

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
ESTRÉS Y SU IMPLICACIÓN EN EL BIENESTAR EMOCIONAL DURANTE LA
PANDEMIA EN LOS TRIPULANTES DE CABINA DE LA AEROLÍNEA AVIANCA SEDE
BOGOTÁ EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2020

PRESENTA:

BRICEÑO ESCOBAR INGRID LORENA. CÓD. 1621981755
RODRÍGUEZ JUAN AGUSTÍN CÓD. 1321070319
MUNAR RODRÍGUEZ JAVIER NICOLÁS. CÓD. 1621034237
VITOLA HERNÁNDEZ FERNANDO JOSÉ. CÓD. 1311470037
DIANA ELIZABETH LEAL CASTAÑEDA. CÓD. 1521025390

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES

BOGOTÁ, AGOSTO-DICIEMBRE 2020

Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1	2
Introducción.....	2
Descripción del contexto general del tema.....	2
Planteamiento del problema	3
Pregunta de investigación.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	4
Capítulo 2.	5
Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	5
Estrés laboral.....	5
Bienestar emocional.....	5
Motivación laboral	5
Pandemia SARS-CoV2.....	6
Marco teórico.....	6
Modelo de esfuerzo y recompensa.....	6
Modelo de interacción entre demandas y control.....	7
Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrinson.....	7
Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....	7
Marco Empírico.....	8
Capítulo 3.....	12
Metodología.....	12
Tipo y diseño de investigación.....	12
Participantes.....	12
Instrumentos de recolección de datos.....	12
Estrategia de análisis de datos.....	13
Consideraciones éticas.....	13
Capítulo 4	14
Resultados.....	14
Discusión	17
Conclusiones.....	19
Limitaciones	20
Recomendaciones	20
Referencias	21
Anexos.....	22
Anexo 2	24
Anexo 3	25

Lista de tablas

Tabla 1. El título debe ser breve y descriptivo.....iii

Figura 1. Índice total de estrés percibido en trabajadores.....	14
Figura 2. Diferencia niveles de estrés mujeres-hombres.....	15

Resumen.

La pandemia COVID 19 que afecta actualmente a la población mundial ha traído consigo una serie de cambios que impactan la vida social, personal, familiar y laboral, esta última esfera de la vida es de la que se ocupará esta investigación, que se propone indagar por las implicaciones psicológicas que han manifestado los tripulantes de cabina de base Bogotá de la aerolínea Avianca en los últimos meses, empleando un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y un muestreo no probabilístico, que pretende evidenciar cómo el estrés influye en el bienestar emocional de los tripulantes de cabina. Durante esta investigación la información fue gestionada a partir de la implementación del instrumento EEP-10 adaptado para ser utilizado durante el último año. Los datos arrojados permitieron determinar que los cambios que se han generado en los últimos días debido a la pandemia no han tenido una gran repercusión en los trabajadores, quienes evidenciaron un nivel de estrés general del 48% y mostraron gran confianza en los nuevos protocolos de bioseguridad implementados en su entorno laboral a raíz de la pandemia, demostrando que los cambios en el entorno laboral ocasionados por la pandemia no han impactado de forma negativa el bienestar emocional de los tripulantes de cabina.

Palabras clave: Bienestar emocional, Estrés Laboral, Motivación Laboral, Pandemia SARS-CoV2,

Capítulo 1

En este primer capítulo se dará apertura a la investigación, encontrando la introducción y su descripción general del tema, su respectivo planteamiento del problema con la pregunta de investigación, seguido por sus objetivos y por último la justificación que cierra esta primera parte.

Introducción

Son varias las razones que pueden argumentar el valor de este trabajo. Actualmente, la humanidad vive una situación que las generaciones de hoy no han vivido, y es debido a la pandemia producida por el coronavirus SARS-CoV-2, que provoca la enfermedad conocida como COVID 19. “Una infección respiratoria aguda cuya existencia se desconocía hasta finales de diciembre de 2019, donde autoridades sanitarias chinas alertan al mundo sobre los hechos ocurridos en la localidad de Wuhan, provincia de Hubei” (Díaz y Gómez, 2020, p.2).

La pandemia por SARS-CoV-2 ha llevado a confrontar varios desafíos tanto a nivel personal como el ámbito laboral; generando dificultades en la salud mental como lo son el estrés, la ansiedad, depresión, insomnio, ira, temor; afectando la calidad de atención que brinda los auxiliares de vuelo, ocasionando un impacto significativo en su bienestar emocional.

Las reacciones a este tipo de estrés en la pandemia adoptan manifestaciones tan diversas como lo es el miedo, que pueden llegar a ser excesivo, reacciones de tristeza o aburrimiento, que logran llegar a manifestar síntomas depresivos. Más aún, un mayor interés a desarrollar conductas adictivas y complicaciones de alteraciones psicopatológicas, tales como cuadros afectivos, desarrollará posteriormente alteración del estado de ánimo y trastorno por estrés postraumático” (Brooks 2020 y Taylor 2019, p.2).

Descripción del contexto general del tema.

El trabajo es una de las formas de suplir las necesidades que las personas tienen en muchos aspectos como: salud, alimentación, estudio entre otros, y este al verse afectado genera afectaciones a nivel laboral y personal como, la desmotivación, estrés o burnout, entre otras enfermedades psicosociales. Según un informe de la revista Cuidarte en los primeros

cuatro meses de pandemia “las quejas por síntomas relacionados por angustia, ansiedad, estrés, insomnio y depresión han aumentado” (Fernández & Ribeiro, 2020, p.3). y el panorama se iría incrementando con el pasar de los días según un informe el Ministerio de Trabajo para la primera mitad del año recibió 907 solicitudes de empresas de las cuales se alcanzaron a resolver el 91% “significa que 524 solicitudes de 907 que llegaron al Ministerio de Trabajo son hechas por los empleadores para desmejorar los derechos de los trabajadores, esto equivale al 57%, del total de solicitudes en los cuales está la terminación del contrato” (Echeverri & Espitia, 2020). Todo esto se suma a los porcentajes que ya venían siendo registrados “En Colombia se estima que uno de cada cinco empleados padece estrés y fatiga, siendo estos los factores más perjudiciales para la salud de los trabajadores” (Portafolio, 2019).

Planteamiento del problema

Lozano-Vargas (2020) refiere que. “La preocupación de la población por estar expuestos al virus en el transporte público, la preocupación por los retrasos en los horarios del trabajo y la preocupación por la privación de sus ingresos económicos explican los niveles de estrés”. La importancia de llevar a cabo una investigación que evidencia la manera en como las empresas de transporte aéreo están decididas a darle una parte de importancia a este tema, y así poder mejorar el bienestar emocional en los trabajadores, al tiempo en que se reduce los síntomas de estrés. La elaboración de esta investigación es de gran importancia, dado que nos permitirá una mirada propia de la situación en la que se encuentran las compañías y con un énfasis especial a los tripulantes de cabina de la empresa Avianca con sede en Bogotá. En lo expuesto anteriormente es importante darle valor a esta investigación para dar respuesta a la siguiente pregunta.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las implicaciones que tiene el estrés laboral en el bienestar emocional de los tripulantes de cabina de la aerolínea Avianca sede Bogotá en el segundo semestre del 2020 durante la pandemia?

Objetivo general

Identificar cuáles son las implicaciones que tiene el estrés laboral en el bienestar emocional en los tripulantes de cabina de la aerolínea Avianca sede Bogotá en el segundo semestre del 2020 durante la pandemia.

Objetivos específicos

Averiguar las implicaciones que tiene el estrés en los trabajadores tripulantes de cabina. de la aerolínea Avianca.

Investigar los alcances que tiene el estrés en el bienestar emocional de los trabajadores.

Plantear estrategias que puedan implementarse en la compañía para fortalecer el bienestar emocional de los trabajadores frente al estrés.

Justificación.

Esta investigación busca representar una serie de objetivos nacidos del análisis de la situación actual del país haciendo referencia a la pandemia Covid-19; un tema de vital importancia para las organizaciones como lo son las implicaciones del estrés en el bienestar emocional; un tema bastante nuevo, en el que las organizaciones deben invertir recursos, que no solo implican dinero, sino tiempo y capital humano; las organizaciones poco a poco han ido entendiendo que la productividad va enlazada con cómo se sienten los colaboradores. En La actualidad el mundo atraviesa por un momento de muchos cambios repentinos a raíz de la aparición y contagio masivo del COVID-19 a inicios del año 2020 y todos los cambios internos a nivel empresarial que se están presentando. Por esta razón se hace necesario conocer e identificar las necesidades de los trabajadores al enfrentarse a las nuevas normatividades que empiezan a regir, buscando un equilibrio entre el bienestar y el crecimiento proactivo de los colaboradores, siendo los tripulantes de cabina sede de Bogotá de la aerolínea Avianca, sobre los cuales se basa la investigación. Para Avianca es importante conocer el estado actual de sus trabajadores y así proporcionar los mecanismos suficientes para que puedan desarrollar de forma óptima su trabajo.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

A continuación, se presentan tres marcos los cuales nos darán la información necesaria sobre los conceptos de la investigación, la teoría que sostiene el trabajo y el estado del arte.

Marco conceptual.

Estrés laboral

NIOSH (2015) considera que el estrés es el acumulado de toda reacción emocional, cognitiva, fisiológica y de la conducta del colaborador a ciertos aspectos hostiles o nocivos en el ambiente organizacional. Afectando negativamente tanto a la salud psicológica y física de la persona, desarrollando enfermedades de diversa índole y algunas más graves; los indicios más comunes son el agotamiento emocional, ansiedad, miedo, pánico, cambios de humor que repercuten a síntomas físicos como los son la gastritis, aumento de presión arterial, colon irritable, sudoración, nervios, obesidad, perdida del cabello e insomnio (p,14).

Bienestar emocional.

“Pero el bienestar emocional es una dimensión clave e irreemplazable de la calidad de Vida” (Paredes, 2010). En toda etapa de la vida de las personas la calidad de su bienestar emocional es importante para un buen desarrollo de las actividades, en este caso las actividades laborales, pues el bienestar emocional de los trabajadores se ve directamente implicado el crecimiento de dicha empresa. Pues se entiende que todo bienestar en este caso el emocional es toda acción de sentirse bien, estar en tranquilidad y armonía con su entorno (p,11).

Motivación laboral

López (2005, citado por Pizarro, Fredes, Inodtroza y Torreblanca, 2019) Hace referencia a la fuerza psicológica que impulsa a las personas iniciar, mantener y mejorar su tarea laboral “La necesidad o ánimo que se exhibe o se activa en cada sujeto, el buen

ambiente laboral en un factor importante para la motivación de ello depende que las acciones sean positivas o negativas. Del mismo modo si la empresa sabe motivar al personal, se notará el aumento de la productividad” (p.8).

Pandemia SARS-CoV2.

Díaz y Valdés Gómez (2020) afirma que “La actual pandemia de COVID 19 producida por el virus SARS-CoV2, dada su condición de proceso emergente, presenta una serie de características clínicas, evolutivas y epidemiológicas que permiten catalogarla como fenómeno complejo” (p.496). allí se ve involucrada cada una de las personas a nivel mundial, y que hasta la fecha no se cuenta con una vacuna oficial.

Marco teórico.

Selye (1976, citado en Blanco, 2003, p.73) Define el estrés como sucesos que dependen de varias etapas. “En situaciones tensas las personas pasan primero por una etapa de alarma, luego por una de resistencia y finalmente, cuando han consumido todos sus recursos, sienten agotamiento.” El estrés nace como consecuencia de abordar y satisfacer necesidades que aparecen en la vida constantemente, al enfrentar estas necesidades el estrés se convierte en una fuente grande de motivación para superar la tensión.

Son muchos los autores que han dado sus teorías para lograr entender el estrés laboral y sus implicaciones, es por esto que a continuación se dará una breve mirada a algunas de las teorías más conocidas, y centrándose en la que para esta investigación es importante tomar como referente que es la Teoría del Modelo Demandas-Control-Apoyo social, es una ampliación del modelo de interacción entre demandas y control, propuesto por Karasek, esta nueva teoría es propuesta por (Jhonson y Hall, 1988). En donde se amplía las dimensiones agregando el Apoyo Social, siendo éste un componente modulador del estrés (Karasek y Theorell 1990).

Modelo de esfuerzo y recompensa. “El modelo de esfuerzo-recompensa enfatiza la importancia de los roles sociales en la medida en que pueden ofrecer a la persona oportunidades de contribuir o realizar tareas (generando sensaciones de auto-eficacia),

oportunidades de sentirse recompensados y valorados, incrementando la autoestima” (InfantilPRL, 2020, p.14).

Modelo de interacción entre demandas y control. “Pero si hay altas demandas y también se tiene alto control, el trabajador cumple sus funciones activamente, mientras que, si hay bajas demandas y bajo control, el trabajador se torna pasivo” (Arias, Iturrizaga y Masías, 2014, p.8). Según esta teoría cuando en las actividades hay exigencias mayores y poco control, por consiguiente, el trabajador tiene poco margen para tomar decisiones, allí se vivencian un estado de alta tensión.

Modelo de Ajuste Persona-Ambiente de Harrinson. Es aquella donde se considera que el estrés es consecuencia de las discrepancias que hay entre el trabajador y la recompensa que recibe del ambiente o del puesto mismo de trabajo. “Cuando dichas demandas superan las habilidades se genera el estrés, al no lograr conseguir satisfacer las necesidades del trabajador mismo. La unión entre persona y ambiente (P-A) es una de las características primordiales en este modelo” (Carvajal y Hermosilla, 2011, p.11).

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.

Ciertas condiciones del trabajo resultan estresantes para los trabajadores, incluso son estas las que contribuyen a generar enfermedades físicas y mentales. Es así como este modelo intenta explicar cómo y por qué se genera el estrés. Es a partir de dicha teoría que se cree que el estrés laboral es como una experiencia subjetiva, creada por la percepción que hay demandas elevadas y difíciles de controlar. “Estas pueden tener consecuencias negativas para el sujeto. Las fuentes de la experiencia de estrés son denominadas estresores, el análisis de los mismos es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral” (Chang, Nelly, & Marcelo, 2013).

Robert Karasek observó que. “Los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían resultado de la combinación de demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades” (Martínez, 2001).

En este modelo es de gran importancia la cantidad y calidad del apoyo social que se espera de los superiores y de los mismos compañeros, de esta forma se logra un moderador o

amortiguador de los niveles de estrés sobre la salud de sus colaboradores. Si llegase a ser escaso o falta, o si el medio socio-profesional se define por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

La teoría demandas-control-apoyo social se fija desde el punto de vista de la prevención en la empresa y se fundamenta en elementos específicos, que se pueden identificar, ajustar y que son susceptibles de modificación.

Por otro lado, es investigado en epidemiología la función modificadora de “la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable; apoyo social, también se había estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo, esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, generando la versión ampliada de esta manera” (Fernández-Arata, 2017).

La demanda psicológica Son las demandas que el trabajo ejerce en la persona. Originalmente se traduce en el conjunto o volumen de trabajo, control de tiempo, nivel de concentración, interrupciones inesperadas; que consecuente, no se ajustan al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Control básicamente se entiende por la esencia de poder manejar el entorno laboral con referencia a las obligaciones, dado que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, que no solo depende de las demandas que ejerce el trabajo sobre el trabajador, sino que también impera el control que se tenga o se logre tener para manejar dichas demandas y allí está implícita toda oportunidad o los recursos que por parte de la empresa se le pueda proporcionar.

Apoyo social este modelo se amplió de demanda y control agregando la dimensión del apoyo social, y este hace referente al clima social que se logre generar en el trabajo, es decir a menor apoyo social mayor estrés y viceversa.

Marco Empírico.

Un informe investigativo realizado en Barcelona España, con el título: Las consecuencias Psicológicas del COVID-19 y el confinamiento en el año 2020. Con el objetivo principal de proporcionar información amplia a cerca de las consecuencias psicológicas del

confinamiento debido al estado de emergencia. El método utilizado fue cualitativo y la población escogida para este proceso fueron 40 personas, hombres y mujeres entre los 18 y 50 años. El instrumento de trabajo fue la entrevista de tipo semi-estructurada con preguntas abiertas. Esta investigación concluyó que: con respecto a la actividad laboral el 21% de los encuestados perdió su trabajo de manera temporal y el 3% perdió el trabajo de manera definitiva. Dentro de los que siguieron trabajando, el 73,6% puede permanecer con las condiciones laborales de siempre; el 22,5 % están en condiciones difíciles.

Por otro lado, se realizó una investigación en la ciudad de Huacho - Perú con título: Estrés laboral y motivación laboral del personal de la salud, en el año 2018. Esta investigación estudió como el estrés laboral afecta a los trabajadores de la salud en su Motivación. La metodología elegida fue de diseño no experimental y tipo transversal, correlacional, causal. La población seleccionada fueron 74 trabajadores de 92, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento usaron el cuestionario. La investigación arroja como resultado que el estrés laboral presentado por el personal es del 12,2 % y se debe a cambios internos dentro de la compañía se sienten presionados y perciben que sus necesidades no están siendo satisfechas; el 23% del personal se siente estresado por que no recibe la información que necesita para realizar bien sus labores, por no planificar según los requerimientos del personal, también el tiempo reducido que tienen para cumplir con sus obligaciones y tareas asignadas, la distribución poco equitativa de la carga laboral y el excesivo control sobre los colaboradores. Con respecto a la variable de motivación laboral el 31,1% de las personas encuestadas manifestaron que en su entorno laboral no está exento de peligros, el 35,1% como de competición dentro de su contexto laboral.

Se desarrolló una investigación en Montevideo, Uruguay titulada: Estresores laborales en el bienestar del personal aeronáutico de cabina, en el año 2017 y su objetivo fue descubrir las causas que provocaron el estrés laboral y su implicación con la calidad de vida laboral de cada uno de los tripulantes de cabina. Este estudio fue exploratorio – descriptivo donde se trabajó con una población de 136 tripulantes de cabina, el instrumento utilizado fue el CVP-35 (Cuestionario de Calidad de Vida Profesional). Los resultados proporcionan los siguientes porcentajes, el 81% de los tripulantes encuestados presentan una percepción de moderada-

baja. En el establecimiento de *Relaciones Interpersonales* mantenidas en el trabajo arrojó un 96.3% lo cual presenta un nivel alto, mientras que un 3.7% presenta un nivel moderado. En el contenido y demandas del trabajo: 99.3% Considera que estas son altas. El 3.7% atribuye un nivel moderado a este factor. Las características del *Ambiente Físico* de la aeronave: 68.4% manifiesta altas exigencias en este caso, el 30.9% manifiesta que estas son moderadas, el 0.7% considera que estas exigencias son bajas. El estrés Laboral: 47.8% manifiesta alta percepción de este factor. El 36.8% atribuye una percepción moderada de esta problemática, en cambio el 15.4% manifiesta baja percepción de estrés. En cuanto al *Desempeño Laboral*: el 96.3% presenta un alto porcentaje de este factor, el 1.5% manifiesta un desempeño moderado y 2.2% manifiesta un desempeño bajo en este factor.

Un trabajo investigativo el cual fue revisado y aprobado por la Escuela de administración, Finanzas e Instituto Tecnológico (EAFIT) de Medellín, Colombia, en el año de 2020 titulado: Afectaciones nacidas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral observada por un grupo de trabajadores del sector petrolero, fue un estudio cualitativo – descriptivo, el objetivo fue hacer una descripción sobre las afectaciones que surgieron por la pandemia del COVID-19 y la afectación de la calidad de vida laboral. La población escogida fueron 50 hombres repartidos entre líderes y operarios. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario CVT GOHISALO, para la evaluación de la calidad de vida laboral. La investigación concluye que en la categoría de *soporte institucional para el trabajo* el 70% de los empleados lo asimilan de manera positiva. La categoría de *seguridad en el trabajo* el 82% de los empleados manifestó un grado alto de compromiso de la empresa. En la categoría de *satisfacción por el trabajo* el 87% de los empleados demostraron un nivel alto, sin embargo, el 38% manifestó una necesidad de reconocimiento por su trabajo, un 94% de los empleados tienen una percepción de bienestar adquirido por medio de su trabajo con respecto a su estabilidad, familiar, social y económica.

En una investigación en la ciudad de Medellín, Colombia con título: Estrés Laboral, ansiedad y miedo frente al COVID-19 en médicos colombianos, en el año de 2020. La

investigación es un estudio transversal el cual indagó por las percepciones y síntomas de los médicos generales examinados durante la pandemia como objetivo principal. La población escogida fueron 531 médicos generales con aproximadamente 30 años; se recogieron los datos por medio de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual buscó detectar problemas psicosomáticos usando la Escala para el Trastorno de Ansiedad Generalizada (GAD-7) igual el Fear of Covid (FCV-19S). Este trabajo investigativo concluyó que siete de cada 10 participantes generó estrés laboral y ansiedad; demostraron que existen factores psicosomáticos y psicosociales relacionados con el miedo son la razón más común generadora de estrés laboral y ansiedad en las pandemias. Una tercera parte evidenciaron estrés laboral leve, un 6% manifestó estrés laboral severo.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El siguiente trabajo investigativo con enfoque cuantitativo de tipo no experimental, la causalidad es lo privilegiado en este tipo de investigación lo cual lo explica. Sampieri y Fernández (2010) expresan que. “Implica el uso de dos tipos de variables: variable es de independiente; la causa y la variable dependiente; el efecto” (p.121). A su vez Hernández, Fernández y Baptista (2010) concretan que. “Los diseños de investigaciones cuantitativas de tipo no experimental son “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

Participantes

La población del presente estudio consta de 86 trabajadores de la aerolínea Avianca, de la cual se tomó una muestra de 18 colaboradores, teniendo en cuenta dos criterios: ser parte de la tripulación de cabina (pilotos, oficiales de vuelo y azafatas) y haber laborado durante el periodo de desarrollo de la pandemia por COVID-19. Dicha muestra está distribuida de la siguiente forma: 8 pilotos, 6 oficiales de vuelo y 4 azafatas. De los cuales 10 son de sexo masculino y 8 de sexo femenino, el estrato socioeconómico se encuentra entre los estratos 4 y 5 y su salario esta entre 2 y 3 salarios mínimos legales vigentes, con un contrato a término fijo, Y se utilizó un muestreo no probabilístico “por conveniencia”.

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizará el (EEP-10 C) que es la escala de estrés percibido en relación con la pandemia de Covid-19. Esta escala mide la percepción de estrés psicológico, la medida en que las situaciones de la vida diaria se aprecian como estresantes. Esta escala incluye una serie de consultas directas que exploran el nivel de estrés experimentado durante el último mes. Este instrumento se compone de 10 ítems; con respuesta tipo Likert y brinda cinco tipos de

respuesta: nunca, casi nunca, de vez en cuando, casi siempre y siempre; los ítems 1, 2, 3, 6, 9 y 10 se califican de forma directa de 0 a 4 y los ítems 4, 5, 7 y 8, a la inversa, de 4 a 0. El instrumento se aplicó de manera presencial a lápiz y papel, todo dentro de sus horarios permitidos de trabajo, y con una duración no mayor a 15 minutos.

Estrategia de análisis de datos.

Los datos se organizarán y se analizarán sucesivamente los 10 ítems de la versión del EEP-10 C, posteriormente serán analizados mediante el software de Microsoft Excel de Windows 10, ya que es un software de libre acceso. Luego se dará inicio a la elaboración de las gráficas que permitan una libre y fácil interpretación de los resultados obtenidos.

Consideraciones éticas.

Para dar cumplimiento a esta investigación bajo los estándares éticos, y dentro de todo trabajo de investigación en psicología que encierra las centradas en el manejo y participación de seres humanos como sujetos de experimentación se remite a la revisión de dichos principios, criterios y requerimientos que toda investigación debe tener para que sea considerada ética.

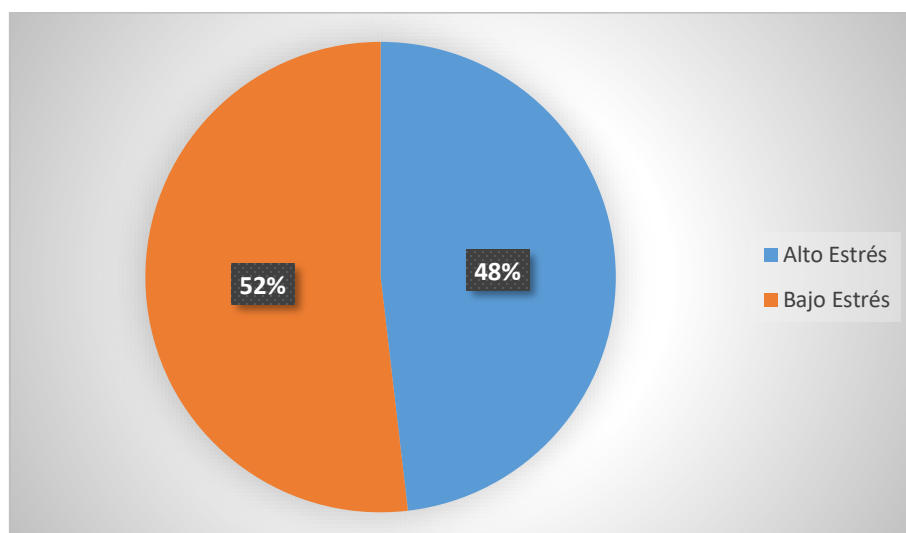
Por este motivo se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos tal como lo señala la ley 1090 de 2006 en el título II del artículo 2 de los principios generales “Los psicólogos que ejerzan su profesión en Colombia se registrarán por los siguientes principios universales” y en el numeral 5 confidencialidad: “Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos” (Ley 1090 de 2006 de la profesión de psicología , 2006) y la Resolución 8430 del 2003, sobre los derechos de los participantes en investigaciones y el uso del consentimiento informado. Dicho esto, en el siguiente trabajo se guardará la identidad de los participantes y se respetará la confidencialidad en dicho estudio, al igual que se expondrá los alcances del estudio y el derecho a suspender la participación en el momento que lo deseen todo esto bajo la revisión y firma del consentimiento informado.

Capítulo 4

Resultados

El desarrollo de esta investigación facilitó el conocer la implicación del estrés laboral en el bienestar emocional de los trabajadores, allí de los 18 trabajadores encuestados, el puntaje total transformado fue de un 48% de alto estrés y un 52% bajo estrés, lo que indicó que menos de la mitad de los trabajadores encuestados se encontraron con un nivel de estrés alto (figura 1).

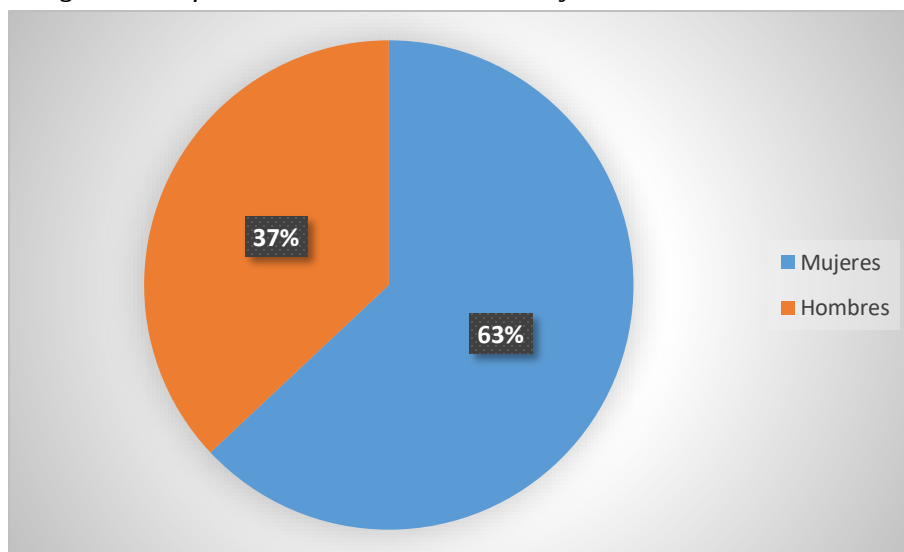
Figura 1. Índice total de estrés percibido en trabajadores.



Fuente: propia

De los resultados encontrados se logró evidenciar que, del total de mujeres encuestadas, el 63% presentaron niveles de estrés bajos, a diferencia de un 37% que puntuaron con un estrés alto. Estos resultados en comparación con el total de los hombres que participaron en la encuesta se pudo encontrar que se hallan a igual nivel de estrés, con un 50 % de ellos se encuentra en un nivel de estrés bajo y un 50% de los trabajadores con un nivel alto (ver tabla 2).

Figura 2. Diferencia niveles de estrés mujeres-hombres



Fuente: Propia.

Para continuar con el análisis de los resultados y desde una perspectiva más general de los 10 ítem evaluados de la escala de percepción de estrés, se pudo evidenciar los siguientes resultados uno a uno. De acuerdo al estudio se encontró que el 28% de los participantes respondieron que nunca se han sentido afectados como si algo grave fuera a ocurrir inesperadamente con la epidemia, seguido por un 28% que respondieron que casi nunca, le sigue un 28% que expresaron que de vez en cuando, casi siempre con un 6% y por último y con un porcentaje relativamente bajo de 10% que dijeron que siempre han sentido los síntomas.

Del mismo modo se encontró un 28% de los trabajadores que respondieron que nunca se han sentido que son incapaz de controlar las cosas importantes de sus vidas por la epidemia, un porcentaje alto fue con un 44% de las personas que contestaron casi nunca, un 17% para de vez en cuando y seguidamente un 6% para los trabajadores que respondieron en igual media que casi siempre y siempre. Con un porcentaje bajo del 11% se encontró que los trabajadores se han sentido nerviosos o estresados por la epidemia, casi nunca con un 33% y un porcentaje un poco más elevado con un 39% que dijeron que de vez en cuando se han sentido estresados, cerrando con un 11% y un 6% de los colaboradores que respondieron que casi siempre y siempre.

He estado seguro sobre mi capacidad para manejar mis problemas personales relacionados con la epidemia, en este ítem los participantes contestaron con un resultado significativo del 50% que casi siempre lo han estado, seguido por un 22% que afirma que siempre, el resto de los resultados que dan un 28% fue para nunca, casi nunca y de vez en cuando.

En cuanto a la pregunta de que si han sentido que las cosas van bien (optimista) con la epidemia solo un 44% de los encuestados respondieron que de vez en cuando lo sienten, un 33% dijo que casi siempre, un porcentaje bajo del 6% para siempre, y aquellos que no lo sienten así el porcentaje fue del 17% para los que respondieron nunca y casi nunca.

Seguidamente dentro de la escala de estrés percibido, el 28% de los trabajadores respondieron que se han sentido incapaz de afrontar las cosas que tienen que hacer para el control de la posible infección, con un 56% para los que dijeron que casi nunca y en el mismo porcentaje del 6% los que afirmaron que de vez en cuando, casi siempre y siempre.

Dentro de la escala se abordó si se han sentido que pueden controlar las dificultades que podrían aparecer en la vida por la infección, aquí como resultado se pudo encontrar que un 6% de los encuestados respondió que nunca, un 17% dijeron que de vez en cuando, la mayor respuesta fue para casi siempre con un 60% y por último 17% que afirmaron que nunca las pueden controlar.

Así mismo a la pregunta si se han sentido que tienen todo controlado en relación con la epidemia, de vez en cuando y casi siempre obtuvieron un porcentaje del 42%, un 16% de las personas respondieron que siempre, nunca y casi nunca no hubo porcentaje.

De acuerdo con el ítem 9 de la escala los encuestados respondieron con un 17% que casi siempre han estado molestos porque las cosas relacionadas con la epidemia están fuera de su control, seguido por un 28% que contestaron que de vez en cuando, allí se encontró un 39% que respondieron que casi nunca y por último 17% que nunca lo han estado.

Entre tanto en uno de los componentes del cuestionario el 11% dijo que casi siempre se han sentido que las dificultades se acumulan en estos días de la epidemia y se sienten incapaz superarlas, de vez en cuando obtuvo un 33% y por último 55% que respondieron que casi nunca.

Discusión

En esta investigación se logra ver cuál es la implicación que tiene el estrés laboral en el bienestar emocional en los tripulantes de cabina de la aerolínea Avianca durante la pandemia, allí se alcanza encontrar que los cambios que se evidencian en el segundo semestre del año no tienen gran impacto en los trabajadores en cuestiones de estrés laboral.

De esta forma se puede evidenciar con un 52% de los tripulantes en un nivel de estrés bajo, lo cual se logra evidenciar en la baja incidencia de los síntomas.

Estos síntomas que se alcanzan a presentar en los resultados del estudio muestran que no son tan considerablemente intensos como para llegar a pensar que puedan generar alguna afectación a nivel físico y psicológico en los empleados. Acorde con lo expuesto por Robert Karasek y citado por (Martínez 2001) en donde exponen que el estrés laboral puede llegar a tener consecuencias negativas siempre y cuando la estructura del trabajo en combinación con las demandas psicológicas del individuo se vea expuesta en la capacidad de no tener control en la toma de decisiones al respecto, y que dichas capacidades del sujeto no se puedan usar.

Por otro lado, se logra encontrar un alto control en dos de las áreas en relación con los logros obtenidos en el manejo de las circunstancias en relación con la pandemia, y al mismo tiempo se pudo observar que los niveles de optimismo de los trabajadores son altos en relación a los cambios presentados. Esto último se puede sustentar con la teoría del Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social de Karasek y Theorell 1990, y en sus dimensiones de apoyo social en donde se interpreta que si hay un buen clima social entre los trabajadores, menores serán los síntomas de estrés, y en la dimensión de control en donde se denota que los niveles de estrés son menos dado a que el trabajador logra manejar su entorno laboral y las demandas del mismo, pues es un recurso indispensable en estas situaciones.

Además en estos resultados obtenidos se logra ver la similitud con los resultados logrados por la Universidad EAFIT de Medellín en la investigación realizada para mirar las afectaciones nacidas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral observada por un grupo de trabajadores del sector petrolero, allí se logró encontrar que el 70% de sus trabajadores tienen una percepción de bienestar adquirido por medio de su trabajo y han asimilado de forma positiva la situación, lo mismo se logró apreciar

en la investigación realizada con los tripulantes de cabina en donde en general los resultados son satisfactorios con relación a su condición actual del trabajo con respecto a la pandemia, estos resultados se encuentran en un 72% en donde los encuestados sienten seguridad a la hora de manejar la situación y la buena percepción del bienestar emocional.

Con respecto a los altos índices en algunas de las preguntas como lo fue el estado de molestia porque las cosas relacionadas con la epidemia están fuera de su control con 17% de las respuestas están en casi siempre dejando ver que en relación con el estrés no ha sido de gran afectación al igual que la pregunta en donde expresan que sienten que las dificultades se acumulan en estos días de la epidemia y se sienten incapaces de superarlas a lo cual 33% dijo que casi siempre, esto deja ver que en relación a los acontecimientos presentados los tripulantes se han adaptado bien a los cambios dentro de la empresa y su entorno, a diferencia de lo que se logró ver en la investigación de las consecuencias Psicológicas del COVID-19 y el confinamiento en el año 2020 realizada en Barcelona España, allí el 22,5% de los encuestados se encuentra en condiciones de trabajo difíciles y otro 22% se ha quedado sin trabajo.

Teniendo en cuenta lo expuesto por Selye (1976) y citado por Blanco, (2003) en donde expone que el estrés pasa por varias etapas como lo son: la etapa de alarma, luego una de resistencia y por último la etapa de agotamiento, que en última medida es el resultado de la resolución de situaciones que están constantemente apareciendo y que no se le logra dar una buena atención, aquí se logra constatar el caso contrario con los tripulantes de cabina en donde los porcentajes dados por la encuesta denotan una buena participación de la empresa y de las condiciones laborales, dejando de ver que es importante tener en cuenta las condiciones laborales y así mismo proveer un buen clima laboral para que las etapas de estrés expuestas por Selye no se logren dar.

Conclusiones

Partiendo del análisis de los resultados obtenidos a través del cuestionario de la Escala de Estrés Percibido y teniendo en cuenta las dos variables trabajadas y los objetivos planteados, las implicaciones del estrés laboral sobre el bienestar emocional de los 18 trabajadores de la aerolínea de Avianca han sido bajas, dejando ver la participación de la empresa en obtención de dicho bienestar de sus colaboradores.

Por ende, se concluyó que el estrés laboral es un factor importante a tener en cuenta en el bienestar emocional de los trabajadores y más aún en consecuencia de los acontecimientos presentados en el último semestre del año 2020 y su relación con la pandemia. Allí se pudo observar que tanto la intervención de la compañía y el buen manejo personal que le han dado sus trabajadores a esta cuarentena y más aún los cambios dentro de la compañía se han afrontado de la mejor manera posible.

En uno de los resultados obtenidos y que deja ver el gran manejo que le han dado sus trabajadores es a nivel de optimismo y la seguridad mostrada a la hora de afrontar los problemas personales relacionados con la pandemia, de las respuestas obtenidas allí el 72% están más que seguros que lo están haciendo bien.

Si bien los resultados muestran más que seguridad y confianza en los trabajadores, no hay que dejar pasar los porcentajes bajos, en donde algunos de los resultados dejan ver que aunque aun así hay pequeñas muestras de estrés, inseguridad, temor y nerviosismo, y no por ser de bajo valor porcentual se deba menospreciar, es allí en donde los directivos involucrados deben tomar acciones que ayuden a mejorar dichas condiciones para sus trabajadores y más aún durante esta emergencia sanitaria del covid-19.

Por último es bueno no dejar escapar la oportunidad que se presenta en la compañía para mantener un buen nivel de fortalecimiento de las habilidades de los trabajadores para manejar las situaciones que se presentan y que son motivos para continuar mejorando día a día, continuar tomando todas aquellas medidas que sean necesarias dentro y fuera de la compañía y buscar soluciones a fortalecer las situaciones de bienestar en los trabajadores que se presenten como baja amenaza y así lograr adaptarse de la mejor manera a la situación.

Limitaciones

Una de las limitaciones más significativas al momento de aplicar la escala de estrés fue el poder contar con la mayor cantidad posible de los trabajadores de cabina, ya que como son programados por vuelos, son citados a una hora exacta y en ocasiones no fue posible contar con el tiempo necesario de la ejecución de la prueba, esto podría dejar entre ver que por la premura del tiempo los participantes podrían haber contestados de forma rápida y sin analizar las preguntas o contestar, sin tomar en consideración la importancia de la investigación. Otra de las limitaciones fue que la muestra no fue representativa pues solo se podía tener en cuenta aquellos operarios de cabina que hayan sido reincorporados a sus labores, ya que la mayoría de ellos se encontraban con una suspensión voluntaria de su contrato laboral.

Recomendaciones

Entre las recomendaciones que se pueden dar, es la de implementar una estrategia con la que se pueda dar alcance del mismo estudio a los demás tripulantes de cabina, los cuales en el momento se encuentra con el contrato suspendido, ya que según la necesidad de la compañía serán siendo reincorporados a sus cargos, y el poder contar con estos datos darían un gran valor agregado el saber el grado de estrés con el que ingresan a laborar.

Otra recomendación que se brinda debido a los buenos resultados obtenidos, es la implementación de programas que permitan el fortalecimiento de las habilidades de los trabajadores y así puedan seguir teniendo un mejoramiento continuo en los niveles de estrés con relación a la pandemia.

Referencias bibliográficas

- Arias, W., Iturrizaga, I., & Masías, M. (2014). El Modelo Demanda de Karasek y su Relación con la Creatividad Docente en Docentes de Nivel Primario de Arequipa. *Revista Psicol*, 16(1), 64-77.
- Blanco, M. (Mayo, 2003). El estrés en el trabajo. Universidad Católica Boliviana.
Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008#:~:text=Hans%20Selye%20\(1974\)%2C%20considerado,puede%20resultar%20beneficiosa%20o%20nociva](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008#:~:text=Hans%20Selye%20(1974)%2C%20considerado,puede%20resultar%20beneficiosa%20o%20nociva)
- Brooks, y Taylor. (2020-2019). La Psicología ante la Pandemia de la COVID-19 en España. La Respuesta de la Organización Colegial. Redaly.Org, 31(2), 2.
- Carvajal, R., & Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 72-89.
- Chiang, M., Nelly, F., & Marcelo, S. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores*, 21(2), 111-128.
- Díaz Quiñones, J. A., y Valdés Gómez, M. L. (12 de Mayo de 2020). La pandemia de COVID 19 y sus implicaciones en la concepción, diseño e instrumentación didáctica de la educación médica superior cubana. Redalyc.Org, 18(4).
- Echeverri, P., & Espitia, E. (2020). Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del Covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores en una empresa del sector petrolero en Colombia. *Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia*. EAFIT, Medellín.
- Echeverri, P., & Espitia, E. (2020). Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del Covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores en una empresa del sector petrolero en Colombia. *Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia*. EAFIT, Medellín.

- Fernandes, M., & Alves Ribeiro, A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Revista Cuidarte*, 22.
- Fernández-Arata, J. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Rev Med Hered*, 28(2), 281-282.
- InfantilPRL. (10 de Junio de 2020). *Infantil PRL*. Obtenido de prevención de los riesgos laborales: <https://infantilprl.saludlaboral.org/>
- Ley 1090 DE 2006 de la profesion de psicología . (miércoles de Septiembre de 2006). Diario Oficial – Edición 46.383 . Colombia.
- Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Scielo*, 83(1), 51-56.
- Martínez, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). *Risque psychosocial*., 5(1), 2-8.
- NIOSH. Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional. (21 de Enero de 2015). *Centro para el Control y la prevención de Enfermedades (CDC)*. Obtenido de El Estrés...En el Trabajo: https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html
- Paredes, Daniel. (2010). Bienestar Emocional y la Expresión Conductual en las Personas con Discapacidad Intelectual. *Educación y diversidad*, 4(2), 51-60.
- Portafolio . (Agosto de 2019). *Uno de cada cinco empleados padece fatiga laboral*. Obtenido de Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/uno-de-cada-cinco-empleados-padece-fatiga-laboral-532213>
- Pizarro Ruz, J., Fredes Collarte, D., Inostraza Peña, C., y Torreblanca Urbina, E. (2019). Motivación y satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Redalyc.Org*, 24(87), 8.
- Sampieri, R., & Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Santa Fe, México: Mc Graw Hill.

Anexo 1

Tabla 1

Ítems y forma de puntuación de la EEP-10-C

Durante los últimos 7 días	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	Casi siempre	Siempre
Me he sentido afectado como si algo grave fuera a ocurrir inesperadamente con la epidemia	0	1	2	3	4
Me he sentido que soy incapaz de controlar las cosas importantes de mi vida por la epidemia	0	1	2	3	4
Me he sentido nervioso o estresado por la epidemia	0	1	2	3	4
He estado seguro sobre mi capacidad para manejar mis problemas personales relacionados con la epidemia	4	3	2	1	0
He sentido que las cosas van bien (optimista) con la epidemia	4	3	2	1	0
Me he sentido incapaz de afrontar las cosas que tengo que hacer para el control de la posible infección	0	1	2	3	4
He sentido que puedo controlar las dificultades que podrían aparecer en mi vida por la infección	4	3	2	1	0
He sentido que tengo todo controlado en relación con la epidemia	4	3	2	1	0
Me he estado molesto porque las cosas relacionadas con la epidemia están fuera de mi control	0	1	2	3	4
He sentido que las dificultades se acumulan en estos días de la epidemia y me siento incapaz superarlas	0	1	2	3	4

Anexo, consentimiento informado

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

INFORMACION Y DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRACTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Estrés y su implicación en la bienestar emocional durante la pandemia en los tripulantes de cabina de la aerolínea Avianca sede Bogotá en el segundo semestre del 2020

Investigadores:

BRICENO ESCOBAR INGRID LORENA,
RODRIGUEZ JUAN AGUSTIN,
MUNAR RODRIGUEZ JAVIER NICOLAS,
VITOLA HERNANDEZ FERNANDO JOSE,
DIANA ELIZABETH LEAL CASTANEDA

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Avianca. El objetivo general de el Plan de Mejora es identificar cuáles son las implicaciones que tiene el estrés en el bienestar emocional durante la pandemia

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

Anexo 3

 POLI INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		<u>CODIGO</u>	<u>TE RE FORMATO</u>
		<u>VERSION</u>	01
		PAGINA	2 DE 2

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

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

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

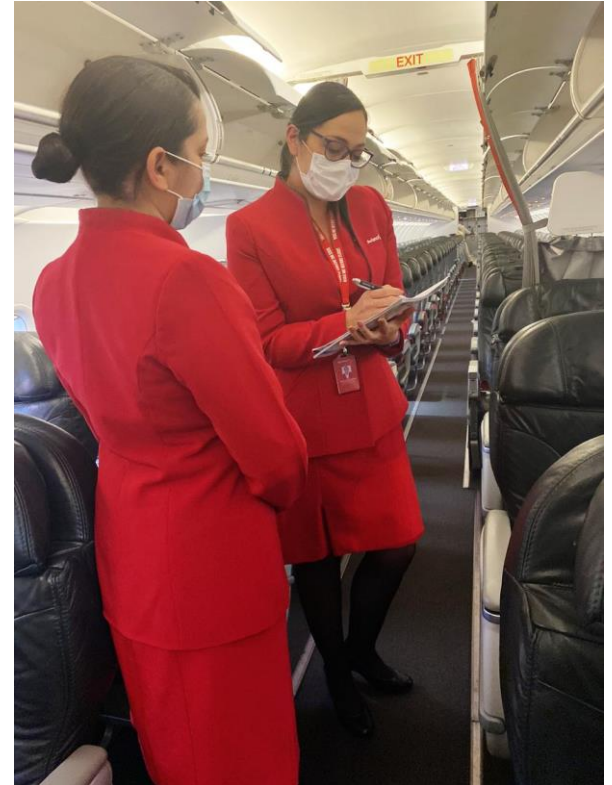
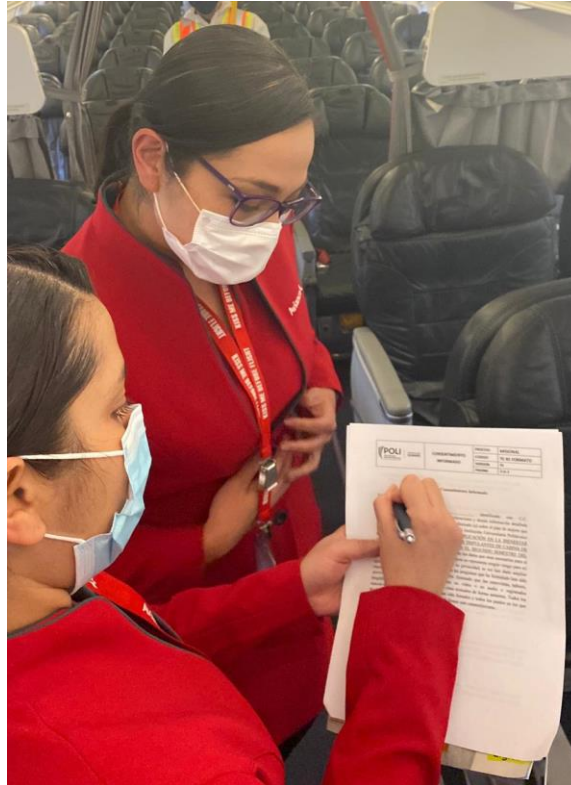
“ _____ ”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas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

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Anexo 4.



Anexo: material multimedia. https://www.youtube.com/watch?v=clCk59ES_EA