

**VARIABLES QUE INCIDEN EN LA SOBRECARGA LABORAL EN
PERSONAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE
YARUMAL ANTIOQUIA**

**PRESENTADO POR
MAYELIN MAZO MONSALVE**

**DIRIGIDO POR
DIANA ISABEL GIRON MADRONERO**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
ESCUELA DE ESTUDIOS EN PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y
SOCIEDAD
GESTION DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL
ABRIL DE 2024**

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1	Sobre carga Física.....	26
Tabla 2	Sobrecarga Mental ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 3	Presión De Tiempo	31
Tabla 4	Organización Del trabajo	33
Tabla 5	Satisfacción Laboral.....	34
Tabla 6	Categorías De Análisis.....	38

LISTADO DE GRÁFICAS

Ilustración 1	Sobrecarga Física	28
Ilustración 2	Sobrecarga Mental.....	30
Ilustración 3	Presión de tiempo	32
Ilustración 4	organización del trabajo	34
Ilustración 5	Satisfacción laboral	35



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	5
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
TITULO DEL PROYECTO	7
SITUACIÓN DEL PROBLEMA	7
JUSTIFICACIÓN.....	8
OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	9
OBJETIVO GENERAL	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE	10
MARCO TEÓRICO	10
1.1.1 Sobre carga laboral.....	11
1.1.2 Sobre carga física	11
1.1.3 Sobre carga mental	12
1.1.4 Presión del tiempo.....	13
1.1.5 Organización del trabajo.....	13
1.1.6 Satisfacción laboral.....	14
ESTADO DEL ARTE.....	16
DISEÑO METODOLÓGICO	18
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.1.7 Tipo: 19	
1.1.8 POBLACIÓN OBJETO	20
1.1.9 Técnica 20	

1.1.10 Criterios de selección	20
1.1.11 Criterios de inclusión:.....	20
1.1.12 Criterios de exclusión:	21
TRABAJO DE CAMPO	21
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
INSTRUMENTOS	23
1.1.13 Cuestionario de Sobrecarga laboral.....	23
PRESUPUESTO	24
CRONOGRAMA	24
DIVULGACIÓN	24
RESULTADOS	25
1.1.14 Categoría Sobre carga Física	39
1.1.15 Categoría Presión de tiempo	40
1.1.16 Categoría Satisfacción laboral	41
CONCLUSIONES.....	42
RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA.....	45



RESUMEN

El presente estudio, titulado "Variables que inciden en la sobrecarga laboral en personal de servicios públicos de aseo en Yarumal, Antioquia", analiza la relación entre condiciones de trabajo y satisfacción laboral en una empresa de servicios públicos. Con un enfoque mixto y descriptivo, se evaluaron 40 trabajadores (22 mujeres y 18 hombres) a través de un cuestionario que abordó sobrecarga física, mental, presión de tiempo, organización del trabajo y satisfacción laboral. La información fue tabulada, graficada y analizada, identificando elementos comunes y no comunes para detectar falencias y oportunidades de mejora. Las conclusiones reflejan las condiciones de salud de los trabajadores y los procesos de seguridad implementados, ofreciendo recomendaciones para prevenir y controlar la sobrecarga laboral, mejorando así las condiciones de trabajo en las distintas áreas de la empresa.

Palabras clave: sobrecarga laboral, personal operativo, servicios públicos de aseo, captación y tratamiento de agua.

ABSTRACT

The present study, titled "Variables Influencing Work Overload in Public Service Personnel in Yarumal, Antioquia," analyzes the relationship between working conditions and job satisfaction in a public services company. Using a mixed and descriptive approach, 40 workers (22 women and 18 men) were evaluated through a questionnaire addressing physical and mental workload, time pressure, work organization, and job satisfaction. The information was tabulated, graphed, and analyzed, identifying common and uncommon elements to detect shortcomings and opportunities for improvement. The conclusions reflect the health conditions of the workers and the implemented safety processes, offering recommendations to prevent and control work overload, thus improving working conditions in the various areas of the company.



Keyword Work overload, operational staff, public sanitation services, water collection and treatment.

INTRODUCCIÓN

La sobrecarga laboral es un fenómeno que influye negativamente a múltiples sectores, incluido el de servicios públicos de aseo, donde la presión excesiva de trabajo puede afectar el bienestar de los trabajadores. Esta investigación titulada " variables que inciden en la sobrecarga laboral en personal de servicios públicos de aseo en el municipio de Yarumal " buscan hallar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal de una empresa de servicios públicos.

El enfoque mixto y descriptivo de la investigación permitió describir, comprender e interpretar el fenómeno desde la percepción de los trabajadores. Según Beltrán y Carvajal (2019), la sobrecarga laboral y los factores de riesgo psicosocial son elementos críticos que influyen en el agotamiento profesional, especialmente en sectores de alta demanda física y mental. En línea con esto, García y Martínez (2019) señalan que una alta carga de trabajo puede afectar significativamente la salud ocupacional y la productividad.

Durante el proceso de investigación, se realizó un análisis exhaustivo de las condiciones laborales del personal, seguido de la aplicación de un cuestionario de sobrecarga laboral a 40 trabajadores, compuesto por 22 mujeres y 18 hombres de diferentes áreas de la empresa. El cuestionario buscó reconocer la carga laboral de los trabajadores en diversas dimensiones: sobrecarga física, sobrecarga mental, presión de tiempo, organización del trabajo y satisfacción laboral.

La información obtenida fue tabulada en hojas de Excel, graficada y analizada a la luz de los antecedentes y la revisión teórica. Este proceso permitió identificar elementos comunes y no comunes, fundamentales para detectar falencias, oportunidades de mejora y fortalezas en

los planes de intervención de los diferentes puestos de trabajo. Según Rodríguez y Sánchez (2018), las estrategias de intervención son esenciales para prevenir la sobrecarga laboral y promover un entorno de trabajo saludable.

Finalmente, las conclusiones del estudio reflejan las condiciones de salud manifestadas por los trabajadores y los procesos de seguridad y salud en el trabajo implementados. Basado en estos hallazgos, se proponen una serie de recomendaciones centradas en un plan de intervención, que busca prevenir y controlar la sobrecarga laboral, mejorando así las condiciones de trabajo en las diversas áreas de la empresa.

TITULO DEL PROYECTO

Variables que inciden en la sobrecarga laboral en personal de servicios públicos de aseo en el municipio de Yarumal Antioquia.

SITUACIÓN DEL PROBLEMA

En primer lugar, cuando se alude a las variables que contribuyen a la sobrecarga de trabajo en el personal de limpieza pública, se refiere a las situaciones y condiciones que influyen directa o indirectamente en el desarrollo de sus labores. En conclusión, se trata de elementos con la posibilidad de incrementar el estrés laboral de dos empleados.

La carga laboral comprende las demandas físicas y mentales que enfrenta un empleado durante su jornada laboral, abarcando tanto el desgaste físico como el mental. En contraste, la sobrecarga laboral se manifiesta como la sensación de fatiga cuando las responsabilidades asignadas no pueden ser cumplidas eficazmente, llegando a provocar una sensación de abrumo e incapacidad para continuar (Alcayaga A, 2016).



Es crucial destacar que la sobrecarga laboral está estrechamente vinculada a los riesgos psicosociales, como lo indica la Guía Técnica Colombiana GTC-45 (2010). Dentro de esta categoría se incluyen aspectos como la gestión organizacional, las interacciones en el equipo de trabajo, las condiciones laborales, la relación individuo-tarea y la duración de la jornada laboral.

En este orden, la seguridad y salud en el trabajo debe ser prioridad en el entorno laboral. La sobrecarga laboral se entiende como una situación de demanda excesiva en relación con sus capacidades. Siendo una amenaza significativa para su bienestar laboral (salminen,2019).

En términos de investigación, la línea de Gestión del Riesgo, Promoción y Prevención en contextos laborales resulta pertinente para abordar el problema de las variables que inciden en la sobrecarga laboral del personal de servicios públicos de aseo en una empresa ubicada en el municipio de Yarumal. En este contexto, surge la pregunta sobre la relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de satisfacción del personal de servicios públicos de aseo en Yarumal, Antioquia.

¿Cuál es la relación entre condiciones de trabajo y el nivel de satisfacción en personal de servicios públicos de aseo en el municipio de Yarumal Antioquia?

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación nace de la necesidad urgente de mejorar las condiciones laborales en el sector de servicios públicos de aseo y de promover la salud y el bienestar de los trabajadores que prestan servicios esenciales en la comunidad de Yarumal.

Los beneficios relevantes de esta investigación incluyen a los trabajadores y a la sociedad Yarumaleña como tal. Se espera que los resultados ayuden a reconocer los factores que generan sobrecarga laboral, cooperando en el desarrollo de estrategias y planes de intervención y prevención. Esto aportaría a la mejora continua de las condiciones de trabajo del personal de servicios públicos de aseo, disminuyendo el riesgo de accidentes e incidentes laborales, enfermedades de origen ocupacional y agotamiento.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán los trabajadores, quienes podrían gozar de las estrategias de mejora y ver reducción en su carga laboral, mejorando así su calidad de vida.

La investigación también tiene potencial de proporcionar información relevante, ya que hasta ahora no se han realizado estudios sobre las variables que inciden en la sobrecarga laboral del personal de servicios públicos de aseo e Yarumal.

No obstante, es importante tener en cuenta que hay limitaciones en la realización del proyecto, como los recursos financieros y humanos. Además de los factores externos como la situación política, social y económica del municipio que podrían condicionar el alcance del estudio. Sin embargo, se buscará minimizar los obstáculos que puedan poner en tela de juicio la calidez y fiabilidad de los resultados.

OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

OBJETIVO GENERAL

Describir la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción en personal de la empresa de servicios públicos de aseo en el municipio de Yarumal Antioquia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer las características sociodemográficas en el personal de servicios públicos de aseo en el municipio de Yarumal.

Analizar las condiciones laborales en el personal de la empresa de servicios públicos de aseo.

Identificar la relación de las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal de Yarumal Antioquia.

MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

MARCO TEÓRICO

Según Blanch (2012), el entorno laboral influye significativamente en la calidad de vida del trabajador, así como en aspectos como la salud, la seguridad, la motivación, el compromiso, la satisfacción y el rendimiento laboral, además de afectar la eficiencia organizacional y sus posibles disfunciones (p. 19). En este contexto, la sobrecarga laboral se define en función del desempeño requerido del trabajador, considerando parámetros objetivos como la cantidad de trabajo asignado, el tiempo disponible y la adecuación del tiempo de trabajo para cumplir con las responsabilidades del puesto. Se identifica sobrecarga cuando se demandan altos niveles de atención, concentración y responsabilidades que exceden las capacidades del trabajador, resultando en una experiencia psicológicamente insatisfactoria de exceso de trabajo o falta de tiempo. Esta situación repercute en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores en dimensiones como la carga física, la carga mental, la presión del tiempo y la organización del trabajo, involucrando factores de riesgo

psicosociales laborales y la carga inherente a la realización de las tareas (García Fernández, R. 2010).

1.1.1 Sobre carga laboral

La sobrecarga laboral ocurre cuando los trabajadores están expuestos a más demandas de las que pueden cumplir, tanto en términos cualitativos como cuantitativos. Este fenómeno se asocia con tareas exageradas y demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos, siendo un factor de riesgo presente en todas las actividades laborales.

La carga laboral excesiva en el personal de servicios públicos puede tener repercusiones en la salud y bienestar laboral. Estudios han demostrado que este grupo se expone a alto riesgo de lesiones musculoesqueléticas debido a las actividades repetitivas (Herrera et al., 2019)

Se ha encontrado que la sobrecarga laboral, está ligada a niveles altos de estrés y agotamiento en el personal de aseo (Rodríguez et al., 2018). Esto puede interferir con el desarrollo adecuado de sus labores (Gómez et al., 2020)

1.1.2 Sobre carga física

El trabajo predominantemente muscular se refiere a la actividad laboral que implica un esfuerzo físico considerable, abarcando las demandas físicas a las que está expuesto el individuo durante su jornada laboral. Este concepto engloba la cantidad de esfuerzo físico necesario para llevar a cabo una tarea específica, considerando que toda actividad laboral implica un desgaste de energía y fuerza física. Es relevante destacar que a medida que aumenta el esfuerzo físico, también se incrementa el nivel de agotamiento experimentado por el trabajador. Además, el tipo de movimiento muscular requerido puede variar entre estático y dinámico, dependiendo de la naturaleza de la tarea realizada.

Por otro lado, la manipulación manual de cargas pesadas presenta un riesgo potencial para la salud, especialmente para la columna lumbar posterior. Se considera carga pesada aquella que supera los 3 kg y puede resultar intolerable si se manipula fuera del cuerpo, en posturas inadecuadas o en condiciones ambientales desfavorables. Incluso cargas superiores a los 25 kg pueden representar un riesgo para la salud, incluso en ausencia de otras condiciones ergonómicas desfavorables. Es importante tener en cuenta que movilizar personas y animales también se considera una forma de manipulación de cargas.

1.1.3 Sobre carga mental

En la actualidad, la carga mental se ha convertido en un riesgo psicosocial de creciente importancia. Aunque no existe una definición universalmente aceptada, los expertos señalan dos tipos principales: la carga mental relacionada con el trabajo y las demandas externas no laborales. La primera implica la interacción entre las exigencias laborales y los recursos cognitivos del individuo, mientras que la segunda se refiere a las demandas externas que la persona debe enfrentar utilizando sus propias habilidades y destrezas, incluyendo aspectos cognitivos, emocionales y sociales. La sobrecarga mental está estrechamente relacionada con la cantidad y el tipo de información que se debe procesar para cumplir con las exigencias del trabajo y llevar a cabo tareas específicas.

En cuanto a la responsabilidad, desde una perspectiva etimológica, está más vinculada al compromiso que a las tareas u obligaciones específicas. Ser una persona responsable implica tomar decisiones conscientes, adoptar conductas orientadas hacia la mejora personal o el apoyo a los demás, y, lo más importante, asumir las consecuencias de las propias acciones y decisiones.

1.1.4 Presión del tiempo

La presión del tiempo se define como la sensación constante de tener que responder a las demandas laborales de manera continua, lo que puede resultar en estrés y agotamiento mental. Sin embargo, permitir pausas entre las actividades permite al individuo recuperar sus capacidades y evitar una sobrecarga mental excesiva. Esta presión suele ser impulsada por la necesidad de cumplir con ritmos impuestos por la organización para alcanzar niveles específicos de productividad o mantener un flujo constante en la línea de trabajo. Es fundamental que el trabajador tenga acceso a períodos de descanso, lo que flexibiliza el trabajo y reduce el estrés asociado.

En lo que respecta al ritmo de trabajo, este término se refiere al tiempo necesario para completar una tarea específica, teniendo en cuenta no solo el factor temporal, sino también el nivel de concentración y atención requerido, así como la rapidez demandada por plazos de entrega cortos o estrictos, ya sea por máquinas, clientes o procesos de producción.

Los turnos son los procedimientos que se basan en retroalimentar lo ocurrido en la jornada laboral, tanto al principio como al finalizarla.

La irritabilidad se define como la reacción verbal o física de forma exagerada e incontrolable como respuesta ante situaciones insignificantes. Puede ser consciente o inconsciente.

1.1.5 Organización del trabajo

La organización del trabajo implica la integración de recursos humanos, tecnológicos, medios y materiales para la producción de bienes y/o servicios. Se aplican métodos y procedimientos que facilitan el trabajo de manera armoniosa y racional, asegurando la salud,

seguridad, ergonomía y consideraciones ambientales. El objetivo principal es alcanzar altos estándares de productividad, eficiencia y eficacia, satisfaciendo las necesidades de la sociedad y de los trabajadores.

Las funciones se definen como las tareas específicas que cada individuo ejecuta en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

El trabajo en equipo es esencial, dado que la colaboración de varias personas mejora significativamente los resultados obtenidos.

1.1.6 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se describe como el nivel de satisfacción, gratificación y bienestar experimentado por un individuo en relación con su trabajo, reflejando la percepción sobre varios aspectos laborales como el ambiente de trabajo, la compensación, las oportunidades de crecimiento profesional y el reconocimiento recibido. Este estado emocional influye significativamente en la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral del empleado (Robbins & Judge, 2019).

El estrés laboral se define como las respuestas negativas tanto físicas como emocionales que surgen cuando las demandas del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del personal. Este fenómeno se ha convertido en una característica prevalente en la vida contemporánea. Según un estudio realizado entre 28,000 trabajadores de 215 organizaciones en los Estados Unidos, se encontró una correlación significativa entre el estrés laboral y la reducción del rendimiento laboral, así como problemas de salud agudos y crónicos, y el síndrome de burnout (Williams & Cooper, 1998). La mayoría de las personas experimentan episodios de estrés relacionados con el trabajo en algún momento de sus carreras, siendo algunos transitorios y de impacto limitado, pero para otros, el estrés es

constante y prolongado. Entre los factores contribuyentes al estrés laboral destacan los conflictos de roles, caracterizados por demandas laborales contradictorias y difíciles de reconciliar en la ejecución de las tareas.

Marco conceptual

El accidente de trabajo, según la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones, se define como un evento repentino que ocurre durante la ejecución de una tarea bajo autoridad y resulta en lesión orgánica, perturbación funcional, invalidez o muerte del trabajador.

Los elementos de protección personal (EPP), según lo establecido por el ministerio de salud, son dispositivos diseñados para usar utilizar durante la jornada laboral, resguardando a los trabajadores de los diversos riesgos existentes.

De acuerdo con el decreto 2565 del ministerio de salud, una enfermedad laboral es cualquier condición patológica que resulta directamente del tipo de trabajo que se realiza.

La exposición, según la Guía Técnica Colombiana (GTC) 45 de 2010, se refiere al contacto de las personas con un peligro, definido por la NTC-OHSAS 18001 como una fuente, situación o acto con potencial de causar daño en términos de enfermedad o lesión a las personas.

Según la GTC 45 de 2010, el factor de riesgo se refiere a los sistemas, situaciones, materiales o elementos derivados de un peligro que pueden causar daño a las personas.

Según la NTC-OHSAS 18001, incidente de trabajo es una situación relacionado con el trabajo desempeñado en el que ocurrió o pudo haber ocurrido una lesión o enfermedad, .

El lugar de trabajo se define como el espacio físico bajo control de la organización donde se llevan a cabo actividades laborales, según la NTC-OHSAS 18001.

El personal expuesto se refiere al número de individuos que están en contacto con peligros, según la GTC 45 de 2010.

La prevención se define como medidas o disposiciones anticipadas para evitar sucesos considerados negativos, mientras que un programa de seguridad y salud en el trabajo, según el Ministerio de Salud y Protección Social, consiste en un conjunto coherente de acciones preventivas diseñadas tras evaluar necesidades específicas.

La norma técnica, según Iso Tools, es una directriz técnica aplicable a nivel nacional expedida por el ICONTEC en representación de la ISO.

Este marco conceptual proporciona una mejor comprensión de los términos relevantes en seguridad y salud laboral.

ESTADO DEL ARTE

En un estudio llevado a cabo en Asia, Smith, J., y colaboradores (2018) investigaron la relación entre la sobrecarga laboral y la salud mental en empleados del sector manufacturero, utilizando un diseño transversal con una muestra de 1000 trabajadores. Para evaluar la carga de trabajo percibida, se empleó un cuestionario autoadministrado, y para medir la salud mental de los participantes, se utilizaron escalas estandarizadas como el cuestionario de salud general de 12 ítems (GHQ-12). Los resultados mostraron una correlación significativa entre la sobrecarga laboral y los síntomas de estrés, ansiedad y depresión, indicando que los empleados con una mayor carga de trabajo experimentaron un mayor malestar laboral.

Por otro lado, Brown, A., et al. (2017), en Europa y América del Norte, llevaron a cabo un estudio longitudinal con 500 empleados de oficina de distintas culturas para

investigar el impacto de la sobrecarga laboral en la satisfacción y el rendimiento laboral. A lo largo de seis meses, utilizaron cuestionarios para evaluar la carga de trabajo, la satisfacción laboral y el rendimiento. Encontraron una relación negativa entre la sobrecarga laboral, la satisfacción laboral y el rendimiento, donde los empleados con alta carga de trabajo reportaron menor satisfacción y rendimiento laboral.

En un estudio adicional realizado en varios países latinoamericanos, García, M., Y su equipo(2019) se centraron en investigar el impacto de la sobrecarga laboral en la productividad de los profesionales de la salud. Este estudio transversal utilizó una muestra de 300 profesiones del sector salud, utilizando encuestas y entrevistas semiestructuradas. Los resultados arrojaron que la sobrecarga estaba asociada con un mayor riesgo en la disminución en la productividad laboral.

Estos estudios internacionales subrayan los efectos significativos de la sobrecarga laboral en la salud física y mental de los trabajadores, así como en su satisfacción y rendimiento laboral a largo plazo. La evidencia acumulada muestra consistentemente que una carga de trabajo excesiva está correlacionada con diversos problemas de salud, incluyendo estrés, ansiedad, depresión y trastornos físicos, lo cual afecta negativamente la calidad de vida laboral de los individuos.

La Guía Técnica Colombiana (GTC-45, 2010) define un factor de riesgo como situaciones derivadas de un peligro que pueden causar daño al trabajador, facilitando así la evaluación y gestión de riesgos en el entorno laboral. Con el tiempo, han surgido nuevos riesgos psicosociales en el contexto laboral colombiano, como la competitividad, la demanda de productividad, el ritmo acelerado de trabajo y las presiones temporales, que también impactan significativamente en la salud y bienestar de los empleados (ARL Sura, 2008).

En un estudio nacional, Ramírez, C., et al. (2017) investigaron el efecto de la sobrecarga laboral en la salud mental de los trabajadores colombianos mediante un estudio

transversal con 500 empleados de diversos sectores. Utilizaron un cuestionario para evaluar la percepción de la carga de trabajo y el cuestionario de salud general de 12 ítems (GHQ-12) para medir la salud mental. Encontraron una asociación significativa entre la sobrecarga laboral y los síntomas de estrés, ansiedad y depresión, destacando un deterioro en la salud mental de los trabajadores con mayores cargas laborales.

En un estudio realizado por López, J., y colaboradores (2020), se estudiaron los factores que determinaron satisfacción laboral en empleados en Colombia. Esta investigación transversal utilizó una muestra de 400 empleados de varias industrias. Utilizando un cuestionario enfocado en evaluar la satisfacción laboral, además de entrevistas usadas para darle veracidad al estudio, los investigadores hallaron aspectos clave. Entre estos resaltan la calidad de las relaciones laborales, las oportunidades de desarrollo profesional, el reconocimiento del trabajo realizado y el trato equitativo. Estos aspectos mostraron tener alta influencia en el rendimiento y la satisfacción laboral dentro del contexto colombiano.

DISEÑO METODOLÓGICO

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de investigación mixta, que combina métodos cualitativos y cuantitativos, se reconoce como una herramienta invaluable para abordar de manera integral cualquier problema de investigación. Este enfoque permite aprovechar las fortalezas de ambos métodos, integrando la riqueza contextual de los datos cualitativos con la objetividad y capacidad de generalización de los datos cuantitativos (Creswell, 2014).

La propuesta de investigación actual adopta un enfoque mixto, centrado en la observación directa y las percepciones de los trabajadores del sector de servicios públicos. El objetivo es no solo explorar en profundidad las experiencias individuales, sino también generalizar los hallazgos mediante la recolección y análisis de datos cuantitativos. Esto permitirá identificar patrones y tendencias que puedan ofrecer evidencia para el análisis de variables asociadas con la sobrecarga laboral en este grupo de trabajadores.

Durante el desarrollo de la investigación, se llevarán a cabo actividades enfocadas en la observación detallada de las conductas y percepciones de los trabajadores del sector de servicios públicos de aseo. Además, se realizará un análisis exhaustivo de los datos, utilizando gráficos y cifras para fortalecer y validar los resultados obtenidos (Teddlie & Tashakkori, 2009). De esta manera, se busca obtener una comprensión profunda y completa de la correlación entre las variables estudiadas, integrando aspectos cualitativos y cuantitativos para enriquecer la investigación y sus conclusiones.

1.1.7 Tipo:

Según Mejía (2017), la investigación correlacional se define como un método no experimental en el cual los investigadores examinan dos variables y establecen una relación estadística entre ellas, conocida como correlación. Este enfoque se centra en analizar la asociación entre las variables medidas, permitiendo entender cómo varían conjuntamente sin la intervención directa del investigador en su manipulación. La investigación correlacional es útil para explorar relaciones entre variables en situaciones donde la experimentación controlada no es factible o éticamente aceptable, proporcionando insights significativos sobre la naturaleza de la relación entre los fenómenos estudiados.

1.1.8 POBLACIÓN OBJETO

La empresa bajo investigación cuenta con un total de 43 empleados, de los cuales 17 desempeñan funciones administrativas (incluyendo 6 directivos) y 26 son empleados operativos. La población objeto de estudio abarca a todos los colaboradores que contribuyen a la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así como a las actividades relacionadas con esta labor específica.

1.1.9 Técnica

El enfoque de investigación mixta, que integra técnicas cualitativas y cuantitativas, es esencial para abordar de manera integral cualquier problema de investigación. Esta metodología permite fusionar la profundidad contextual de los datos cualitativos con la objetividad y capacidad de generalización de los datos cuantitativos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para llevar a cabo este estudio, se seleccionó una muestra de 40 trabajadores de la empresa de manera voluntaria, incluyendo hombres y mujeres con edades comprendidas entre los 18 y 65 años, la mayoría con 1 o 2 hijos. Utilizando un enfoque de muestra no probabilística en el contexto mixto, la selección de participantes se basó en el juicio del investigador y en la conveniencia del muestreo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Esta muestra se segmentó de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación, permitiendo un análisis detallado de cada subgrupo.

1.1.10 Criterios de selección

1.1.11 Criterios de inclusión:



- Personal que labora en los diferentes servicios de la empresa.
- Personal que acepte participar voluntariamente y de forma anónima en la investigación.
- Personal cuyos intereses no presenten conflictos con los objetivos del proyecto.

1.1.12 Criterios de exclusión:

- Personal que no acepten participar voluntariamente en la investigación.
 - Personal que se encuentre de licencia o periodo vacacional
 - Personal que no cuente con la disponibilidad de tiempo requerido para completar el cuestionario.
-
- Personal que sea analfabeta y no pueda realizar por sí mismo la información requerida para la investigación.

TRABAJO DE CAMPO

Para el desarrollo del trabajo de campo, se llevó a cabo una visita a la empresa con el propósito de administrar una encuesta a los 40 trabajadores de todas las áreas, quienes participaron de manera voluntaria. La encuesta se centró en evaluar la carga laboral y la satisfacción de los trabajadores, con el fin de comprender sus condiciones laborales, la percepción del manual de funciones, las medidas implementadas para mitigar los factores de riesgo y otros aspectos relevantes (& Kuby, 2005).



Además, se solicitó al área de Seguridad y Salud en el Trabajo informes sobre las condiciones de salud y datos epidemiológicos, incluyendo índices de ausentismo laboral, accidentes y enfermedades laborales. Se analizarán las actividades realizadas por este departamento para promover el bienestar mental de los trabajadores. Los datos obtenidos serán comparados con los resultados de la encuesta completada por los colaboradores, con el objetivo de describir la relación entre la sobrecarga laboral y la satisfacción laboral del personal de servicios públicos de aseo en el municipio de Yarumal, Antioquia.

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario estandarizado con preguntas cerradas, diseñado para recopilar información descriptiva sin alterar la realidad de los participantes (Johnson & Kuby, 2005). Se garantizó la anonimidad de los participantes y se les proporcionó una explicación detallada antes de proceder con la encuesta.

En cuanto a los instrumentos utilizados, se empleó un cuestionario de sobrecarga laboral diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España, 2013), que consta de 40 ítems para medir cuatro dimensiones relacionadas con la carga mental, física, la presión de tiempo y la organización del trabajo, además de 10 ítems para evaluar la satisfacción laboral en diferentes aspectos (España, 2013).

El procesamiento y análisis de la información se llevó a cabo en dos etapas. En primer lugar, se analizaron los informes de salud e informes epidemiológicos proporcionados por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. Posteriormente, se recolectaron y analizaron los datos de las encuestas utilizando tablas y gráficos en Excel para describir las variables relacionadas con la carga laboral. Estos resultados se compararon con la teoría y los datos iniciales proporcionados por la empresa, identificando áreas de mejora, oportunidades y

fortalezas para proponer planes de intervención y prevención. Finalmente, los resultados y conclusiones se discutieron a la luz del marco teórico y se documentaron en un informe final, que servirá de guía para el plan de prevención y control de la empresa.

INSTRUMENTOS

1.1.13 Cuestionario de Sobrecarga laboral

El cuestionario, desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España, 2013), está compuesto inicialmente por 40 ítems con dos opciones de respuesta, diseñados para evaluar cuatro dimensiones clave: carga mental, carga física, presión de tiempo y organización del trabajo. Además, incluye una sección de 10 ítems adicionales para medir la satisfacción laboral, abordando aspectos como supervisión, participación en la organización, remuneración, beneficios y ambiente físico de trabajo. En total, los participantes deben responder a 50 preguntas durante el estudio.

El procesamiento de la información se realizó en dos etapas, inicialmente se analizaron los informes epidemiológicos que el área de sst de la empresa proporcionó para el desarrollo del estudio. Luego se recolectó la información por medio de los cuestionarios y se analizó por medio de tablas y gráficas en Excel para detallar las variables y relacionar las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral. Los resultados arrojados se compararon con los indicadores y datos iniciales que entregó la empresa. Reconociendo oportunidades de mejora que permitieron el planteamiento de planes y estrategias de prevención e intervención. Por último, los resultados y conclusiones se plasmaron como guía para el plan de control en un informe final.

Posteriormente, se empleará una entrevista semiestructurada como método de recolección de datos, basada en un conjunto de preguntas categorizadas según los resultados del estudio cuantitativo. Estas entrevistas serán realizadas físicamente y las respuestas individuales serán analizadas y tabuladas en una hoja de cálculo, lo que permitirá generar



gráficos para visualizar las variables que impactan en la carga laboral del personal de servicios públicos de aseo en la empresa ubicada en el municipio de Yarumal.

Los datos obtenidos en las encuestas serán contrastados con la teoría y la información inicial proporcionada por la empresa para identificar elementos comunes y áreas de mejora, oportunidades y fortalezas. Este análisis orientará la propuesta de planes de intervención destinados a mitigar la carga laboral del personal asistencial.

Finalmente, los resultados serán analizados y discutidos en el contexto del marco teórico pertinente, y se documentarán en un informe que servirá como base para el diseño del plan de prevención y control de la empresa en relación con la sobrecarga laboral del personal de servicios públicos de aseo.

PRESUPUESTO

Ver anexo # 1

CRONOGRAMA

Ver anexo # 2

DIVULGACIÓN



La estrategia utilizada para dar a conocer los resultados del trabajo de grado como resultado del proceso investigativo, será un poster informativo donde se dé a conocer la importancia y la relevancia que tuvo para la empresa objeto de estudio.

RESULTADOS

Los resultados de la investigación se obtuvieron a partir del cuestionario de sobrecarga

laboral tomado del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España y adaptado a esta investigación, el cual se le aplico a 40 trabajadores de la empresa.

La observación de la información sociodemográfica de los trabajadores de esta empresa, arroja aspectos importantes que deben ser tenidos en cuenta para optimizar las condiciones y el bienestar laboral. La muestra encuestada presenta una distribución de género adecuada, donde prevalecen ligeramente las mujeres con un 55%. En cuanto a la edad, la mayoría de los colaboradores son mayores de 50 años (35%) y el (33%) de 18 a 28 años. Lo que evidencia la inclusión abarcando tanto a jóvenes como a personas de edad avanzada.

En cuanto al nivel educativo, un significativo 50% de los trabajadores no tiene estudios formales, lo que resalta la necesidad de implementar programas de capacitación y desarrollo profesional. Los técnicos representan el 23%, los profesionales el 20%, los especialistas el 5%, y los tecnólogos el 3%, reflejando una diversidad en los niveles de formación que puede ser aprovechada para diseñar planes de desarrollo adaptados a las necesidades específicas de cada grupo.

El 65% de los trabajadores encuestados tienen hijos, mayoritariamente entre 1 y 2, lo cual subraya la importancia de crear iniciativas que promuevan el equilibrio entre trabajo y vida personal, y que brinden espacios de bienestar para las familias de los empleados. Este aspecto es fundamental, ya que los hijos influyen significativamente en la situación emocional y mental de los trabajadores.

Respecto a la antigüedad en la empresa, el 35% de los trabajadores tiene entre 0 y 11 meses en la organización, mientras que solo el 10% cuenta con más de 10 años de antigüedad. Esto evidencia una alta rotación de personal, posiblemente influenciada por la coyuntura política, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de retención de talento y estabilidad laboral.

Estos hallazgos proporcionan una base sólida para el diseño de estrategias que mejoren las condiciones laborales, el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, contribuyendo así a una fuerza laboral más comprometida y productiva.

A continuación, se plantean los resultados por ítems obtenidos después de haber tabulado el

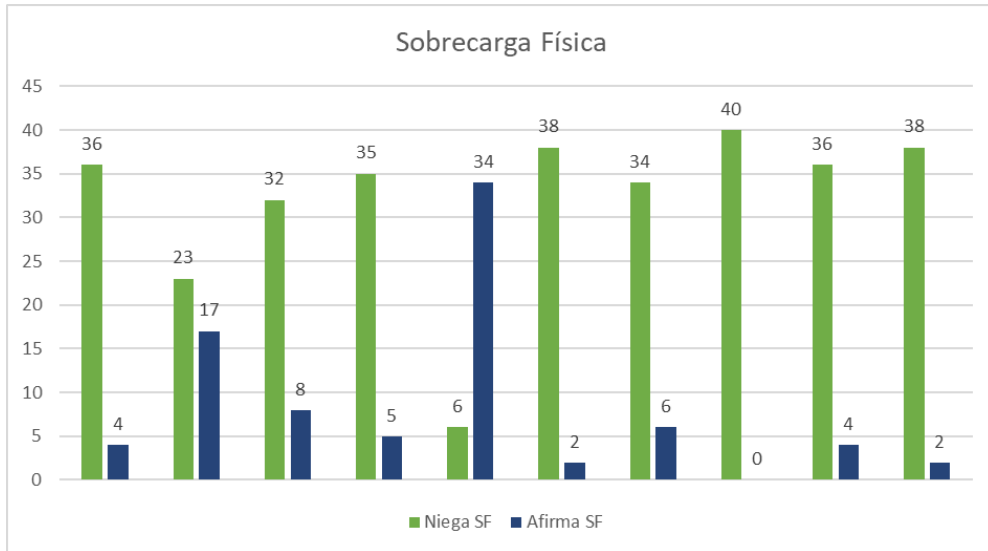
cuestionario de sobre carga laboral. es muy importante tener en cuenta que estas respuestas fueran dadas desde la percepción subjetiva de cada colaborador y sus condiciones laborales dentro de la empresa.

Tabla 1 *Sobre carga Física*

Sobrecarga Física	Niega SF	Afirma SF
-------------------	----------	-----------

1. Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	36	4
2. Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.	23	17
3. Su puesto de trabajo está diseñado de forma ergonómica y de acuerdo con sus condiciones físicas.	32	8
4. Se tiene un protocolo para la manipulación de cargas.	35	5
5. Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.	6	34
6. La forma, el volumen, peso y tamaño de la carga permiten manipularla con facilidad.	38	2
7. Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	34	6
8. El entorno físico de la empresa facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.	40	0
9. En su trabajo se ha capacitado al personal sobre la correcta manipulación de cargas	36	4
10. En su trabajo se supervisa que se manejen las cargas de forma correcta.	38	2

Ilustración 1 Sobrecarga Física

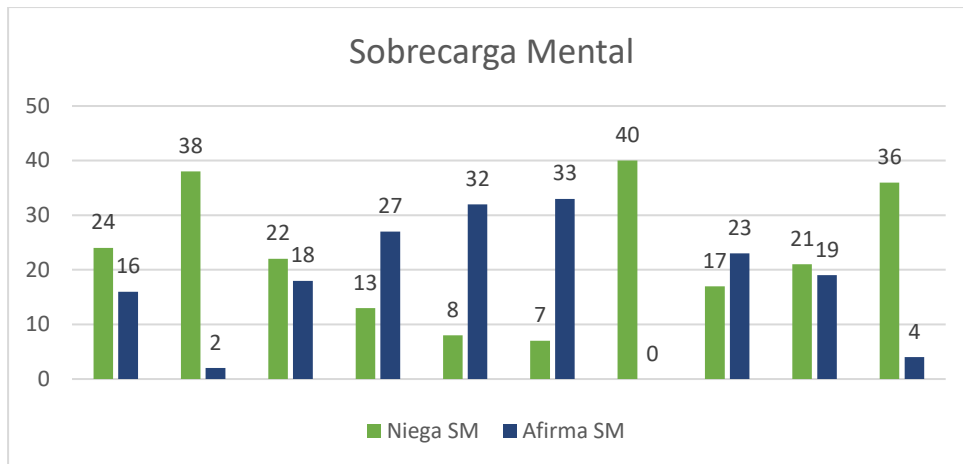


Nota: Sf: Se refiere a sobrecarga Física

Según los datos presentados en la tabla y la gráfica anteriores, el 85% de los trabajadores encuestados reporta que sus responsabilidades laborales implican levantar y mover cargas pesadas. Sin embargo, la mayoría de ellos sostiene que esta actividad no se percibe como una carga física excesiva. Argumentan que manejan adecuadamente las cargas, las cuales típicamente son inferiores a 25 kg, y están capacitados para manipularlas correctamente.

11. El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado.	24	16
12. Su trabajo le permite realizar alguna pausa, adicional al tiempo de alimentación.	38	2
13. En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.	22	18
14. Además del trabajo en la empresa estudia o tiene un trabajo adicional.	13	27
15. El cansancio que le produce su trabajo es elevado.	8	32
16. La cantidad de información con la que trabaja es excesiva.	7	33
17. La información que recibe es de fácil entendimiento.	40	0
18. En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos.	17	23
19. Se realiza evaluación constante a su estado de salud mental.	21	19
20. En la empresa se tienen estrategias para mejorar la salud mental en los trabajadores.	36	4

Ilustración 2 Sobrecarga Mental



Nota: Sm: Se refiere a sobrecarga mental.

En promedio, el 80% de los empleados informa experimentar sobrecarga mental relacionada con el cansancio y la cantidad de información que deben manejar y memorizar en sus funciones laborales. Es crucial considerar la implementación de protocolos y procedimientos de trabajo que alivien esta carga para los trabajadores, dado que, aunque la información sea comprensible, su exceso genera sobrecarga mental.

En la empresa, la evaluación de riesgos psicosociales se realiza anualmente, lo cual es suficiente según el procedimiento actual. Sin embargo, el 48% de los trabajadores considera que debería realizarse de forma periódica para evaluar constantemente la salud mental.

Además, es relevante destacar que el 68% de los trabajadores está involucrado en estudios adicionales o tiene empleos secundarios, situación que puede contribuir a la sobrecarga mental en algunos de los aspectos analizados.

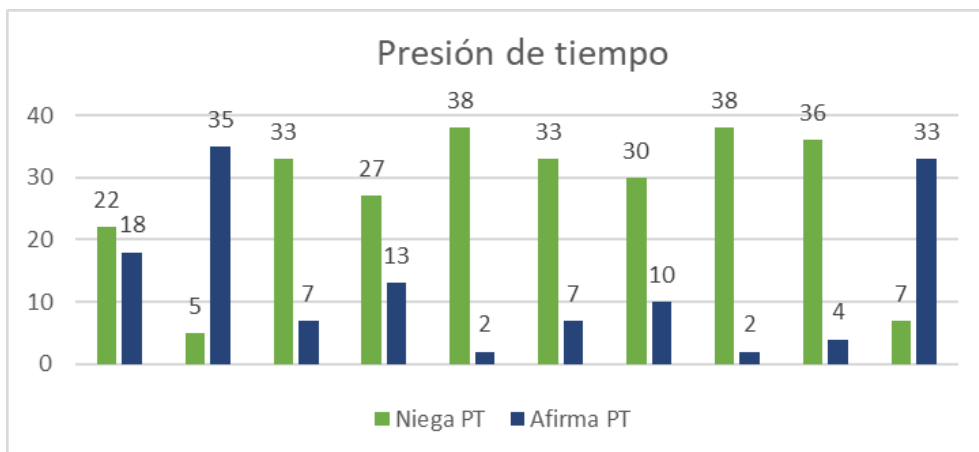


Tabla 2 *Presión De Tiempo*

Presión De Tiempo	Niega PT	Afirma PT
21. Su ritmo de trabajo es rápido.	22	18
22. Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.	5	35
23. Su jornada laboral le alcanza para cumplir con todas sus responsabilidades.	33	7
24. Su ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo.	27	13
25. Conoce los procesos y equipos usados en su trabajo.	38	2
26. Su trabajo puede realizarse sin interrupciones.	33	7
27. Cuando tiene trabajo atrasado, cuenta con el apoyo de algún compañero para ponerse al día con sus labores.	30	10
28. Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación.	38	2
29. Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar su programación de turnos.	36	4

30. Las tareas que realiza hacen que se siente iritado o inseguro.	7	33
--	---	----

Ilustración 3 *Presión de tiempo*



El 45% de los trabajadores encuestados sobre sobrecarga laboral reporta que experimenta un ritmo de trabajo rápido. A pesar de la creciente demanda de productividad en las empresas, especialmente para el personal de servicios, trabajar a un ritmo acelerado aumenta la probabilidad de cometer errores.

Por otra parte, el 88% de estos, indican que el ritmo de trabajo es rápido y difícil de mantener, además que las tareas que realizan causan irritación e inseguridad. Es importante darles un manejo adecuado a estas condiciones de trabajo.



Además, el 95% de los trabajadores manifiestan conocimiento de procesos y equipos utilizados en su labor rutinaria, lo que indica que la empresa se enfoca en la capacitación oportuna, minimizando los accidentes e incidentes laborales.

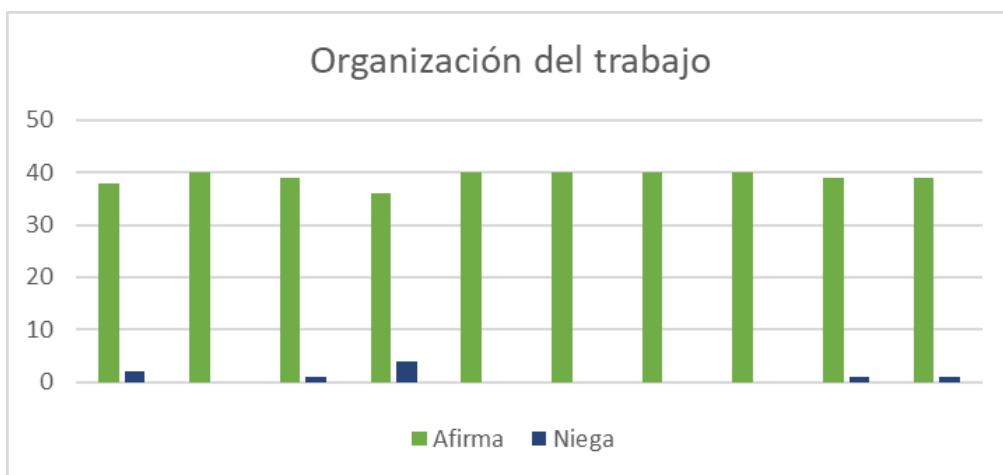
En cuanto a la organización del tiempo y la programación de turnos, la mayoría de los trabajadores no perciben afectaciones significativas en su bienestar debido a la presión de tiempo.

Tabla 3 Organización Del trabajo

Organización Del Trabajo	Afirma	Niega
31. Conoce y tiene claro su manual de funciones.	38	2
32. Considera que su manual de funciones está acorde con sus capacidades y su jornada laboral.	40	0
33. Tiene capacitación y entrenamiento en las tareas que debe realizar.	39	1
34. Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias o situaciones problema.	36	4
35. Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo.	40	0
36. Sus superiores lo tratan con respeto.	40	0
37. Las órdenes de trabajo que recibe están claramente definidas.	40	0
38. Las órdenes de trabajo que recibe son comunicadas manera oportuna.	40	0

39. Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión.	39	1
40. Se le informa sobre la calidad del trabajo realizado y se hace retroalimentación.	39	1

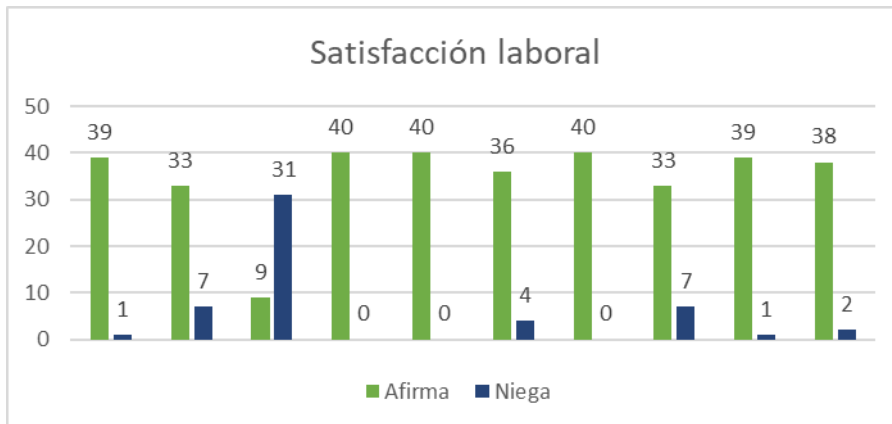
Ilustración 4 *organización del trabajo*



Solo el 10% de los trabajadores que participaron en el cuestionario de sobrecarga laboral consideran que no se les permite tomar iniciativa en la resolución de incidencias o problemas. En general, aproximadamente el 98% de los trabajadores de la muestra indican estar satisfechos con la organización del trabajo. Reportan un clima laboral positivo, reciben órdenes de manera oportuna y cuentan con una capacitación adecuada para sus funciones.

Satisfacción Laboral	Afirma	Niega
41. Está satisfecho en la empresa donde labora, las posibilidades que le dan, el cumplimiento de leyes y la formación que le facilitan.	39	1
42. Considera que la remuneración que recibe está acorde con sus responsabilidades y conocimientos.	33	7
43. Su trabajo interfiere en pasar tiempo de calidad con su familia o amigos.	9	31
44. Se tiene y se implementa un programa de bienestar laboral en la empresa.	40	0
45. Tienen en cuenta su opinión para establecer los beneficios para los trabajadores, las actividades de recreación y de bienestar laboral.	40	0
46. Considera que su puesto de trabajo está en buenas condiciones para desarrollar sus funciones, por ej. la limpieza, iluminación, ventilación, entre otros.	36	4
47. Está satisfecho con la relación con sus compañeros y jefes.	40	0
48. En la empresa tiene oportunidades de promoción y ascenso.	33	7
49. Los medios, equipos y materiales que dispone para cumplir con sus funciones son los necesarios y están en buenas condiciones.	39	1
50. Siente que en esta empresa se le ha permitido crecer a nivel personal y profesional.	38	2

Ilustración 5 *Satisfacción laboral*



El 98% de los trabajadores encuestados expresaron satisfacción con la empresa en términos de las oportunidades que ofrece, el cumplimiento de las leyes laborales y la formación recibida. Sin embargo, un 18% considera que la remuneración no corresponde adecuadamente con sus responsabilidades y conocimientos, y perciben una falta de oportunidades de promoción y ascenso dentro de la organización.

El 78% de los trabajadores manifiesta que su trabajo interfiere en el tiempo para compartir con sus familiares y amigos, lo cual puede impactar negativamente en su bienestar familiar.

La sobrecarga laboral, que involucra la demanda de responsabilidades que superan lo maleable, plasman un riesgo activo en las empresas. Según el instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo, esto puede ser factor de riesgo psicosocial que perjudica el desempeño laboral y por ende la salud y el bienestar de los trabajadores.

En el contexto específico de esta investigación, se aplicó un cuestionario de sobrecarga laboral a 40 trabajadores de áreas asistenciales de una clínica en Yarumal, Antioquia, con participación voluntaria. Se observó que, si bien las condiciones laborales incluyen ambientes agradables y limpios, controles para factores de riesgo físicos y biológicos, así como beneficios y reconocimientos por desempeño, algunos trabajadores consideran su carga laboral como excesiva.



Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, se implementan programas de inducción, capacitación anual y pausas activas programadas para los empleados. Aunque los índices de ausentismo son bajos (0,1%), el diagnóstico de salud revela una variabilidad significativa en los factores personales, socioculturales y laborales que pueden generar riesgos importantes para la salud de los trabajadores. Es crucial mitigar al máximo los esfuerzos físicos a los que están expuestos, especialmente en aquellos con condiciones crónicas o restricciones físicas permanentes.

En conclusión, las condiciones de trabajo, los programas de bienestar implementados, la remuneración adecuada y los recursos necesarios, no sólo son fundamentales para lograr una alta satisfacción laboral, sino que también son necesarios para prolongar bienestar mental y físico de todo el personal de servicios públicos de aseo.

A continuación, se presentan los resultados de tipo cualitativo, se diseñó una entrevista para explorar tres categorías desde este enfoque, como la sobre carga física, presión de tiempo y satisfacción laboral. Las preguntas formuladas ayudaron a obtener información detallada para la investigación propuesta.

Mc Millan (2001) argumenta que las entrevistas no limitan las respuestas a una única opción; por lo tanto, permiten formular preguntas abiertas y flexibles que facilitan a los entrevistados proporcionar información más amplia con propósitos específicos. Además, señala que:

"Los temas se seleccionan de antemano, pero el investigador decide el orden y la formulación de las preguntas durante la entrevista. Tanto las entrevistas informales tipo conversación como las estructuradas se basan en el diálogo y las circunstancias" (Mc Millan, 2001, p. 458)

La entrevista fue realizada a 3 personas que pertenecen a la muestra de la población estudiada, lo cual generó un dialogo entre (entrevistado- entrevistador) de manera fluida y espontanea.

Análisis de la información: Se realizaron las grabaciones de las entrevistas semiestructuradas y posteriormente se transcribieron. Los entrevistados, accedieron libremente a ser entrevistados/os y se les solicitó el consentimiento para realizar las encuestas en el mismo consentimiento informado que se utilizó para los cuestionarios.

Luego de plasmar las entrevistas, se realizó una minuciosa lectura de la información obtenida. A partir de esto, se derivó una sistematización de las declaraciones recogidos a lo largo del trabajo de campo.

Al analizar cuantitativamente los datos obtenidos, se logró la identificación de las categorías de análisis, tomando como base la información obtenida en la investigación.

Tabla 5 *Categorías De Análisis*

NN.	Categorías	Caracterización
11	Sobrecarga Física	condiciones específicas que experimentan estos trabajadores en su entorno laboral que definen la exposición a actividades físicas intensas y repetitivas, como levantar y transportar cargas pesadas, manejar equipos pesados o realizar movimientos que implican esfuerzo físico considerable durante largos períodos de tiempo. La sobrecarga física puede derivar en fatiga muscular, lesiones musculoesqueléticas y estrés físico generalizado.
22	Presión de tiempo	Demandas y expectativas que enfrentan los trabajadores para cumplir con sus tareas en un período determinado.



33	Satisfacción laboral	<p>Percepción positiva que los trabajadores tienen sobre diversos aspectos de su empleo y entorno laboral.</p> <p>Aumentar la productividad, reducir el ausentismo y fomentar una cultura organizacional sólida y positiva.</p>
----	-----------------------------	---

Se presentan los hallazgos más significativos que los trabajadores aportaron al análisis de las diferentes categorías, a partir de sus narrativas y/o experiencias.

1.1.14 Categoría Sobre carga Física

Para esta categoría los entrevistados consideran que hay varios factores que contribuyen a la sobrecarga física en su labor diaria.

“Lo que pasa es que muchas veces, aunque nos capaciten y vengan y nos digan cómo es que hay que levantar bien las cargas, a veces por el afán de hacer las cosas rápido, no caemos en cuenta de cómo lo estamos haciendo ... a veces no es tanto el peso, sino las veces que tenemos que levantar diferentes cosas”
(Participante 1. Recolector de residuos)

“Yo siento que nuestro alrededor no se presta muchas veces para que puedan (en caso de los recolectores y AAA) realizar adecuadamente la manipulación de cargas, ya que, por ejemplo, los usuarios sacan la basura demasiado pesada, sin pensar en el esfuerzo que el colaborador va a tener que hacer, y es lo que yo digo, como deja uno eso ahí... tiene que levantarlo de todas formas o sino queda el trabajo mal hecho”

(participante 2. Operario lector- AAA)

“Pues desde mi trabajo, yo no siento que tenga que hacer demasiado esfuerzo físico, una que otra vez que uno mueve una bolsita de un lado para otro, pero si he visto, cuando el carro recolector pasa, los muchachos si tienen que levantar demasiado peso, se nota e esfuerzo y no es que tengan tiempo de mirar como cogen eso, es a la carrera porque si n,o no terminan nunca” (participante 3. Operario de barrido)

La carga laboral excesiva en el personal de servicios públicos de aseo puede tener repercusiones significativas en su salud y desempeño laboral. Investigaciones recientes han demostrado que este grupo de trabajadores enfrenta un mayor riesgo de lesiones musculoesqueléticas debido a las actividades físicas intensas y repetitivas que realizan (Herrera et al., 2019).

La sobrecarga laboral, en este caso física, ocurre cuando los trabajadores están expuestos a más demandas de las que pueden cumplir, tanto en términos cualitativos como cuantitativos. Este fenómeno se asocia con tareas exageradas y demandas excesivas de habilidades, destrezas y conocimientos, siendo un factor de riesgo presente en todas las actividades laborales.

1.1.15 Categoría Presión de tiempo



En esta categoría, los participantes expresan el cómo afecta la presión de tiempo la calidad de vida y principalmente la satisfacción laboral.

“Claro, muchas veces eso afecta la productividad, yo por ejemplo cuando tengo que hacer la lectura del consumo, debo memorizar muchos datos y tanta información más el cansancio del recorrido, hace que uno haga todo contra el tiempo” (Participante 4. Operario lector- AAA)

1.1.16 Categoría Satisfacción laboral

Del mismo modo, expresaron la satisfacción laboral que tienen dentro de la empresa y las razones por las cuales, a pesar de los factores que arrojaron cuantitativamente sobrecarga, aun así, se sienten complacidos con el ambiente laboral.

“De todas maneras, en la empresa siempre se preocupan por que uno este bien , durante y después de la labor que cada uno tenemos, la relación con los compañeros y con los jefes inmediatos es muy buena, lo que hace que uno se mantenga amañado... por otra parte, el horario es flexible, si uno necesita un permiso o algo, la mayoría de las veces se lo dan y siempre lo tienen en cuenta a uno para todo., por eso es que yo creo que la mayoría estamos a gusto con el trabajo aquí en la empresa” (Participante 3. Operario de barrido)

“Uno en esta empresa se amaña mucho, el trabajo es duro a veces, pero siempre hay la posibilidad de organizar los turnos, entre los compañeros nos ayudamos y siempre se preocupan por hacer actividades, charlas,



capacitaciones, entonces no todo es trabajo” (participante 1. Recolector de residuos)

La satisfacción laboral se describe como el nivel de satisfacción, gratificación y bienestar experimentado por un individuo en relación con su trabajo, reflejando la percepción sobre varios aspectos laborales como el ambiente de trabajo, la compensación, las oportunidades de crecimiento profesional y el reconocimiento recibido. Este estado emocional influye significativamente en la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral del empleado (Robbins & Judge, 2019).

CONCLUSIONES

Al evaluar todas las condiciones laborales entre sobrecarga física, sobrecarga mental, presión de tiempo y organización del trabajo en el personal de servicios públicos de aseo, se identificaron como variables críticas la sobrecarga mental y la presión de tiempo. Estos aspectos dificultan el seguimiento del ritmo de trabajo y generan inseguridad, acompañados de un exceso de información y cansancio. A pesar de estos desafíos, el 98% de los

encuestados reporta satisfacción laboral, influenciado por condiciones de trabajo favorables como un efectivo programa de bienestar laboral, relaciones positivas con compañeros y superiores, y oportunidades para el desarrollo personal y profesional.

Las variables sociodemográficas revelan características significativas del personal. La mayoría son mujeres (55%) y una proporción considerable tiene más de 50 años (35%). En cuanto a la educación, el 50% carece de estudios formales, subrayando la necesidad de programas de capacitación. La presencia de hijos entre el 65% de los encuestados sugiere la importancia de políticas de bienestar familiar. La alta rotación laboral es evidente con el 35% de los trabajadores con menos de un año en la empresa y solo el 10% con más de 10 años, lo que indica la urgencia de estrategias efectivas de retención del talento.

En resumen, aunque la mayoría de los empleados (98%) expresan satisfacción con la organización del trabajo y el clima laboral, y el 95% se siente competente en procesos y equipos, el 45% enfrenta un ritmo de trabajo rápido que aumenta el riesgo de errores. Además, el 88% encuentra desafiante mantener este ritmo, experimentando irritación e inseguridad. A pesar de estas dificultades, solo el 10% percibe limitaciones en la iniciativa laboral. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejorar la gestión del ritmo de trabajo y escuchar activamente las preocupaciones de los trabajadores para promover su bienestar y productividad.

Adicional a esto, el 18% de los colaboradores no se siente satisfecho con la relación entre su experiencia, sus conocimientos, sus responsabilidades y la remuneración que reciben, perciben también pocas oportunidades de crecimiento. Además, un 78% manifiesta interferencia entre su vida laboral y su vida personal. Es de suma importancia abordar estos hallazgos, buscando mejoría en el bienestar de los trabajadores, y por ende fortalecer la productividad y prologar el talento en la organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de la estabilidad emocional y salud mental del personal para identificar necesidades especiales o tratamientos adecuados que puedan mitigar el estrés y ajustar las cargas laborales según sea necesario.

Es fundamental implementar o actualizar el Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE), incluyendo capacitaciones en manejo de cargas e higiene postural, así como la implementación de pausas activas. Estas medidas buscan reducir la morbilidad a corto, mediano y largo plazo, fomentando una cultura de autocuidado entre los trabajadores.

Para mejorar la comunicación y evitar el exceso de información, se recomienda reducir y organizar de manera eficiente los canales de comunicación e implementar técnicas que faciliten el acceso a información importante y de relevancia dentro de la empresa.

Se sugiere monitorear las estrategias o medidas utilizadas e ir realizando ajustes según los resultados que se vayan obteniendo, las encuestas y el análisis de los indicadores, podría ser una de estas estrategias, el objetivo es minimizar la carga mental y la presión de tiempo que puedan manifestar los colaboradores, buscando la mejora continua de la satisfacción laboral.

Desde el área de seguridad y salud en el trabajo, se encuentra crucial monitorear de forma rutinaria, implementando medidas preventivas y correctivas para mitigar el impacto en los colaboradores.



BIBLIOGRAFÍA

Beltrán, J., & Carvajal, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. Recuperado de <https://www-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/scholarly-journals/agotamiento-profesional-en-personal-de-enfermería/docview/2331232967/se-2?accountid=48797>

Berón, D., & Palma, F. (2011). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. Universidad Nacional de Cuyo: Argentina. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf

Brown, A., et al. (2017). Impacto de la carga de trabajo en la satisfacción y el rendimiento laboral: Un estudio longitudinal en empleados de oficina. Revista de Psicología Aplicada, 102(6), 1057-1070.

Carrasco, J., Ferrando, M., Jiménez, M., Martín, J., Martínez, E., Martínez, L. C., ... Viadel, M. (2021). ¿Se sobrecarga a los médicos residentes? Estudio descriptivo sobre la falta de libranza de guardias de los médicos residentes y análisis de sus consecuencias docentes en la provincia de Valencia: España. ScienceDirect. <https://doi.org/10.1016/j.sjope.2020.101386>

Congreso de la República de Colombia. (2019). Resolución 0312 de 2019, estándares mínimos del SG-SST. Bogotá, D.C. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

García, A., & Martínez, J. (2019). Impacto de la sobrecarga laboral en la salud ocupacional. *Revista de Salud Ocupacional*, 25(2), 56-67.

García, M., et al. (2019). Impacto de la sobrecarga laboral en la salud física y la productividad: Estudio en profesionales de la salud en América Latina. *Revista Internacional de Seguridad Ocupacional y Ergonomía*, 25(3), 438-446.

Gómez, R., López, E., & Martínez, A. (2020). Impacto de la carga laboral en la calidad del servicio de limpieza urbana. *Revista de Gestión Ambiental*, 15(2), 78-89.

Herrera, J., Gómez, J., & Martínez, L. (2019). Lesiones musculoesqueléticas en trabajadores de la limpieza urbana. *Revista Ciencias de la Salud*, 17(2), 185-195.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Madrid, España.

López, J., et al. (2020). Factores determinantes de la satisfacción laboral en empleados colombianos. *Revista Colombiana de Psicología Organizacional*, 35(2), 123-135.

Pérez, M., & Gómez, L. (2020). Factores determinantes de la sobrecarga laboral en trabajadores del sector de servicios públicos. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 36(1), 89-102.

Ramírez, C., et al. (2017). Impacto de la sobrecarga laboral en la salud mental de los trabajadores en Colombia. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(2), 237-248.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson Educación.

Rodríguez, E., & Sánchez, P. (2018). Estrategias de intervención para la prevención de la sobrecarga laboral en trabajadores de servicios públicos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(3), 112-125.

Salminen, S. (2019). Occupational stress and well-being in the workplace. En S. Palmer, K. Burton, & R. Anderson (Eds.), *The Palgrave handbook of workplace well-being* (pp. 1-20). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-3-030-22964-4_26-1

Smith, J., et al. (2018). Impacto de la carga de trabajo en la salud mental: Un estudio transversal en trabajadores manufactureros asiáticos. *Revista Internacional de Medicina Ocupacional y Salud Ambiental*, 31(5), 657-665.

Usma, L. (2012). El estrés en el personal de salud y su relación con la calidad en la atención del paciente. Universidad CES. Medellín, Colombia. Recuperado de https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1151/Estres_personal_salud.pdf;jsessionid=C6A4C92E66D4BD2620AB44C79E6AE3AD?sequence=2



ANEXO A...

