontrándose alineado con lo analizado en la Subescala de agotamiento. No obstante, aún persiste sensibilidad en las relaciones interpersonales y una visión humana entre compañeros; esto se logró evidenciar con el 73% que manifestó nunca “creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales” y un 55% que manifestó, nunca “me he vuelto más insensible con la gente desde que tengo este trabajo”.

Por otro lado, en el análisis de la variable género, los hombres presentaron un nivel más alto de despersonalización con un 50% en relación con las mujeres que estuvieron en nivel medio representado en un 71% (Ver

Gráfico 5. Anexo 3).

De acuerdo a la Subescala de ineficiencia y realización personal, se encontró que un 45% de la muestra presenta un alto nivel, un 36 % en medio y el otro 18% en bajo (Ver Gráfico 7. Anexo 3). Los altos niveles de frustración, desmotivación y poca plenitud con relación al trabajo fueron evidentes y acordes a las cifras.

Por otra parte, en los ítems que componen dicha Subescala, los resultados más importantes que se encontraron fueron que el 45% manifestó “sentirse pocas veces estimulado después del trabajo”, un 36% dijo que “pocas veces al mes ha conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo” ; también se observó en algunos casos que los participantes afirmaron “todos los días comprendo fácilmente como se sienten las otras personas” representado en un 55% y “todos los días trato muy eficazmente los problemas en mi trabajo” representado en el 64%. Este último punto demostró que la empresa cuenta con individuos eficientes o que a pesar de los altos niveles de insatisfacción cumplen con sus funciones. (Ver Gráfico 9. Anexo 3).

Respecto a la medición de la variable género, los hombres presentaron un nivel más alto de ineficiencia con un 75% en relación con las mujeres que están en nivel medio representado en un 29%. Por otro lado, las mujeres se encuentran con un alto porcentaje 57% en la parte media de la escala. (Ver Gráfico 8Gráfico 2. Anexo 3).

Finalmente, según lo analizado por cada participante se observaron algunos casos particulares que requieren atención, ya que, en uno de ellos predominaron niveles altos en las tres Subescala, un segundo participante evidenció nivel medio en agotamiento

emocional y despersonalización; y otros dos muestran nivel alto en agotamiento emocional e ineficiencia y realización personal (Ver Ilustración 2 **Error! Reference source not found.** Anexo 1).

Discusión.

Conocer el impacto que genera el estrés laboral en la motivación y productividad de los empleados del área de carga de la empresa AIRFRANCE KLM CARGO del aeropuerto de Bogotá, fue posible a través de los resultados obtenidos en el MBI (Inventario de Burnout de Maslach).

Del cual se resalta que gran parte de los empleados manifiestan un alto nivel de agotamiento e insatisfacción en el trabajo, lo que trae como consecuencia bajo desempeño, indiferencia hacia el trabajo y sentimientos de ineficacia; incidiendo en la productividad debido a la exposición de factores estresantes por mucho tiempo, tanto en el ámbito emocional como en las relaciones interpersonales dentro del trabajo. Todas estas inferencias están basadas en los tres aspectos que evalúa la escala y contrastadas con la teoría de Conservación de los Recursos de Hobfoll (1998) implementada para la investigación, la cual afirma que la exposición extensa a situaciones demandantes en el trabajo hace que el empleado logre estados de agotamiento emocional y físico, componentes importantes del Burnout.

Coincidiendo con Martínez & Ayala (2018) en su estudio realizado en la ciudad de Bogotá, llamado “Consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes” el cual evidencia que el desempeño laboral y el estrés laboral están mediados por la salud mental de los trabajadores, el cinismo y el agotamiento. Concluyendo que la inconformidad con el entorno laboral trasciende a problemas de productividad. Lo anterior se contradice un poco con los resultados presentados en esta investigación, ya que, en ciertos casos los participantes afirmaron “todos los días trato muy eficazmente los problemas en mi trabajo” probando que algunos empleados son eficientes o que a pesar de su insatisfacción cumplen con sus objetivos diarios.

Para Pérez (2010) el estrés laboral está relacionado con la interacción que tienen las personas con su entorno laboral y que en ocasiones es considerado como amenaza para su integridad tanto psíquica como física, esto quiere decir que muchas veces el estrés

o burnout se debe más bien a la naturaleza del trabajo y no a las características individuales de cada persona. Tal y como se demuestra en la investigación realizada por Aguirre (2014) denominada “Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales” en la cual los participantes presentan niveles altos y medios de agotamiento; el autor logra concluir que esta esfera es la que requiere mayor atención en relación al Burnout para lograr ambientes saludables. Al igual que se evidencia en los resultados expuestos en párrafos anteriores ya que; dicha esfera también es una de las que presenta niveles más altos en los empleados de la empresa en estudio.

Lo mencionado es contrario a lo que encuentra González (2014) en su investigación nombrada “Estrés y desempeño laboral” en la cual los niveles de estrés experimentados por los trabajadores dependen de sus propios recursos psicológicos disponibles a la hora de enfrentar situaciones estresantes.

Con respecto a la motivación los participantes evidenciaron altos niveles de frustración, desmotivación y poca plenitud con relación al trabajo, afirmando sentirse pocas veces estimulado después de finalizar su jornada laboral. Vélaz (1996) refiere que la motivación es una fuerza que impulsa la conducta, en donde están presentes factores internos y externos, se puede activar en función del estado interior o impulso y de un incentivo, esto último permite deducir que la empresa quizá no brinda los reconocimientos o incentivos necesarios para que los empleados se sientan satisfechos y comprometidos con el trabajo, cualquier cambio en estos factores así como lo indica el autor produce mejoras en la motivación.

Como se evidencia en Peña y Villón (2017) con su estudio denominado “Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional” demostrando que cuando variables como la motivación y la productividad están afectadas, los empleados presentan estados de estrés. Al mismo tiempo resaltan la importancia de reforzar estrategias que generen una motivación laboral oportuna, permitiendo equilibrio y/o armonía entre los empleados y la organización.

Conclusiones.

Con la evidencia recogida en esta investigación se puede inferir que la carga laboral, las jornadas de trabajo prolongadas y la falta de motivación, son algunos de los factores que influyen en el agotamiento emocional que es la sensación de no ser capaz de dar más en aspectos físicos y psicológicos, trayendo como consecuencia en muchas ocasiones bajo rendimiento en los empleados afectando la productividad empresarial.

Es importante resaltar que entre los participantes existe un descontento general en relación al trabajo, al igual que poca interiorización de los individuos con la empresa, presentando actitudes negativas y con poco interés en la realización de las actividades diarias. Los hombres al compararlos con las mujeres, presentaron niveles más altos en los tres aspectos que mide el instrumento.

El bienestar en el entorno laboral es parte fundamental dentro de la vida diaria, ya que las personas pasan gran parte del tiempo en su lugar de trabajo, por tal motivo es conveniente que las empresas creen políticas para que sus empleados se encuentren cómodos en sus puestos de trabajo e influyan positivamente para conseguir un equipo más motivado, comprometido y productivo.

Para finalizar se puede concluir que la pregunta planteada para dar inicio a la investigación fue acertada, ya que el estrés laboral siempre será un tema relevante en toda organización, pues en la literatura encontrada se demuestra que parte de este es ocasionado por el entorno de trabajo; así que preocuparse por los colaboradores y su bienestar es tarea obligatoria ya que, son parte fundamental para el logro de objetivos organizacionales.

Limitaciones.

Una de las limitaciones del proyecto fue que no se encontró información y/o estudios previos relacionados al estrés laboral específicamente en el área de carga de los aeropuertos, se encontró que hasta el momento es un ámbito poco investigado y explorado en este aspecto. Para el grupo de investigación este punto fue un reto en el alcance de los objetivos planteados, aunque se logró su cumplimiento.

Otra limitación fue la aplicación del instrumento ya que, por motivos relacionados a la pandemia actual no permitían el ingreso de personas externas a las instalaciones de la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior toda la información fue enviada por correo a la persona encargada de recursos humanos adjuntando la respectiva explicación; después de su aprobación fue posible dar inicio a la aplicación del instrumento paulatinamente. También se presentaron retrasos en la recolección de la información, debido a que se manejaban diferentes horarios laborales y el tiempo disponible era limitado para su ejecución.

Recomendaciones.

Incluir en próximas investigaciones otro instrumento de medición adicional que contenga preguntas relacionadas con factores a nivel familiar y social que generan o potencializan el estrés en el ámbito laboral, debido a que estas áreas pueden ser influyentes en el estado emocional del trabajador al momento de realizar sus funciones.

Realizar de manera periódica evaluaciones para medir el grado de estrés que presentan los trabajadores y así diseñar un plan de acompañamiento con el fin de prevenir y/o controlar el estrés laboral de los trabajadores y mejorar el clima organizacional. Por ejemplo, programas de bienestar, donde se tengan en cuenta las áreas social, familiar, física, mental y/o espiritual.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, C. (2014). *Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales* (tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca, España. Recuperado de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/127292/DPSA_AguirreMasC_Estresoreslaborales.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amaya, B., Galvis, D., Acosta, G., Aguilera, L., y Olarte, Y. (2019). Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco (Tesis de grado). Universidad Politécnico Gran Colombiano, Medellín, Colombia. Recuperado de <http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (2009). Deontología y Bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia. [Archivo pdf]. Recuperado de http://www.infopsicologica.com/documentos/2009/Deontologia_libro.pdf
- Garavito, S. (2018). ESTRÉS LABORAL EN COLOMBIA. Universidad Cooperativa de Colombia. [Archivo pdf] Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf
- González, M. (2014). “Estrés y Desempeño” (*Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango*). (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Graue, E., Álvarez, R., y Sánchez, M. (s.f). El Síndrome de “Burnout”: La despersonalización, el agotamiento y la insatisfacción en el trabajo como

- problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional. Recuperado de http://www.facmed.unam.mx/eventos/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad Total y Productividad. [Archivo pdf]. Recuperado de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1392/calidad%20total%20y%20productividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., y León, A. (2007). EL SÍNDROME DE BURNOUT: UNA APROXIMACIÓN HACIA SU CONCEPTUALIZACIÓN, ANTECEDENTES, MODELOS EXPLICATIVOS Y MEDICIÓN, 3(5), 50-68. Recuperado de <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Hobfoll, S. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307–324. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Stevan_Hobfoll/publication/232556057_Social_and_Psychological_Resources_and_Adaptation/links/5446aca40cf2f14fb810b98e/Social-and-Psychological-Resources-and-Adaptation.pdf
- Hobfoll, S., y Wells, J. (1998). Conservation of Resources, Stress, and Aging Why Do SOI De Slide and SOI De Spring? [Archivo pdf] Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/978-1-4899-0098-2_6.pdf
- Marín, H., y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. [Archivo pdf] Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Martín, R. A. (2015). Estrés laboral en Enfermería: La escasez de personal actual en cuidados intensivos. *Revista Enfermería del Trabajo*, 5(3), 76-81. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5213011>
- Martínez Pérez, Anabella (2010). ELSÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia*,

- (112), 42- 80. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, Ch., y Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS) en contexto académico colombiano, *Revista CES Psicología*, (9)1, 1-15. Recuperado de
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>
- Martínez, M., & Ayala, M. (2018). *Consecuencias administrativas de los ambientes laborales estresantes* (trabajo de grado). Universidad del Bosque, Bogotá, Colombia. Recuperado de
https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/3064/Mart%C3%ADnez_Becerra_Mar%C3%ADa_Jos%C3%A9_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 2, 99-113. Recuperado de
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>
- Ministerio de salud (1993). Resolución número 8430. *Normas Científicas, Técnicas y Administrativas para la Investigación en Salud*. [En Línea] Recuperado de
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Minsalud. (2017). *Salud mental, clave para el desarrollo de empresas y trabajadores*. Minsalud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/salud-mental-clave-para-el-desarrollo-de-empresas-y-trabajadores.aspx>
- Mintrabajo. (2019). *Bienestar y Salud Mental: un compromiso del MinTrabajo y el Sector Público*. Mintrabajo. Recuperado de
<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>
- Moreno, J., Núñez, N. & Aguilar, F. (2011). *Manual de práctica básica: motivación y emoción*. Editorial El Manual Moderno. Recuperado de
<https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=RhXHCQAAQBAJ&oi=fnd&>

pg=PP1&dq=motivacion+y+emocion&ots=nRcq9Knc1L&sig=0Jk6nEFsQFlu-YkPlrtpcM7W7Ag&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Olivares, V., Mena, L., Jélvez, C., y Macía, F. (2013). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2919-Texto%20del%20art%C3%ADculo-34187-1-10-20140712.pdf>
- Onofre, D. (2011). *Entendiendo el significado de la experiencia vivida de los adolescentes con síndrome metabólico. Un estudio en el área metropolitana de monterrey* (tesis de grado). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/2642/1/1080223885.pdf>
- Peña, H., y Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. Recuperado de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Redolar, D. (2015). El estrés. Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/poligran/57717?page=138>
- Salazar, P., Herrera, I., Rueda, S., y León, J. (2014). El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: el rol moderador de la autoeficacia y la creatividad. *Anales de Psicología*, 30(2), 549-559. Recuperado de https://www.academia.edu/35599872/El_efecto_de_la_conservaci%C3%B3n_de_recursos_sobre_la_intenci%C3%B3n_emprendedora_en_el_contexto_de_crisis_econ%C3%B3mica_el_rol_moderador_de_la_autoeficacia_y_la_creatividad
- Sarsosa, K., y Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

- Sousa, V., Driessnack, M., y Costa, I. (2007). REVISIÓN DE DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN RESALTANTES PARA ENFERMERÍA. PARTE 1: DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA. [Archivo pdf]. Recuperado de https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Vélaz Rivas, J. I. (1996). Motivos y motivación en la empresa. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/poligran/52920?page=48>

Anexos.

Instrumento.

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Las siguientes preguntas tratan acerca de su trabajo y de cómo se siente en él. Debe tener claro que no hay una respuesta mejor que otra y los resultados que se arrojen a partir de ellas son confidenciales y en ningún momento accesible a otras personas. El fin último es conocer las condiciones del área en que trabaja para mejorar los niveles de motivación y productividad.

En cada pregunta debe indicar la regularidad en la que se le presenta el sentimiento, marcando una x en la casilla correspondiente.

Nombre: _____

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Estado Civil:** _____

Estrato: _____

	Preguntas	Nunca	Pocas veces	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez por semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							

2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar							
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten las otras personas							
5	Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales							
6	Trabajar la jornada laboral es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas en mi trabajo							
8	Me siento “quemado” por mi trabajo							
9	Creo que influyó positivamente en mi trabajo y en mis compañeros							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que tengo este trabajo							
11	Me siento muy activo							
12	Me siento frustrado en mi trabajo							
13	Ceo que estoy trabajando demasiado							


14	Realmente no me preocupa lo que ocurre en mi trabajo							
15	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros							
16	Me siento estimulado después del trabajo							
17	He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo							
18	Me siento acabado							
19	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							

Encuestador: Liliana Guillen Téllez

Subescala

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional: a mayor puntaje, mayor agotamiento. Los ítems serían (1, 2, 3, 6, 8, 12, 13 y 18).
- Subescala de despersonalización: a mayor puntaje, mayor despersonalización. Los ítems serían: (5, 10, 14).
- Subescala de ineficiencia o insatisfacción en la realización individual: en este caso el resultado es inverso a menor puntaje, mayor afectación. Los ítems serían (4, 7, 9, 11, 15, 16, 17 y 19). Estos datos deben ser contabilizados de 0 a 6 de manera independiente para las tres Subescala, al igual que su resultado y su interpretación.

Consentimiento informado.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	28 DE 45

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

Título del estudio: Impacto del estrés laboral en la motivación y la productividad del personal del área de carga de la empresa AIRFRANCE KLM CARGO del aeropuerto de Bogotá.

Investigadores: Kandra Liliana Castañeda Sánchez
 Javier Andrés Cerquera Pastrana
 Marcela Larrea Bustamante
 Susy Fernanda Portillo Pérez
 Liliana Guillen Téllez

Objetivo:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa AIRFRANCE KLM CARGO. El objetivo general es detectar estados de estrés laboral en los empleados e identificar qué impacto tiene en la motivación y productividad.

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.

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 objetivo de este estudio que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria

Politécnico Grancolombiano, denominada “Impacto del estrés laboral en la motivación y la productividad del personal del área de carga de la empresa AIRFRANCE KLM CARGO del aeropuerto de Bogotá”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que dicha investigación 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. 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.: _____

Ilustraciones.

Ilustración 1. Resultados generales de la aplicación del instrumento.

		Sexo	M	M	F	F	F	M	F	F	F	F	M
	Preguntas	Nº de participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	11	4	6	6	3	3	6	5	5	0	1	6
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	11	6	6	6	1	4	2	6	1	1	4	4
3	Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar	11	6	6	6	4	4	4	6	0	0	5	1
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten las otras personas	11	6	5	6	6	1	6	6	4	6	1	3
5	Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	11	3	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0
6	Trabajar la jornada laboral es un esfuerzo	11	3	5	5	1	1	1	0	0	0	4	5
7	Trato muy eficazmente los problemas en mi trabajo	11	6	6	5	6	2	6	6	6	6	5	1
8	Me siento "quemado" por mi trabajo	11	3	6	6	3	3	4	1	0	6	6	3
9	Creo que influyó positivamente en mi trabajo y en mis compañeros	11	6	5	5	4	4	2	5	5	6	1	1
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que tengo este trabajo	11	2	6	6	0	4	0	0	0	0	3	0
11	Me siento muy activo	11	6	0	5	5	4	3	3	6	6	2	1
12	Me siento frustrado en mi trabajo	11	6	6	6	5	4	4	0	0	0	2	3
13	Creo que estoy trabajando demasiado	11	1	6	6	5	6	1	2	1	0	4	4
14	Realmente no me preocupa lo que ocurre en mi trabajo	11	6	6	0	1	3	0	6	6	6	1	1
15	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros	11	6	5	6	3	4	5	5	5	6	5	1
16	Me siento estimulado después del trabajo	11	2	0	4	1	1	1	5	1	6	1	3
17	He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo	11	6	4	6	6	3	3	2	3	3	6	6
18	Me siento acabado	11	0	6	6	5	3	2	0	0	0	5	1
19	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	11	2	6	0	5	5	1	3	5	6	1	4

Ilustración 2. Distribución por participante.

	Participantes										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
GÉNERO	M	M	F	F	F	M	F	F	F	F	M
AGOTAMIENTO	29	47	47	27	28	24	20	7	7	31	27
DESPERSONALIZACIÓN	11	12	6	1	7	0	7	6	8	4	1
INEFICIENCIA	40	31	37	36	24	27	35	35	45	22	20

ALTO	
MEDIO	
BAJO	

MASCULINO	M
FEMENINO	F

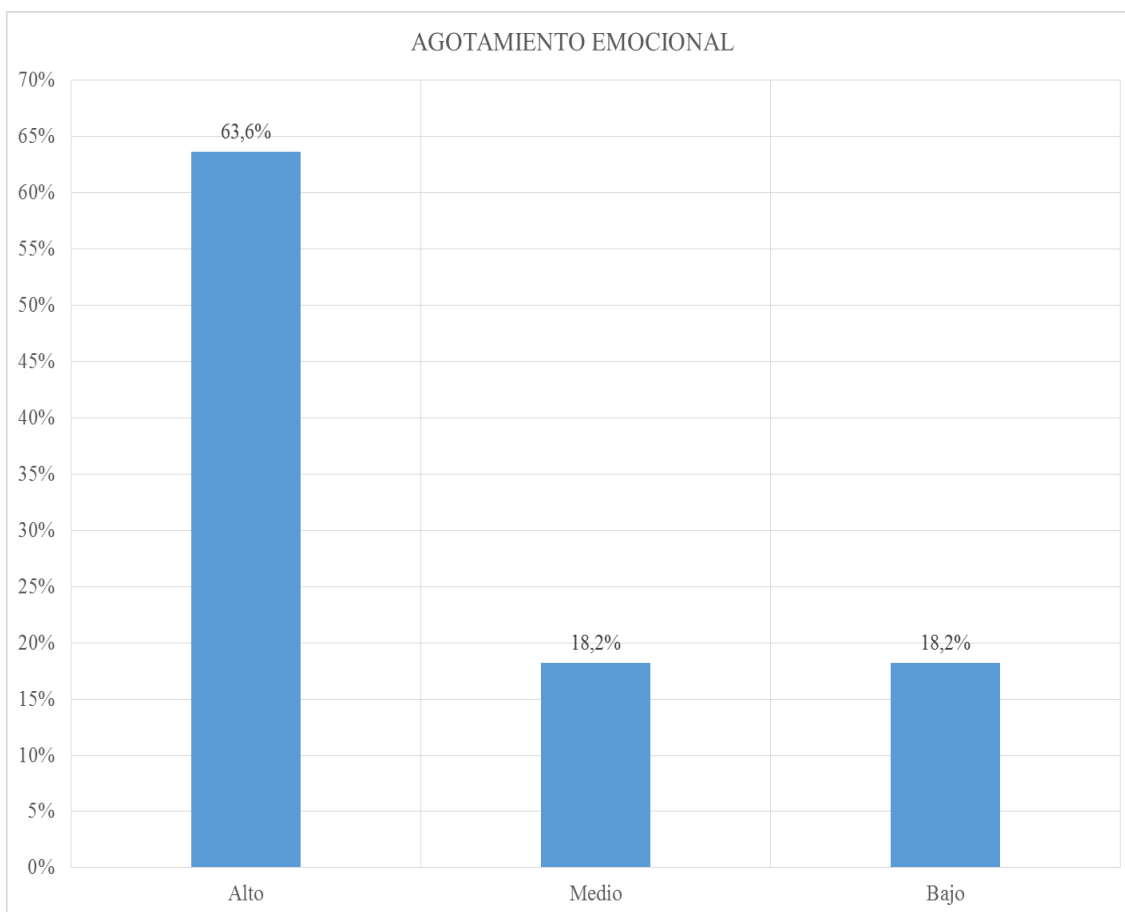
Gráficos.*Gráfico 1. Porcentaje general agotamiento emocional*

Gráfico 2. Porcentaje de agotamiento emocional por género.

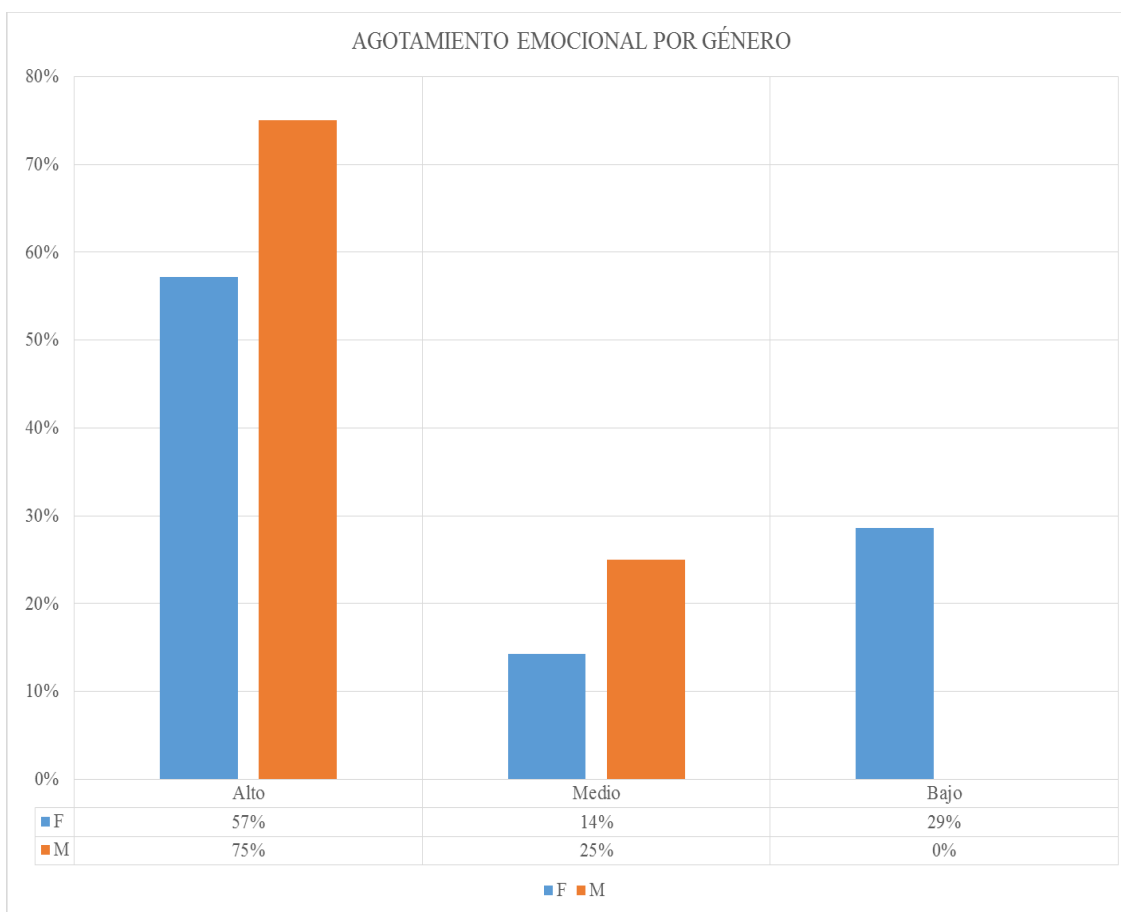


Gráfico 3. Porcentaje por ítems Subescala agotamiento emocional.

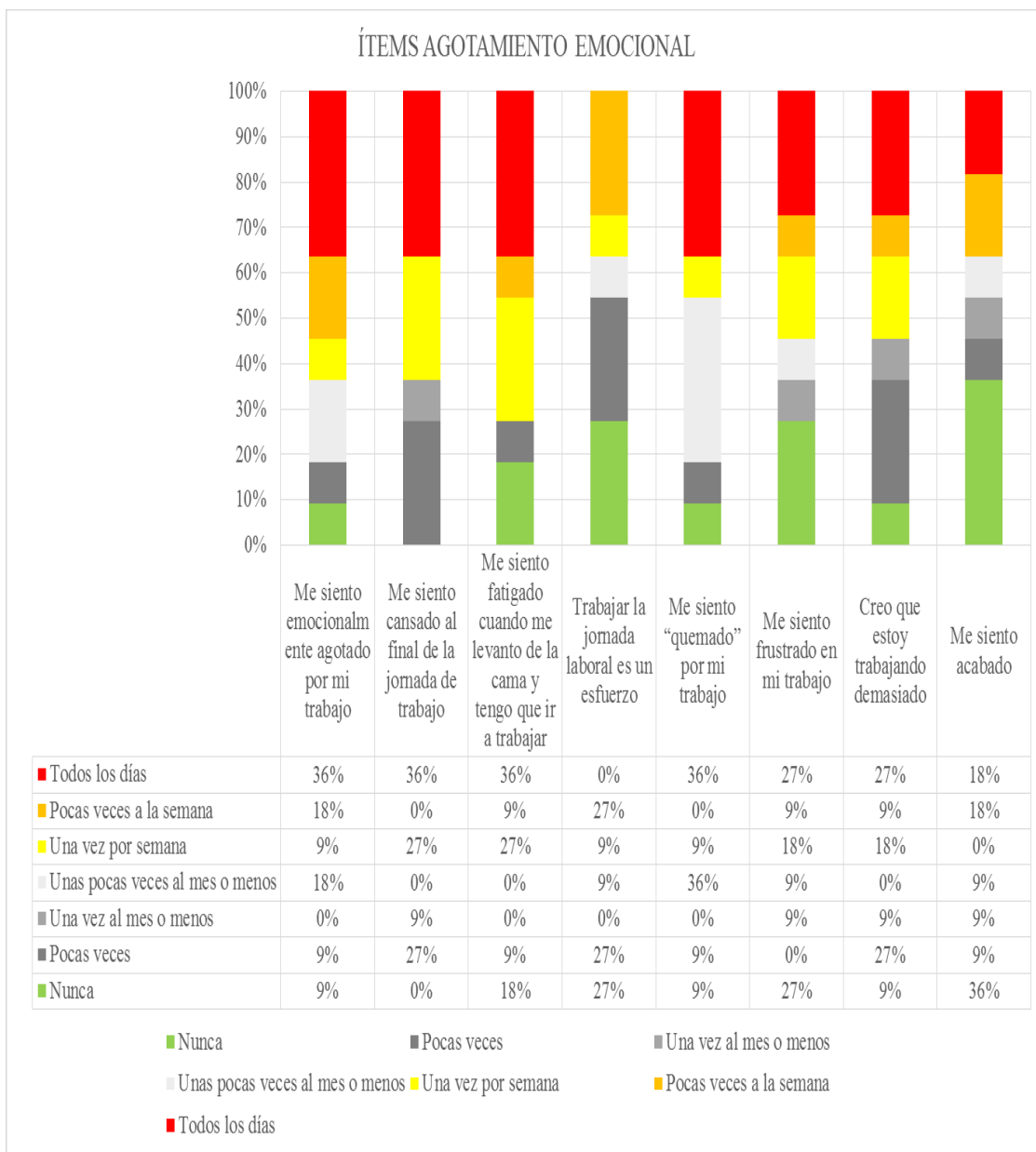


Gráfico 4. Porcentaje general de despersonalización.

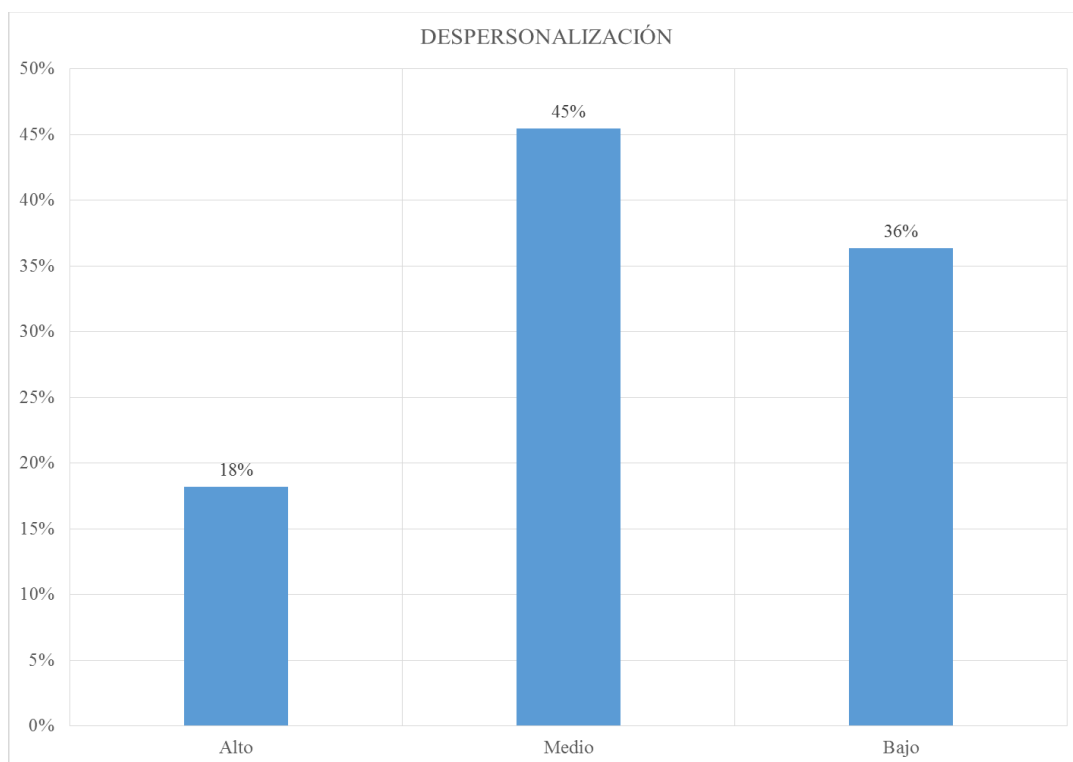


Gráfico 5. Porcentaje de despersonalización por género.

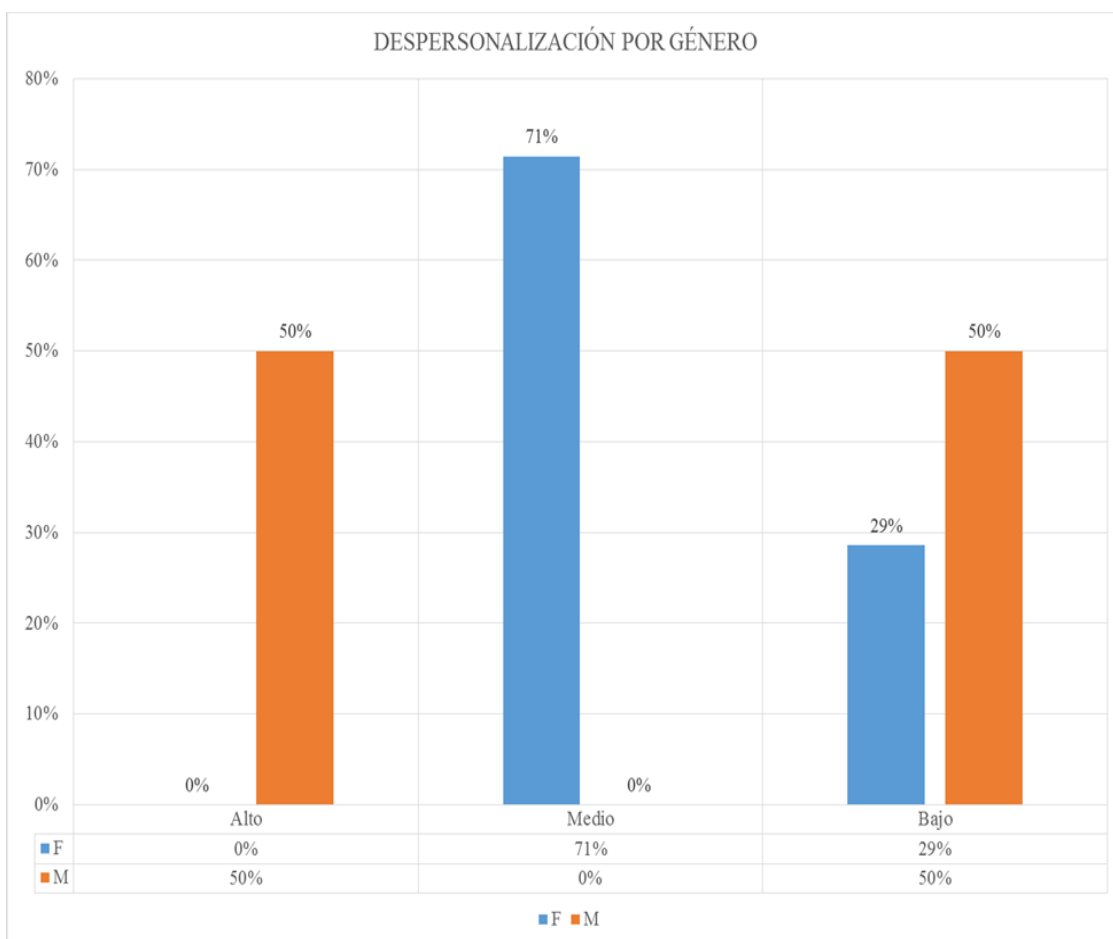


Gráfico 6. Porcentaje por ítems Subescala de despersonalización

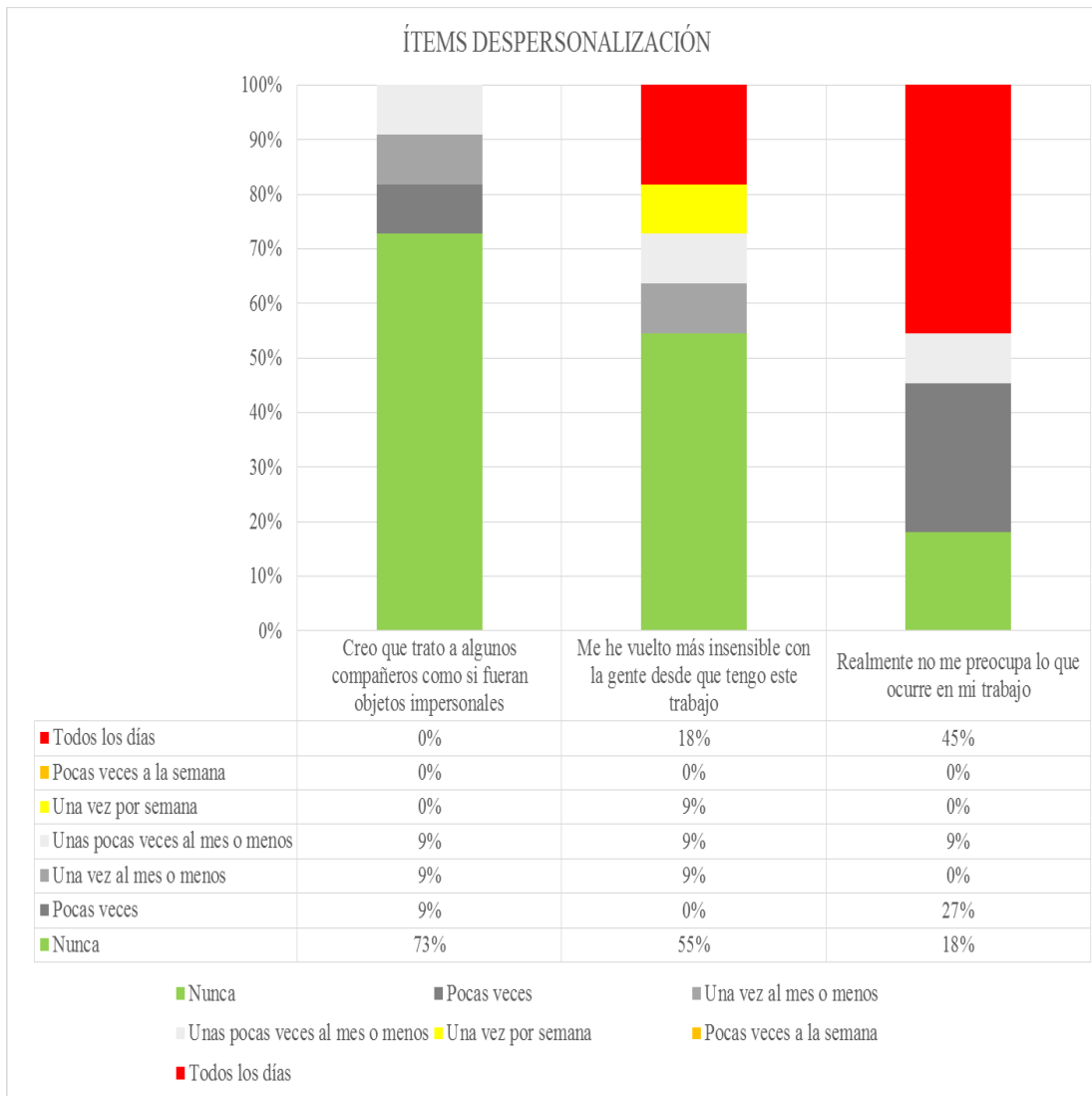


Gráfico 7. Porcentaje general de ineficiencia y realización personal.

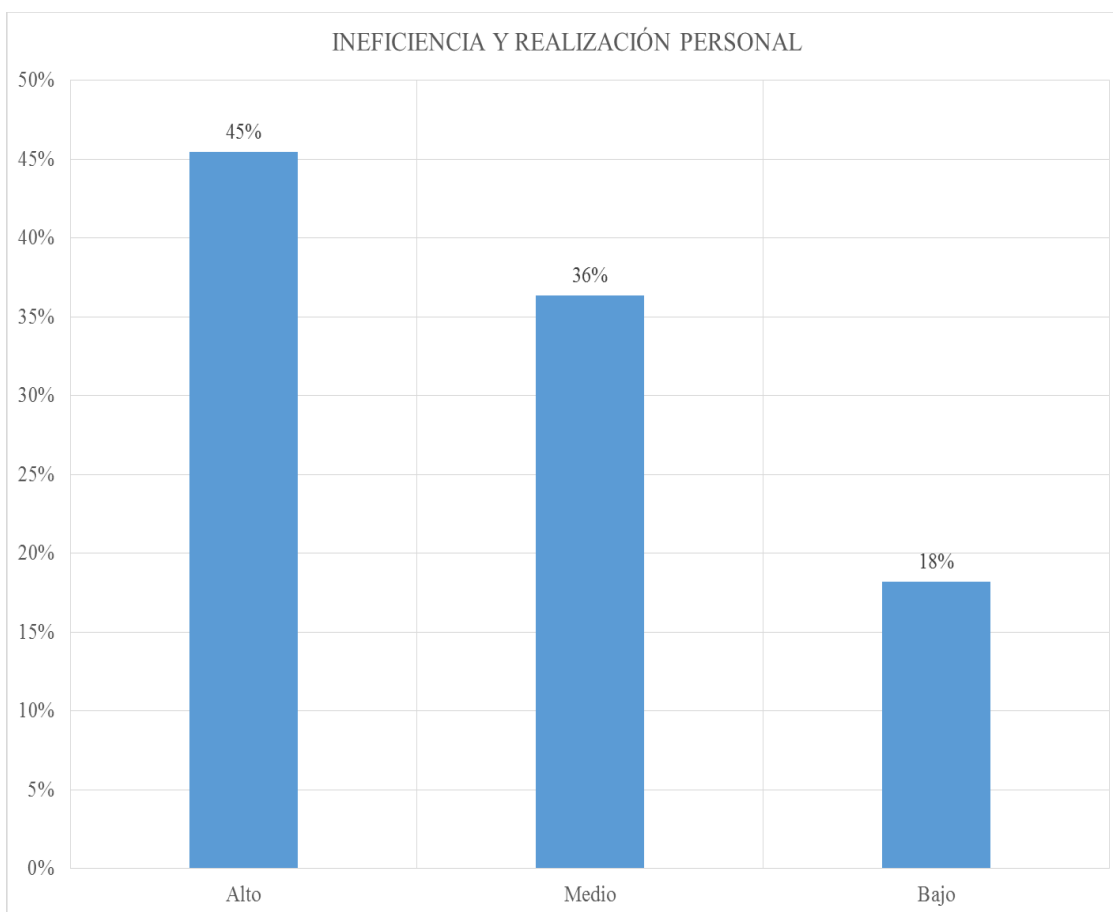


Gráfico 8. Porcentaje de ineficiencia y realización personal por género.

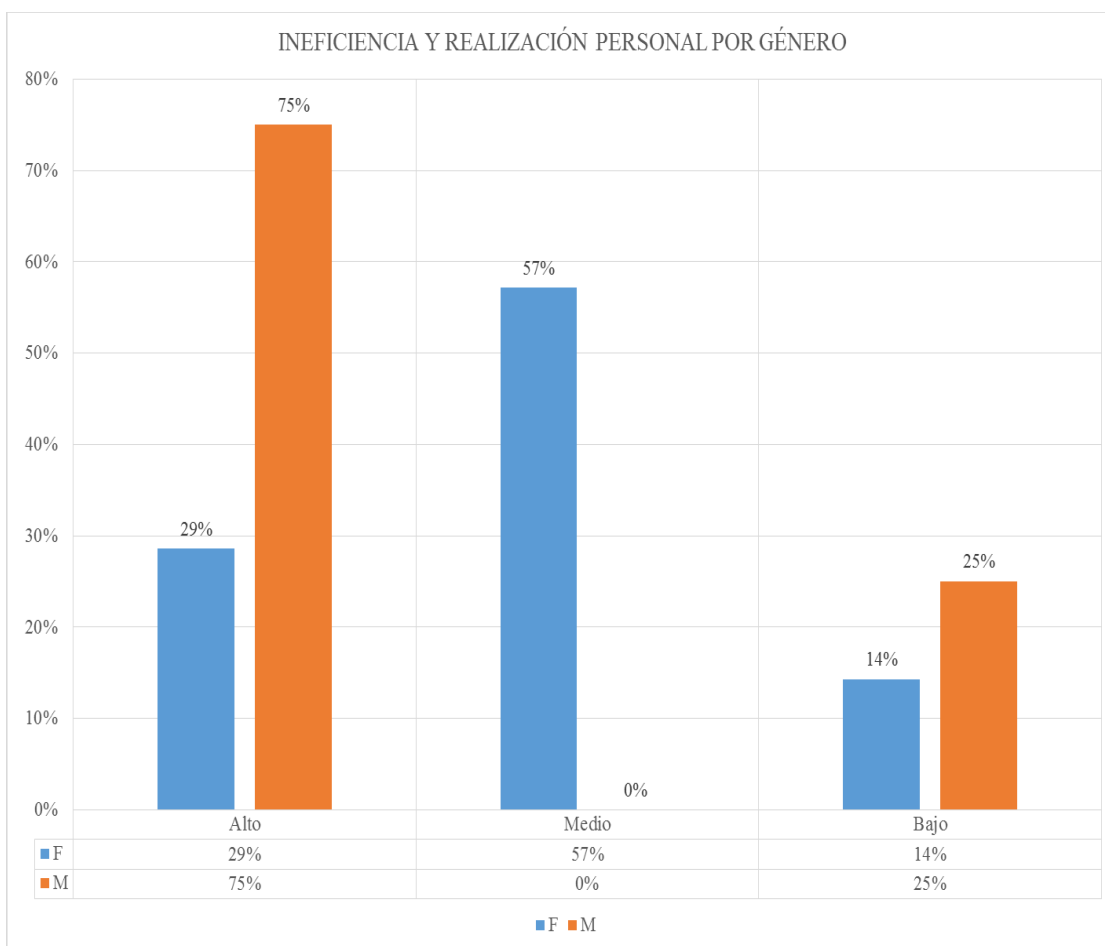
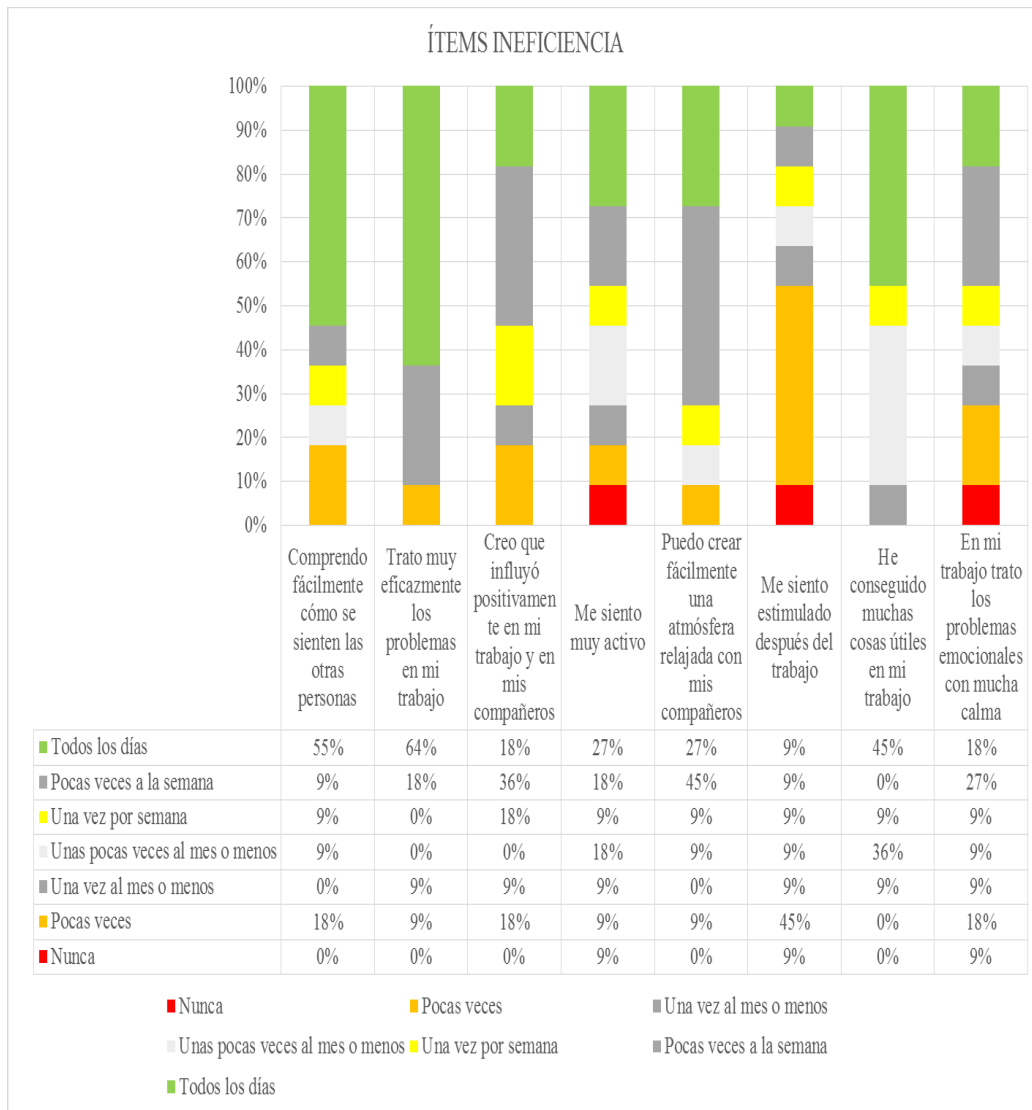


Gráfico 9. Porcentaje por ítems de ineficiencia y realización personal.



Material multimedia.

<https://www.youtube.com/watch?v=0kakqK0LeCk>

<https://drive.google.com/file/d/1xufHLOXFIjfdiU32QSHfOIJzvHeauKIW/view?usp=sharing>
[ring](#)