INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD

GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA

EFECTO QUE TIENE LA INTENSIDAD HORARIA EN LA SALUD FISICA Y MENTAL EN EMPLEADOS DE LA DEPENDECIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA AEROLINEA AVIANCA

PRESENTA:

ALCIRA LEÓN DE GUEVARA, 1621023565

CAREN DANEYI MARTINEZ DORADO, 1611024401

CIELO LILIANA FIGUEROA CARDONA, 1611026116

ILDA MABEL QUIROZ HENAO, 1411021317

JANET PATRICIA ISAZA GARCIA, 1611025854

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVINO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, MARZO A JULIO DE 2020

Tabla de Contenidos

Resumen. 1
Capítulo 1. Introducción. 2
Descripción del contexto general del tema. 2
Planteamiento del problema 3
Pregunta de investigación. 3
Objetivo general. 3
Objetivos específicos. 4
Justificación. 4
Capítulo 2. Marco de referencia. 5
Marco conceptual. 5
Salud fisica y mental. 5
Marco teórico. 6
Modelo desequilibrio Esfuerzo- Recompensa 6
Marco Empírico. 9
Capítulo 3. Metodología. 11
Tipo y diseño de investigación. 11
Participantes. 11
Instrumentos de recolección de datos. 11
Estrategia del análisis de datos. 12
Consideraciones éticas. 12
Capítulo 4. Resultados. 13
Discusión. 17
Conclusiones. 19
Limitaciones. 20
Recomendaciones. 20
Referencias bibliográficas 21
Anexos. 25

Resumen.

La siguiente investigación tuvo como objetivo describir el efecto que tiene la intensidad horaria en la salud física y mental en empleados de la dependencia de atención al cliente de la aerolínea Avianca del aeropuerto de la ciudad de Cali, se planteó la importancia de la salud laboral, teniendo en cuenta que para las organizaciones contar con trabajadores sanos, física y mentalmente aporta al cumplimiento de los objetivos organizacionales, además fortalece el compromiso y eficiencia; a lo largo del proyecto se recopila información teórica sobre las variables, de esta forma podemos evidenciar aún más los beneficios que aporta tanto a empleados como a empleadores, se aborda un tipo de estudio cuantitativo, en donde la muestra la compone de 30 empleados; para desarrollar la medición, se implementa la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial, que tiene como fin proporcionar mejora a la calidad de vida laboral, así prevenir eventualidades laborales y enfermedades. Una vez aplicada se puede evidenciar que la empresa está comprometida con la salud física y mental de sus trabajadores, brindando horarios laborales flexibles y da la conveniencia de usar su tiempo libre para familia y estudio, éste último brinda la oportunidad continua superación.

Palabras clave: Intensidad horaria, salud física y mental, equilibrio laboral.

Capítulo 1.

Introducción.

El presente estudio tiene como objetivo conocer el efecto de la intensidad horaria en la salud tanto a nivel físico como mental en empleados de la dependencia de atención al cliente de la aerolínea Avianca en el aeropuerto de Cali, así mismo identificar el compromiso de la organización frente a la situación de salud laboral en sus empleados y las medidas para garantizar el equilibrio entre el tiempo de descanso y cada jornada.

Descripción del contexto general del tema.

En Colombia, el trabajo ha sido particularmente afectado por el vaivén de una economía global con crecientes cambios, por ella muchas organizaciones les ha tocado adaptarse para poder sobrevivir y estar vigentes en un mercado cada vez más competitivo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en un informe de 2019 habla sobre el contrato social buscando un beneficio para la humanidad, debido a que la implementación de las nuevas tecnologías puede generar impactos nocivos para los trabajadores. Las personas con tal de continuar con sus trabajos se adecúan cada vez más a estos escenarios competitivos esforzándose más de lo que es y muchas veces llegan a sobrecargarse de trabajo. (Gutiérrez, 2019).

Según las estadísticas de la Aeronáutica Civil, el año pasado, Avianca transportó 14,92 millones de personas o sea el 58,1% del total de pasajeros del país, convirtiéndose en la primera en su ramo de traslado de personas. Lo mismo se puede dar cuenta en el plano internacional que transportó 4,92 millones de personas. Con lo anterior cabe resaltar la importancia que tiene Avianca como aerolínea en Colombia. Por ello los colaboradores del área de servicio al cliente hacen parte fundamental en el engranaje y en lo que significa la atención a un volumen grande de personas diariamente. El trabajo de dichas personas puede verse afectado por una sobrecarga de trabajo debido a la cantidad de personas que deben atender día a día, influyendo en su calidad de vida y

productividad, lo cual hace que afecte también la satisfacción de los clientes tanto externos como internos de la empresa Avianca de la ciudad de Cali. (Guevara, 2018).

Planteamiento del problema

La salud del cliente interno es fundamental para el óptimo desarrollo de las organizaciones, las cuales deben garantizar el equilibrio entre el tiempo de descanso y cada jornada laboral, para evitar consecuencias tanto en el ambiente como en la salud física y mental de sus empleados, aún más en sectores de servicios que requieren atención 24 horas, donde estos pasan la mayor parte del día en su entorno laboral. Real, Hassan, Hidalgo y Regueira (2018). Se ve la importancia de describir como es afectada la salud a causa de la intensidad horaria, ya que actualmente ha llegado a ser un factor que ha incrementado interés y conciencia por parte de las organizaciones y también de los empleados para un mayor compromiso con la salud para desempeñarse adecuadamente, y para minimizar consecuencias a nivel de enfermedades laborales. Gómez y calderón (2017), según estos autores una persona que es saludable a nivel mental demuestra interés por su ambiente, es participativa e incrementa su motivación buscando mejora continua.

Pregunta de investigación.

¿Qué efecto tiene la intensidad horaria en la salud física y mental en empleados de la dependencia de atención al cliente de la aerolínea Avianca del aeropuerto de la ciudad de Cali?

Objetivo general.

Describir el efecto que tiene la intensidad horaria en la salud física y mental en empleados de la dependencia de atención al cliente de la aerolínea Avianca del aeropuerto de la ciudad de Cali.

Objetivos específicos.

- Conocer los efectos adversos en la salud física y mental de los empleados

- Identificar el compromiso de la organización con el bienestar de los empleados
- Definir el equilibrio entre el tiempo de descanso y la jornada laboral de los empleados

Justificación.

La vida laboral se considera como una de las áreas de desempeño vitales para el desarrollo de las personas, además de ser fuente significativa de ingreso económico y sostenibilidad de un hogar, es donde la persona permanece mayor tiempo incluyendo fines de semana, festividades decembrinas y los diferentes días feriados durante el año, esto se ve en dependencias de atención al cliente en aeropuertos donde la atención y servicio debe ser 24 horas, lo que amerita que los empleados tengan diferentes horarios en la noche o iniciando desde muy temprano en la madrugada sin poder llevar control en horas de sueño y alimentación; esto además conlleva menor tiempo para compartir en familia, ausencia en diferentes fechas especiales y un menor círculo social fuera de la empresa. Ante lo planteado es importante tomar en consideración como puede verse afectada la salud debido a las horas laborales, teniendo en cuenta que según estudios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) “las condiciones de trabajo para la mayoría de los tres mil millones de trabajadores en todo el mundo no reúnen los estándares y guías mínimos establecidos por estos organismos para la salud ocupacional, la seguridad y la protección social” (Platan 2013).

Capítulo 2.

Marco de referencia.

En el presente capitulo se desarrollan tres marcos, los cuales tiene como finalidad describir los conceptos relevantes, las teorías que sustentan el estudio y datos importantes de bases de investigación relacionadas a las variables planteadas.

Marco conceptual.

Intensidad en el horario: La norma establece que se debe trabajar 8 horas diarias y 48 horas semanales, las empresas deben fijar un horario que se ajuste con la jornada que permite la ley. Las empresas deben tener dentro de sus principales fines, el evitar cualquier riesgo y así reconocer que el agotamiento físico y mental puede traer secuelas en la salud y en el rendimiento de sus trabajadores, es el deber de las empresas implementar acciones para disminuir los efectos del cansancio (Moreno,2011).

Trabajo extra suplementario: Hace relación a los trabajos extras que se remuneran con un recargo de pago extra (art.159 código sustantivo del trabajo). El trabajo o turnos laborales producen una serie de trastornos o problemas en el ritmo biológico. Algunas empresas manejan horarios laborales extensos, la gran mayoría de los trabajadores tiende a presentar efectos negativos como trastornos del sueño, fatiga y estrés laboral.

Salud Física: Se especifica como agotamiento o fatiga física. La salud laboral se fundamenta en un buen ambiente de trabajo. Donde se debe tener en cuenta que los empleados es el principal valor de la empresa, para lograr altos niveles de calidad y producción. El mundo empresarial está dando pasos agigantados para fomentar la salud en los trabajadores dentro y fuera de los entornos de trabajo. Buscan cada vez más crear cultura saludable, y equilibrar la vida laboral con la familiar (Platán, 2013).

Salud mental: Se puede definir como el estado de tensión que desencadenan varios sistemas que van a afectar los estados emocionales y cognitivos los cuales vienen determinados por diferentes factores como el lugar o situaciones donde se trabaja.
En el entorno laboral hay muchos factores que intervienen en la salud mental, riesgos que conllevan a una interacción inadecuada según el tipo de trabajo. La sobrecarga de

información a la que se expone un trabajador, para poder cumplir con las actividades exigidas por su puesto de trabajo, demanda un alto grado de desgate mental (Platan, 2013). Algunas de los síntomas más comunes es la irritabilidad, depresión causada por el agotamiento físico y mental.

Marco teórico.

La salud del talento humano es fundamental para que en las organizaciones haya un buen desarrollo. Cabe resaltar que es de mucha importancia el trabajo para todos los individuos, pues es fundamental para nuestro beneficio económico y poder sostenernos, logrando proporcionar satisfacciones, desgastes y conflictos, pero también el trabajo es un espacio donde las personas mantienen una muy buena cantidad de tiempo y esto hace que entren en contacto con muchos factores de riesgo, dependiendo la actividad laboral que desarrollen.

Es por esto que la investigación ocupacional ha identificado características adversas para la salud del trabajo moderno con la ayuda de tres grandes modelos teóricos, y es por ello que en este estudio abordamos uno de los modelos:

MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO – RECOMPENSA de Johannes Siegrist

Siegrist, J. (2010) Este modelo propone que el empeño que implica el trabajo y el premio que recibimos por este, son probables estresores que al mezclarse de alguna forma es contraproducente para nuestra salud.

El primer elemento del modelo es el ESFUERZO, el cual explica el requerimiento que involucra para las personas el trabajo que efectuamos, hay dos tipos de esfuerzo, el que se produce por mandatos externos y el que nos autoimponemos, el primero se le denomina esfuerzo extrínseco y se refiere al exceso de nivel de compromiso, rapidez y plazo requerido para dirigir las actividades laborales, al segundo esfuerzo intrínseco el cual involucra de qué manera y por decisión individual requerimos para ejecutar una tarea, en el momento que la exigencia sea muy alta el esfuerzo intrínseco será superior. Siegrist, J. (2010).

El segundo elemento es la RECOMPENSA, este tiene en consideración cualidades individuales del trabajador como agradecimiento, trato integro, apoyo, salario, garantía

laboral, oportunidades de desarrollo que se obtiene producto del trabajo realizado. El alto esfuerzo y la baja recompensa tienen la capacidad de estresarnos y por tanto contribuyen al desarrollo de enfermedades físicas y mentales, sin embargo, la idea esencial del modelo de Johannes Siegrist se apoya en que la condición más agobiante y por tanto más contraproducente para nuestra salud se da cuando no hay un equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa. Siegrist, J. (2010).

Tanto las diferentes condiciones de trabajo y los acuerdos laborales a los que llegamos, interviene de gran manera a la carga de enfermedades cardiovasculares, desajustes emocionales, problemas muscoloesqueletico, digestivos etc., especialmente en las sociedades modernas donde la deprecación e intimidaciones mentales y emocionales se están expandiendo, aunque se necesitan evidencias o estudios científicos, los hallazgos disponibles requieren medidas prácticas, para poder mejorar la calidad del trabajo ya que es lo más importante a nivel de empresas y organizaciones individuales. Siegrist, J. (2010).

Si miramos la generalización económica y descubrimientos tecnológicos, el estrés laboral se ha transformado en una experiencia predominante de las poblaciones trabajadoras en países económicamente desarrollados (Siegrist y Wahrendorf, 2016).

Podemos decir que las personas empleadas con grados de educación por debajo del normal, tienen más posibilidad de verse afectada por el aumento de la tensión laboral y riesgo laboral (Hoven y Siegrist, 2013).

El modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, muestra que ciertos trabajadores presentan un patrón de resistencia llamado sobrecompromiso, antes las solicitudes de trabajo. Este patrón de resistencia determina un conjunto de emociones, comportamientos y actitudes que muestran un enorme esfuerzo con una mezcla de un sano deseo de ser estimado y aprobado. Es frecuente que las personas con cualidades de sobrecompromiso lleven a exagerar sus esfuerzos, siendo el esfuerzo recargado el resultado de una distorsión perceptual.

El estudio del burnout en las organizaciones es de sumo interés ya que es una cuestión de salud ocupacional trayendo consecuencias negativas en el trabajo como: bajo desempeño, escasa productividad, mala calidad del servicio. Es por esto que los sistemas de gestión de

seguridad y salud en el trabajo buscan evitar un daño en la salud del trabajador y promover ambientes de trabajo saludables (Patlan, 2013).

Por otro lado, las largas jornadas de trabajo provocan que el recurso humano tenga menos tiempo para su vida familiar, social, al ocio, y al descanso. Disminuyen las pausas que son vitales para combatir la fatiga, por otra parte, en aquellas jornadas con horarios flexibles, los empleados deben ocuparse de adaptarlo a sus necesidades y organizarlo como la consideren más conveniente, pero no siempre resulta originando momentos de frustración, tensión y ansiedad.

De las organizaciones saludables, podemos decir que se considera una situación clave la calidad, ya que se fomenta en todas las esferas de la función organizacional. Estas empresas se distinguen de todas las demás porque tienen gestiones activas en la protección de la salud del talento humano que laboran, teniendo en cuenta tanto el bienestar físico como mental y social en el nivel alto, ya que comprenden que las exposiciones constantes a elementos psicosociales perjudiciales en el entorno laboral, llevan a incitar perjuicio en la salud de los empleados, aun cuando estos daños no se presenten de manera rápida (Carrión, 2012, p.1).

Podemos decir que la norma de trabajo y descanso son un factor irremplazable para alcanzar altos niveles de rendimiento y bienestar laboral. El mundo vive cambiando muy rápidamente y tanto el mercado laboral como las nuevas generaciones piden otra forma de relación laboral, no solo una mayor permisividad horaria, si no también mayores oportunidades de crecimiento, seguridad e integración social.

Existe evidencias que demuestran cómo al brindar un ambiente adecuado y una buena calidad de vida trae consecuencia en el empleado muy positivas para su motivación y compromiso y así alcanzando un buen empeño por arriba de lo deseado. Cada día son más las organizaciones enfocadas en impulsar una acertada evaluación entre la vida personal y el trabajo, ofreciendo servicios dirigidos a impulsar formas de vida más saludables y brindar elecciones más flexibles en cuanto a horarios.

Al elevar la calidad de vida en las organizaciones, lleva consigo varias ganancias bien notables para las empresas como: mayor lealtad y compromiso del empleado para la organización, facilitando la detención del talento humano, aumentando así en la producción

y de este modo llegando a nivelar el servicio al cliente, brindando mayores niveles de satisfacción laboral, y así reducir la lista de deserción y cambios voluntarios.

Marco Empírico.

Con base en hallazgos se retomó la investigación denominada "Capacidad de autocontrol e indicadores de carga de trabajo psicológico: la importancia de los recursos de control individual del estrés psicológico en el contexto del aumento de los requisitos de autocontrol en el mundo del trabajo" realizado el año 2011 en Alemania, el objetivo principal de este estudio fue hallar la relación que hay entre la carga de trabajo psicológica y como puede ser equilibrada por la capacidad de autocontrol individual. Los datos fueron recolectados utilizando una muestra de 272 enfermeras, las variables relevantes se determinaron mediante cuestionarios, se utilizaron modelos de ecuaciones estructurales moderadas latentes para calcular los efectos del moderador. En la segunda parte del estudio, los procesos de autocontrol individuales se evaluaron alternativamente utilizando el desempeño de tareas experimentales. Los instrumentos utilizados para determinar las dimensiones del burnout y la despersonalización fueron: la versión alemana del Maslach Burnout Inventory (MBI-D); para los síntomas depresivos se registraron utilizando el inventario simplificado de depresión de Beck (BDI-V) de Schmitt y Maes (2000); para el análisis de la capacidad de autocontrol se usó la escala que mide errores cognitivos cotidianos (CFQ); también se utilizó la versión alemana de la escala de afecto positivo y negativo (PANAS) para registrar la afectividad negativa. Los resultados de los análisis mostraron que un alto nivel de autocontrol amortigua el efecto relevante del estrés. El burnout afecta la salud del trabajador y junto con otros elementos como la fatiga, el estrés, y la angustia psicológica se hacen presentes cuando existe sobrecarga de trabajo.

En el estudio denominado "Estudio exploratorio de los factores de carga de trabajo que tienen un impacto sobre la salud y la seguridad" de octubre del 2010 en Canadá, tenía como objetivo comprender la carga de trabajo a través de la actividad laboral dentro del contexto dinámico del individuo, de su actividad profesional, y su contexto

organizacional, y entender este fenómeno a través de las situaciones reales del trabajo. La muestra fue 54 personas en una compañía de aseguradoras junto a los encargados de servicio al cliente. Es un estudio descriptivo exploratorio, compuesto por un desarrollo metodológico en 4 etapas. Los instrumentos que se usaron Task Load Index (NASA-TLX) que evalúa la percepción de la carga de trabajo, Subjective Worload assessment techinique (SWAT) que evalúa 3 dimensiones: Carga temporal, Esfuerzo mental, Estrés psicológico y otros como Workload profile, Borg CR10 Scale, Multivariate Workload Index. El resultado de esta investigación concluyó que los efectos de la sobrecarga de trabajo son numerosos y producen consecuencias importantes para las organizaciones en términos de ausentismo y rotación de personal principalmente.

La investigación realizada en el 2008 con el nombre de "Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería, hecho en España. El objetivo fue analizar la influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT). La muestra fue 714 profesionales de enfermería que trabajan en diferentes hospitales mediante un cuestionario de MBI-HSS, la sobrecarga se midió con una escala de 7 ítems de karasek y la autoeficacia mediante la escala de Baessler y Schwarzer. Los resultados mostraron que la sobrecarga laboral y la autoeficacia fueron predictores significativos de las dimensiones del MBI y solo resultó significativo del efecto modulador de la auto eficiencia en la relación entre la sobrecarga laboral y el agotamiento emocional.

Por último, la investigación realizada a enfermeras llamado "sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Cartagena de Indias, 2012" nos indica cómo la sobrecarga es un factor que hay que revisar en la salud y seguridad del profesional que trabaja en el cuidado de pacientes. El objetivo de la investigación es identificar el origen de la sobrecarga laboral en tres unidades de cuidado intensivo -UCI- con un estudio descriptivo de corte transversal en donde se usó el instrumento NASA TLX, permite medir la carga laboral y cuatro cuestionarios del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo en España, identifica la condición

del trabajo. Los resultados mostraron que la principal fuente del problema estaba dada por la presión temporal, seguido por el esfuerzo que deben hacer las enfermeras para cumplir con las labores asignadas y el cuidado de los pacientes.

Capítulo 3.
Metodología.

En el presente capítulo se presentará todo lo concerniente al instrumento de medición, el respectivo análisis, principales hallazgos y los aspectos éticos.

Tipo y diseño de investigación.

El proyecto es de enfoque cuantitativo; está encaminado a describir efectos, más no se busca cambiar la realidad ni hacer algún tipo de intervención, el estudio es delimitado y es posible implementar métodos estrictos de recopilación y análisis de datos estadísticos confiables por medio de un instrumento que se ha demostrado previamente su validez. (Hernández - Sampieri, 2014, p.33-57). El alcance es de tipo descriptivo, es decir solo se pretende determinar causas o recoger información, ampliar los conceptos de la intensidad horaria, y los efectos en la salud física y mental. (Hernández - Sampieri, 2014, p.92). Se presenta investigación no experimental, con un diseño transversal, donde se busca describir las variables y hacer el respectivo análisis y explicar cómo se relacionan.

Participantes.

Hernández – Sampieri (2014) plantea el concepto de población o universo, se relaciona a la agrupación de todos los casos que coinciden con especificaciones establecidas. La población elegida, está conformada por empleados de la dependencia de atención al cliente de Avianca ubicados en el aeropuerto de Cali; en total son 150 empleados del área operativa o cara al cliente, entre un rango de edad de 20 a 50 años, de turno completo. La muestra es probabilística donde todos tienen oportunidad de ser elegidos, y se toma del 20% del personal, es decir, que de 150 empleados se aplicará a 30 empleados, y los criterios que se tienen en cuenta para aplicarla son: antigüedad de 1 año y contrato directo con Avianca.

Instrumentos de recolección de datos.

La medición se realiza con la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo Psicosocial, propiedad del Ministerio de Protección Social, diseñada por la Universidad Javeriana. Tiene como finalidad aportar al mejoramiento de la calidad de vida laboral y prever que se desarrolle algún tipo de enfermedad o accidente en el trabajo, busca mejorar ambientes laborales, identifica falencias que puedan presentarse en una organización y poder corregir circunstancias relacionadas a riesgos psicosociales. Es un instrumento que solo es válido en Colombia. La conforman instrumentos divididos en cuestionarios de autoreporte y guías que dan información de cómo se encuentran las condiciones internas y externas de su trabajo, y orienta al profesional o experto en la aplicación. La batería incluye ficha de información general del trabajador, cuestionario de riesgo extra laboral, cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B): forma A aplica a personas que desempeñan cargos como jefes y supervisores, y la forma B a auxiliares y operativos. En este estudio se aplicó el cuestionario de riesgo Psicosocial forma B, el cual consta de 97 preguntas y el cuestionario de medición de factores extra laborales con 31 preguntas. Ministerio de la protección social. (2010). Se lleva a cabo de manera virtual, por medio de la aplicación WhatsApp, se envió los cuestionarios realizados en formularios de google. La aplicación de la prueba no tiene un tiempo de duración. Sin embargo, en el cuestionario de riesgo Psicosocial forma B toma alrededor de 1 hora, y el cuestionario de medición de factores extra laborales 10 minutos.

Estrategia del análisis de datos.

En la página del Ministerios de Protección Social, la batería de riesgo psicosocial, cuenta con un aplicativo en Excel, en el cual se ingresa la información de los cuestionarios aplicados y este arroja los resultados.

Consideraciones éticas.

Se validó la ley 1090 de 2006 la cual reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, que dicta el código deontológico y bioético y se decreta el ejercicio de la psicología en Colombia, en la investigación fue de suma importancia el título VII. Del

código deontológico y bioético, capítulo VI uso de material psicotécnico teniendo en cuenta los artículos 45 y 46. En el consentimiento informado se consideró la resolución 8430 de 1993 en el título II de la investigación en seres humanos, capítulo I de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos los artículos 5,6 (a, e, d, g), 8, 9, 10,11 (a), 12, 14,15 y 16. Del capítulo 2 de la investigación en comunidades los artículos 17, 18, 19 y 22.

Capítulo 4.
Resultados.

En el presente capítulo se presenta los principales hallazgos de aplicación y validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Como resultado principal se identificó que los efectos adversos en la salud física y mental debido a la intensidad horaria no están siendo afectados ya que la mayoría del personal tiene un contrato de 4 horas y tienen mayor posibilidad de manejo de tiempo; se logró identificar el compromiso de la organización en la flexibilidad de horarios y seguridad; por último se evidenció el equilibrio entre la jornada laboral y el tiempo de descanso sin que afecte su estado físico o mental.

Se llevó a cabo la aplicación a una muestra de 30 empleados de la empresa Avianca de la dependencia de atención al cliente del aeropuerto de Cali; se realizó la primera aplicación que correspondió a datos sociodemográfico caracterizándose así:

Figura 1. Sexo/cargo que ocupa en la empresa (Anexo 4) se evidenció que la mayor parte de la muestra corresponde a mujeres, y la totalidad de la muestra desempeña el cargo de Agente de servicio al cliente, esto ya que en esta dependencia se requiere un mayor nivel de sensibilización y habilidades comunicativas que son más evidentes en mujeres, además de la feminidad que aporta a la imagen de la empresa, en este caso a Avianca que se diferencia por la calidad en atención.

En la figura 2 (Anexo 5) se evaluó el promedio de edad, y se evidenció que la mayor parte de la población está por debajo de los 30 años (el más joven contaba con 21 años y el mayor con 40 años), se puede decir que es una población “joven “y esto es significativo para la empresa, ya que la edad va de la mano con el rendimiento laboral y en la mayoría de casos con el estado de físico y mental a nivel de salud. Y se relaciona con la Figura 3 (Anexo 6) donde se evidencia que la mayoría no tiene una relación sentimental y se deduce qué al haber un porcentaje significativo de edad entre los 18 y 25 años, se está iniciando la vida laboral y buscando estabilidad económica. Además, el laborar en un aeropuerto amerita disponibilidad de tiempo en festivos y fechas especiales y mayor resistencia al cambio.

Se relacionó los datos de la figura 4 y 5, (Anexo 7 y 8) y se evidenció que la ocupación predominante es agente de servicio al cliente que corresponde al tipo de estudio Técnico, Tecnológico completo, es decir que se está desempeñando funciones relacionadas a sus estudios académicos, lo que favorece el bienestar de los empleados en cuanto a experiencia y crecimiento laboral en su área elegida.

La figura 6 (Anexo 9) representa el tipo de cargo, donde sobresalió “operario, operador, servicios generales” este se adecua con las funciones realizadas en la dependencia de atención al cliente. En la figura 7 (Anexo 10) se relacionó el lugar de residencia actual, con el lugar donde trabajan, se demostró que la muestra está dividida entre la ciudad de Cali y Palmira, ya que el Aeropuerto de Cali está ubicado geográficamente entre estas dos ciudades.

En la figura 8 y 9 (Anexo11 y 12) se relacionó, horas diarias de trabajo y antigüedad; se notó primero qué en esta dependencia, hay jornada completa y de medio tiempo, prevaleciendo según la muestra 4 horas laborales, lo que evidencia el compromiso de la organización en el equilibrio del tiempo, al dar la posibilidad de realizar otras actividades, como estudiar o mayor tiempo en casa o actividades de preferencia. Y esto

en relación a la antigüedad, se observó adaptabilidad a la empresa por el beneficio del tiempo.

En la figura 10 y 11 (Anexo 13 y 14) se relacionó el número de personas que dependen económicamente de los encuestados y el estrato social al que corresponde según los servicios públicos. Se pudo deducir que al tener o no personas a cargo económicamente, los empleados buscan estratos donde los gastos sean menores y llevar un equilibrio tanto si hay responsabilidad con otros o solo gastos personales.

Por su parte, en la figura 12 y 13 (Anexo 15 y 16) se relacionó el tipo de contrato, y tipo de salario, el equilibrio de estos es importante para lograr el bienestar en los empleados e implica estabilidad laboral y económica, y de acuerdo a los resultados, se notó que la organización brinda esta estabilidad por medio de un contrato a término indefinido y salario fijo.

A continuación, se realizará un análisis general de la batería de Riesgo intra y extralaboral. De acuerdo a los niveles de riesgo establecidos por la batería de riesgo psicosocial, donde la dimensión “Sin Riesgo” no requiere fomentar programas de intervención o tomar medidas al respecto, “Riesgo bajo” no presenta alteraciones de estrés o amenaza significativa, “Riesgo medio” necesita observación y tomar acciones que prevengan efectos perjudiciales, es necesario intervenir en la situación del empleado y el “Riesgo alto” que representa un alto impacto y requiere seguimiento.

En la tabla 1 (Anexo 17) Análisis general del Riesgo Intralaboral; en la dimensión de retroalimentación de desempeño, representa la información que el empleado recibe de cómo desarrolla sus funciones, el indicador de riesgo fue medio, por lo que es necesario tomar medidas para prevenir que al carecer de dicha retroalimentación clara y oportuna afecte negativamente el desempeño de funciones. En la dimensión de claridad de rol, relacionada a las funciones del cargo, no presentó nivel de riesgo, indico información clara sobre objetivos.

Con relación a dimensión de participación y manejo del cambio se manifestó sin riesgo, lo que indica que en procesos de cambios en la empresa se tiene en cuenta participación del empleado. En cuanto a dimensión de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, presentó riesgo bajo, lo que indico que el empleado es calificado y aplica sus conocimientos en las tareas asignadas. Respecto a dimensión de control y autonomía sobre el trabajo presento riesgo muy alto, lo que indico que la toma de decisiones sobre la cantidad, el ritmo y método de trabajo es limitado.

La dimensión de demandas emocionales presentó nivel de riesgo muy alto, esto debido a que en áreas de atención al cliente los empleados están expuestos a maltrato verbal por parte de los usuarios y en especial en una aerolínea, que presta un servicio de transporte esencial, donde transitan diversas culturas, edades, religión, ideologías y diferentes tipos de clientes. En demandas de carga mental no presento fuente de riesgo, lo que indica que las labores no exigen esfuerzo en cuanto a memorizar o exceso de información que amerite concentración compleja. Por último, en la dimensión de demanda de la jornada de trabajo presentó nivel de riesgo bajo, de acuerdo a la información sociodemográfica, la mayoría de los empleados laboran medio tiempo, lo que indica que no hay afectaciones significativas a pesar de tener turnos en horario nocturno y días feriados.

En la tabla 2 (ver anexo 18) Análisis general del Riesgo Extralaboral, se evaluaron las dimensiones de: tiempo fuera del trabajo, la cual se presentó sin nivel de riesgo, lo que indico la posibilidad de atender asuntos personales o familiares sin limitación.
La siguiente dimensión evaluada fue relaciones familiares, nivel de riesgo, la cual excluye conflictos entre familia o falta de apoyo. La dimensión de comunicación y relaciones interpersonales sin riesgo psicosocial, lo que indico la ausencia de conflictos con amigos o personas cercanas. En cuanto a la dimensión de situación económica del grupo familiar Presentó un nivel de riesgo bajo, lo que indica existencia de deudas económicas que afectan de alguna manera al empleado.

Por otro lado, la dimensión sobre características de la vivienda y de su entorno, se registró sin riesgo, en buenas condiciones que favorecen en descanso en el hogar.
Por ultimo las dimensiones de influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda presentaron riesgo bajo, lo cual indico que los problemas personales o familiares y la duración del desplazamiento de la vivienda al lugar de trabajo no presentan alteraciones significativas pero se deben estar monitoreando.

Discusión.

En esta investigación se evidencia la importancia que un trabajador pueda conservar su salud y como puede verse afectada la productividad y los ingresos de una compañía por una sobrecarga de horas laborales, además de presentarse un fenómeno denominado "burnout" trayendo consecuencias negativas para el trabajo como bajo desempeño, poca productividad y mala calidad del servicio prestado.

Dentro de la investigación se trabaja el modelo de Desequilibrio esfuerzo – recompensa, el cual propone el razonamiento que nos dice: mezclar trabajo y premio se convierten en estresores, los cuales a su vez son contraproducentes para la salud. Este modelo nos indica cómo algunos trabajadores pueden presentar un patrón de resistencia llamado sobre compromiso frente a una solicitud de trabajo, lo cual desencadena un conjunto de emociones, comportamientos y actitudes dañinas solo con el fin de demostrar un deseo de aprobación y estimación por parte de los superiores.

Hallazgos encontrados en investigaciones como la denominada capacidad de autocontrol de carga de trabajo psicológico, el estudio exploratorio que se hizo en Canadá sobre el impacto de una carga de trabajo sobre la salud y la seguridad y la sobrecarga laboral a unos profesionales de enfermería en Cartagena, solo reafirman el concepto en el cual la presión, el estrés y la sobrecarga laboral son fuentes de problemas, lo que imposibilita a las personas cumplir a cabalidad con sus labores, además de posibilitar el aumento del ausentismo y la rotación del personal.

Los resultados arrojados por la empresa Avianca nos muestran que trabajamos con una población relativamente joven estando la mayoría por debajo de los 30 años, también prepondera las mujeres en este servicio de atención al cliente con estudios técnicos o tecnológicos, buscan una estabilidad económica y laboral en el área elegida, también se evidencia que la organización es consiente del tipo de trabajo que se realiza, porque se ve su compromiso en el equilibrio de tiempo permitiendo la posibilidad de realizar otras actividades. Al contrario de las investigaciones hechas, en la empresa Avianca se encuentra evidencia que es una compañía que le da oportunidad en la disposición de los horarios para que puedan tener espacios para otras ocupaciones, consiente de las labores que desempeñan y que por ello no buscan que sus empleados tengan una sobrecarga laboral.

Conclusiones.

A través de este proyecto de investigación se cumplió con los objetivos planteados tanto generales como específicos ya que se conoció el efecto de la intensidad horaria en la salud tanto a nivel físico como mental en empleados de la dependencia de atención al cliente de la aerolínea Avianca en el aeropuerto de Cali, además se identificó el compromiso de la organización frente a la situación de salud laboral en sus empleados y la precaución de garantizar el equilibrio entre el tiempo de descanso y cada jornada.
Para dar respuesta a los objetivos específicos se utilizó un enfoque cuantitativo con un alcance de tipo descriptivo, acompañado de un muestreo probabilístico, tomándose el 20% del personal y se realizó la medición con la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales.

Se demostró el tipo de contrato y tipo de salario, y se notó que el equilibrio de estos, es importante para lograr el bienestar en los empleados e implica estabilidad laboral y económica; se evidenció que la organización brinda una seguridad por medio de un contrato a término indefinido y salario fijo.

Se revisó horas diarias de trabajo y antigüedad, evidenciándose que en esta dependencia hay jornada completa y de medio tiempo conservándose cuatro horas laborales, lo que confirma el compromiso de la organización en el equilibrio del tiempo, al dar la posibilidad de realizar otras actividades, como estudiar, tiempo en familia, actividades favoritas. Y esto en relación a la antigüedad se observó adaptabilidad a la empresa por el beneficio del tiempo.

Podemos concluir que en la aerolínea Avianca el mayor riesgo al que se enfrentan y que podría llegar a afectar la salud mental de los empleados es la vulnerabilidad ante clientes problemáticos que afectan a nivel emocional y en casos extremos físicos.
Por último en relación a las condiciones extralaborales se logró notar que al estar retirado el aeropuerto de la zona urbana, es decir a las afuera de la ciudad de Cali, los empleados toman varios transportes y largos trayectos para llegar a cumplir sus labores, lo que según los resultados de la muestra representa un riesgo bajo, que no representa una amenaza significativa en el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, y que por laborar en horarios nocturnos la aerolínea debe prestar el servicio de transporte.

Limitaciones.

En la investigación se presentó varios limitantes, el principal fue la dificultad para contactar a los participantes, ya que temporalmente debido a las restricciones dadas por el gobierno, el aeropuerto está cerrado y los empleados están suspendidos temporalmente, lo que nos llevó a transcribir los cuestionarios en herramientas digitales y enviarlos de manera virtual, pero algunos empleados estaban en lugares donde no tenían buena conexión a internet; por otro lado el aplicativo de validación de resultados de la batería de riesgo psicosocial no estaba disponible en la página del Ministerio de protección social lo que retraso el análisis.

Recomendaciones.

Es conveniente el monitoreo constate de la percepción de los empleados, ya qué según los resultados, aunque la mayoría refiere un buen concepto de sus condiciones

laborales dentro y fuera de la empresa, es importante tener en cuenta la minoría que no tiene claridad en procedimientos o muestra indiferencia a los mismos, como también es importante fortalecer el manejo de emociones ante clientes conflictivos.

Se recomienda implementar capacitación en hábitos de vida saludable, ya que por los horarios nocturnos el cuerpo requiere un mayor gasto energético y mental.
Por último, en cuanto al instrumento utilizado en esta investigación recomendamos la aplicación presencial, ya que da el espacio de solucionar dudas o concentrarse en cada pregunta con mejor enfoque.

Referencias bibliográficas

Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramírez, O., Ruiz, F y Palomino, J. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Horiz Med, 18* (1), 59-67.

Carrión, M. (2012). Organizaciones saludables en tiempos de crisis. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 2* (1), 1-2. Recuperado de http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/54/0

Colegio Colombiano de Psicólogos. (2009*).* Uso del material psicotécnico. *Deontología y Bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia,* (pp. 43). Bogotá, Colombia.

De Arco, O., (2013). Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012 (Tesis de grado). Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería, Bogota, Colombia

Fournier, P.; Montreuil, S.; Brun, J.; Bilodeau, C.; Villa, J. (2010). Étude exploratoire des facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé et la sécurité. Étude de cas dans le secteur des services. [Estudio exploratorio de los factores de la carga de trabajo que tienen un impacto sobre la salud y la seguridad. Estudio de caso en el sector de los servicios].

Gil-Monte, P; García, J; Caro, M. (abril de 2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. Intermarican Journal of psychology, Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902008000100012

Gómez, M., Calderón, P. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Revista Katharsis, 23* (17), 177-201. Recuperado de: http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis

Gutiérrez, C. (2019) Panorama del estrés laboral en Colombia. Legis Ambitojuridico.com. Recuperado de: https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estres-laboral-en-colombia

Guevara Benavides, L (4 de agosto de 2018). Las aerolíneas Avianca, Latam y Viva mueven 89% de los viajeros nacionales. Recuperado de https://www.larepublica.co/empresas/las-aerolineas-avianca-latam-y-viva-mueven-89-de-los-viajeros-nacionales-2756644

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C, y Baptista-Lucio, (2014). El proceso de la investigación cuantitativa, *Metodología de la investigación* (pp. 33-57). México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C, y Baptista-Lucio, (2014). ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? *Metodología de la investigación* (pp. 92-93). México: McGraw-Hill Interamericana.

Hupke, M. (2011). Selbstkontrollfähigkeit und Indikatoren psychischer Arbeitsbeanspruchung [La Capacidad de autocontrol e indicadores de carga de trabajo psicológico].

Mieles Velásquez, Claudia Patricia. (2019). Factores de Estrés Laboral y Efectos en la Salud: Modelo Desbalance Esfuerzo Recompensa y Modelo Demanda Control Facultad de Ciencias de la Seguridad y Gestión de Riesgos.

Ministerio de la protección social. (2010). *Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.* Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx

Ministerio de Salud. (1993). Resolución 8430 de 1993 (octubre 4). Recuperado de de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF

Moreno, B. (2011). Factores y Riesgos laborales Psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo, 57* (1), 4-19. http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002

Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales, 29* (13), 445-455.

Real, G., Hassan, N., Regueira, M. Hidalgo, A. (2019). Valoración de los regímenes de trabajo y descanso. Caso de estudio: Varadero (Cuba). *Turismo y Sociedad, 24*. (7), 149-159. DOI: https://doi.org/10.18601/01207555.n24.07

Secretaria General del Senado. (1950). Código Sustantivo del trabajo: artículo 15, Trabajo suplementario. Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo_pr005.html

Siegrist, J. (2010). Desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo y enfermedades cardiovasculares, International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 23 (3), 279-285.

Velázquez, Y., Zamorano, B., Ruíz, L., Monreal., Oscar, y Gil, H. (2014). El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. *Saber*, 26(4), 409-415. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622014000400006&lng=es&tlng=es.

Anexos

Anexo 1: INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio:

Investigadores: Alcira Ladrón De Guevara, Caren Daneyi Martínez Dorado, Cielo Liliana Figueroa Cardona, Ilda Mabel Quiroz Henao, Janet Patricia Isaza García.

Introducción

Por el presente lo invitamos a participar en un estudio de investigación. A los efectos de decidir si desea o no participar en este estudio, usted tiene derecho a saber cuál es el objetivo de éste, como se selecciona a los sujetos, qué procedimientos se emplearán, cuales son los posibles beneficios y qué es lo que se espera de usted como participante de una investigación. Este proceso se denomina "*consentimiento informado*". La presente declaración de consentimiento le proporcionará información sobre esta investigación que las investigadoras en el estudio le explicará. Se le solicitará que lea atentamente esta declaración de consentimiento y que le pregunte a las investigadoras todo aquello que no comprenda. Cuando haya comprendido la información y haya decidido participar, se le solicitará que firme y feche este consentimiento y se le entregará una copia del mismo.

Objetivo de la investigación

A usted se lo está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la dependencia de atención al cliente de la aerolínea Avianca y llevar más de un año laborando en la institución. Uno de los objetivos de este estudio es describir el efecto que tiene la intensidad horaria en la salud física y mental en empleados de la dependencia de atención al cliente de la aerolínea Avianca del aeropuerto de la ciudad de Cali, se implementa la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Duración del estudio

Durante este estudio, las investigadoras aplicarán la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Su participación en este estudio no afectará en modo alguno su vida personal, laboral, profesional y familiar.

Incorporación

Alrededor de 30 sujetos de la dependencia de atención al cliente de la aerolínea Avianca del aeropuerto de la ciudad de Cali, participarán en este estudio, los cuales serán seleccionados de forma aleatoria. A los efectos de ser elegido para participar en el estudio, debe confirmarse la siguiente información: Ser empleado de la aerolínea Avianca de la dependencia de atención al cliente del aeropuerto de la ciudad de Cali, y llevar como mínimo un año laborando en la aerolínea Avianca.

Información a ser recabada

Si usted decidiera participar en este estudio, las investigadoras aplicarán en una ocasión la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial a cada uno de los participantes. Se eliminará su nombre de todos los resultados del estudio y la presentación de los informes se realizará en forma confidencial. Los resultados de este estudio de investigación podrán ser presentados en exposiciones o publicaciones pero en ningún caso se revelará su identidad.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio debido a que la aplicación del instrumento se hará con el fin de validarlo. La información obtenida de esta investigación podrá beneficiar a las investigadoras en su formación profesional en Psicología que actualmente cursan.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en investigación 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.

Remuneración por su participación en el estudio

Usted no recibirá pago alguno por participar en este estudio. Las investigadoras se harán cargo del costo del material a utilizar.

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 la investigación.

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 la investigación que está realizando las estudiantes de la Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano a través de la Facultad de Sociedad, Cultura y creatividad del programa de Psicología, denominada **"Investigación aplicada, efecto que tiene la intensidad horaria en la salud física y mental de la dependencia de atención al cliente de la aerolínea Avianca"** y autorizo mi participación en está aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta investigación no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se

le tratará con respeto de acuerdo a la dignidad humana, tendrá derecho al anonimato en todo registro obtenido y en la presentación de resultados y los datos no irán a ser utilizados para otros fines diferentes a los objetivos de la investigación.

Todas mis preguntas concernientes al estudio me fueron contestadas. Entiendo que puedo rehusarme a participar en este estudio de investigación. Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento firmado y fechado.

Con la firma de este formulario no renuncio a ninguno de mis derechos legales como participante de un estudio de investigación.

FIRMA

C.C.

CARGO

Anexo 2 Cuestionario de factores Psicosociales extralaborales

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X				

Respuesta definitiva — Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me trasporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				

Respuesta definitiva — Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia
Libertad y Orden

Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

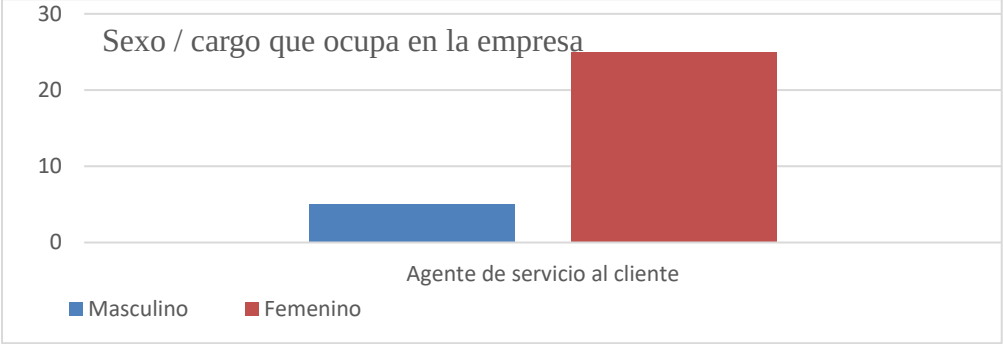
Si	
No	

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: ***FICHA DE DATOS GENERALES***.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

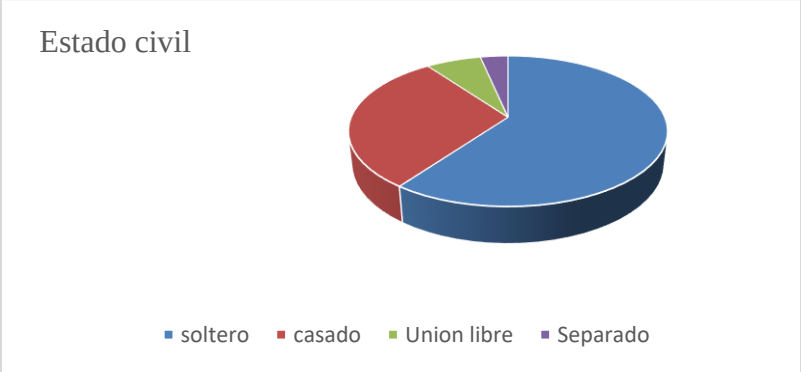
Anexo 4.

Figura 1. Sexo/cargo que ocupa en la empresa



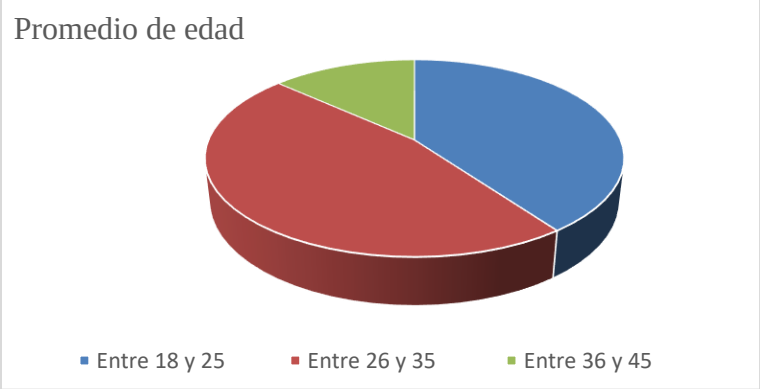
Anexo 5

Figura 2. Estado Civil

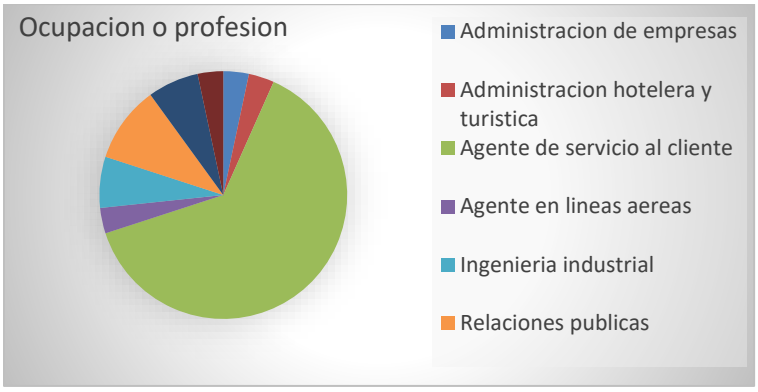


Anexo 6

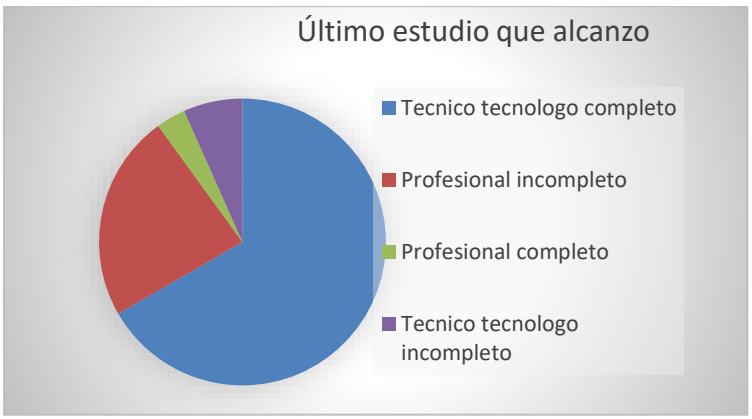
Figura 3. Promedio de edad



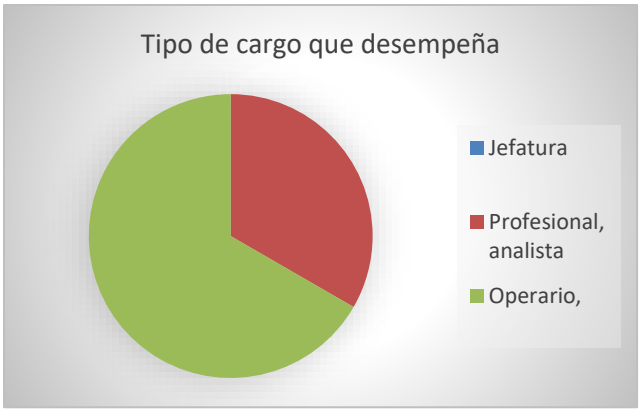
Anexo 7
Figura 4. Ocupación o Profesión



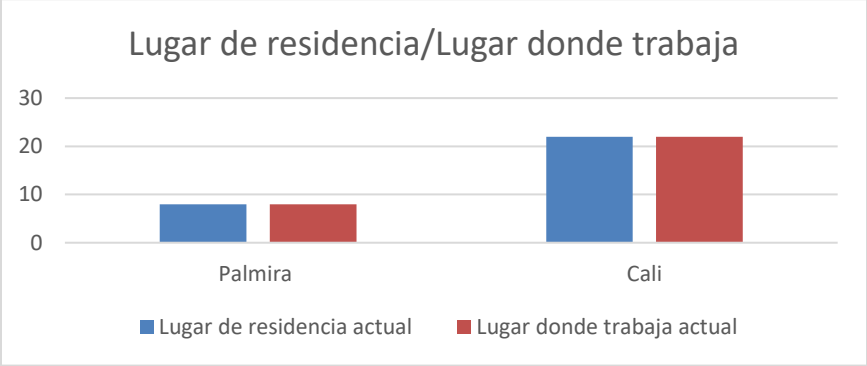
Anexo 8.
Figura 5.Último estudio que alcanzo



Anexo 9.
Figura 6. Tipo de cargo que desempeña



Anexo 10.
Figura 7. Lugar de residencia / Lugar donde trabaja



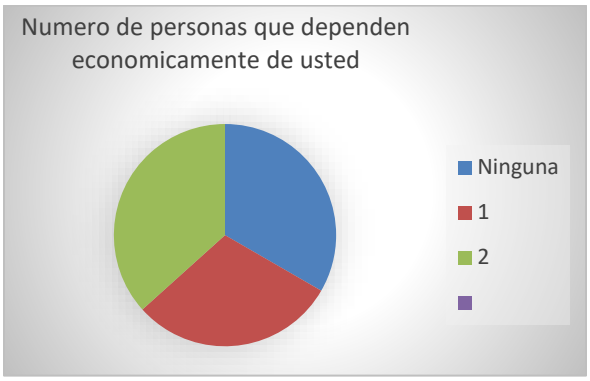
Anexo 11.

Figura 8. Horas de trabajo diarias

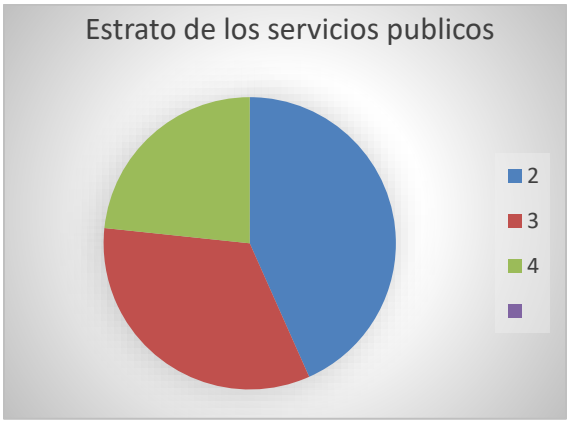
Anexo 12.
Figura 9. Antigüedad en la empresa

Anexo13.

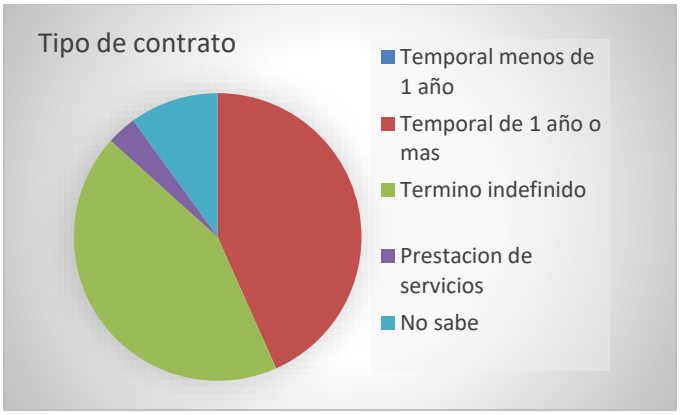
Figura 10. Número de personas que dependen económicamente de usted



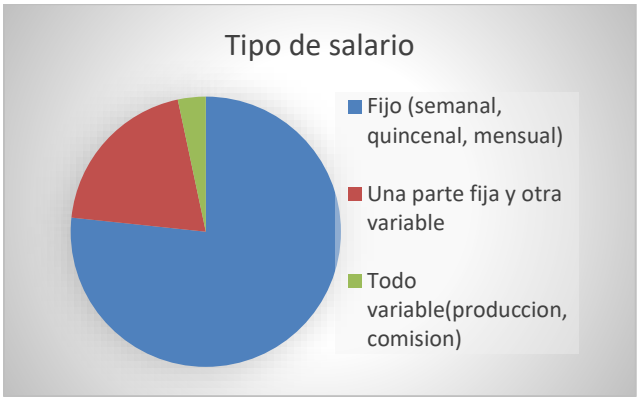
Anexo 14.
Figura 11. Estrato de los servicios públicos



Anexo 15.
Figura 12. Tipo de contrato



Anexo 16.
Figura 13. Tipo de salario



Anexo 17.

Tabla 1.

Análisis general del Riesgo Intralaboral

Dimensión Evaluada	**Nivel de Riesgo**
Retroalimentación del desempeño	Riesgo Medio
Claridad del rol	Sin Riesgo
Participación y manejo del cambio	Sin Riesgo
Oportunidades para el uso y desarrollo de Habilidades y conocimientos	Riesgo bajo
Control y autonomía sobre el trabajo	Riesgo muy alto
Demandas emocionales	Riesgo muy alto
Demandas de carga mental	Sin Riesgo
Demanda de la jornada de trabajo	Riesgo bajo

Dimensiones resaltadas de acuerdo a las variables.

Anexo 18.
Tabla 2.

Análisis general del Riesgo Extralaboral

Dimensión Evaluada	**Nivel de Riesgo**
Tiempo fuera del trabajo	Sin Riesgo
Relaciones Familiares	Sin Riesgo
Comunicación y relaciones interpersonales	Sin Riesgo
Situación económica del grupo familiar	Riesgo bajo
Características de la vivienda y de su entorno	Sin Riesgo
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	Riesgo bajo
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Riesgo bajo

Dimensiones resaltadas de acuerdo a las variables.