

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.



Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

María Fernanda Alarcón Villamizar

Richard Andrés Ciprian Betancourt

Jessica Alexandra Salazar Aricapa

Samara Baquero Rincón

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el

Trabajo

Agosto 2021

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

María Fernanda Alarcón Villamizar

Richard Andrés Ciprian Betancourt

Jessica Alexandra Salazar Aricapa

Samara Baquero Rincón

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia
en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Luisa Fernanda Becerra Ostos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Agosto 2021

Dedicatoria

A DIOS

Por brindarnos la oportunidad de terminar nuestros estudios de posgrado, por su ayuda en los momentos más difíciles que terminaron en nuevas oportunidades de crecimiento para nuestras vidas.

A Nuestras Familias

Por su abnegación y apoyo durante todas las horas de estudio, de pruebas, y de luchas constantes, sin su presencia en nuestras vidas no hubiese sido posible terminar nuestra labor, por soportar desde la distancia y entregar sus mejores deseos y su espera en muchos momentos.

A Nuestros Profesores.

Por su sabiduría y guía, durante todo el trayecto de la especialización; Sin su entrega y conocimientos hubiese sido imposible terminar con éxito nuestra tesis, gracias por brindarnos las herramientas que necesitábamos y su apoyo constante.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por permitirnos estar aquí.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios por brindarnos la oportunidad de formarnos como especialistas en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo.

A nuestras familias por el apoyo y la espera.

A cada uno de los docentes que aportaron conocimientos en nuestra formación.

A nuestros tutores que nos aguantaron tanto y nos tuvieron paciencia.

¡GRACIAS!

CONTENIDO

Resumen ejecutivo	
Introducción	
1. Problema	11
1.1 Descripción del problema	11
1.2 Pregunta de investigación	15
2. Objetivos	15
2.1 Objetivo general	15
2.2 Objetivos específicos	15
a. Establecer las características sociodemográficas de la población que trabaja en Ospinas y Cía. S.A.S.	15
3. Justificación	15
4. Marco de referencia	17
4.1 Marco teórico	17
4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)	21
4.3 Marco legal	24
5. Metodología	26
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	26
5.2 Población y muestra	27
5.3 Instrumentos	29
5.4 Procedimientos.	30
5.5 Análisis de información.	31
5.6 Consideraciones éticas	31
6. Cronograma	33

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

7. Presupuesto	34
8. Resultados y discusión	34
9. Conclusiones	47
10. Recomendaciones	50
11. Referencias bibliográficas	52

Lista de Tablas

Tabla 1. Resultados sociodemográficos	34
Tabla 2. Resultados generales TREMO	36
Tabla 3. Resultados dimensión normas organizacionales	37
Tabla 4. Resultados dimensión requerimientos emocionales del puesto de trabajo.....	38
Tabla 5. Resultados dimensión expresión de emociones positivas	39
Tabla 6. Resultados dimensión control de las emociones negativas	40
Tabla 7. Resultados dimensión disonancia emocional	41
Tabla 8. Relación edad y disonancia emocional.....	42
Tabla 9. Antigüedad en la empresa y disonancia emocional.....	43
Tabla 10. Tremo, medición clima y riesgo psicosocial laboral 2020	44

Lista de Anexos

Anexo A. Cuestionario Tremo.....	15
Anexo B. Permiso para aplicación de cuestionario en empresa	16
Anexo C. Consentimiento informado.....	17
Anexo D. Datos sociodemográficos	18
Anexo E. Graficas sociodemográficas	¡Error! Marcador no definido.
Anexo F. Cuestionario Tremo aplicado.....	¡Error! Marcador no definido.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Resumen ejecutivo

Ospinas y Cía. SAS es una organización dedicada a las actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades relacionadas a la consulta técnica.

El ministerio de trabajo por medio de la Ley 1616 de 2013, con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, que en su artículo 9, hace énfasis en la "Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral" indicando que las administradoras de riesgos laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Al iniciar la investigación del estado de la Organización en cuestión de las condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores se realizó un diagnóstico con el fin de identificar y evaluar los requerimientos y exigencias emocionales que se presentan en el desempeño de las funciones de los trabajadores de acuerdo a la metodología TREMO, esta metodología busca medir los niveles de trabajo emocional por medio de un cuestionario de 27 preguntas y fue aplicada a una cantidad de 71 colaboradores de Ospina y Cía. SAS con la recolección de datos aportará la información necesaria para determinar si las condiciones de las tareas y su carga emocional influyen en el nivel de estrés de los trabajadores, se realizará un análisis descriptivo por cada variable y .muestras gráficas. Con el fin de identificar qué las condiciones de las tareas y la carga emocional está relacionada con el aumento del estrés de los trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S

Introducción

El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. (Carvajal & De Rivas Hermosilla, 2011)

En la empresa Ospinas y CIA SAS los trabajadores presentaron un aumento en los niveles de estrés y deterioro en el clima laboral durante los años 2019 y 2020, debido a las condiciones de las tareas y carga emocional, lo anterior, está sustentado en informe de clima laboral del año 2020 en que se aprecia que los factores de colaboración, calidad y orientación al cliente, remuneración y beneficios presentan indicadores de aceptabilidad inferiores al 50%. En síntesis, podemos ver que son muchos los factores que inciden en el incremento del estrés, por lo que, es importante estudiar la relación que tiene la carga emocional con el aumento de estos índices de estrés y a partir de los resultados establecer planes de acción que prevengan enfermedades comunes, laborales e incluso accidentes de trabajo, Para esto, se realizará un análisis de la carga emocional de los trabajadores de la empresa, con el apoyo del cuestionario de trabajo emocional el cual será aplicado dentro de la organización. Para la recolección de datos en esta investigación se realizará la aplicación del cuestionario TREMO el cual aportará la información necesaria para determinar si las condiciones de las tareas y su carga emocional influyen en el nivel de estrés de los trabajadores. Como conclusión a la investigación realizada en la empresa, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba de cuestionario TREMO se evidencia puntajes bajos en el discomfort laboral, normas organizacionales y disonancia emocional. Lo anterior, genera estados emocionales internos negativos el cual afectara notablemente al colaborador en su ámbito laboral.

1. Problema

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía. SAS

1.1 Descripción del problema

Hochschild (The Managed Heart, n.d.) definió el trabajo emocional, por primera vez, como el control de las emociones para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Además, diferenció entre los términos Emotion Work (también denominado como Emotion Management o Control de Emociones) y Emotional Labor. Por otro lado, también supone que el comportamiento emocional en ocasiones aparece esporádicamente y de forma natural, pero otras veces puede ser forzado para adecuarse al rol y a las expectativas que la organización tiene respecto a un puesto en concreto. De acuerdo con el análisis realizado en la NTP:720 (Gracia, n.d.) se establece una serie de variables sobre el TE (Trabajo Emocional) y cómo se relacionan con las posibles consecuencias negativas que afectan a las personas. Entre estas se destacan:

Frecuencia de la emoción. Esta es la dimensión más básica. A mayor frecuencia de emociones no sentidas por el empleado, peores repercusiones tendrán en su salud psicosocial.

Duración. Nosotros disponemos de patrones de respuestas emocionales en nuestro cerebro, que son utilizados ante estos casos de expresiones no sentidas. Pero cuanto más larga es la duración de la expresión más difícil es recurrir a estos patrones por lo tanto se producen consecuencias más negativas.

Intensidad de la expresión emocional. Cómo de fuerte o qué tipo de emoción ha de ser expresada, ya que no todas las emociones tienen la misma intensidad.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Variedad de emociones. Hay trabajos donde se requiere expresar una emoción en concreto, pero en otros se necesita expresar una gran variedad de emociones. Cuanto mayor es el repertorio de expresiones a manifestar, peores consecuencias traen consigo.

Para analizar cómo influyen las condiciones de las tareas y carga emocional en el estrés de los trabajadores a nivel mundial se debe observar la visión general de la Organización Mundial de la Salud; la cual muestra que en el mundo existen muchos factores del entorno laboral que pueden afectar a la salud mental, factores como: “... una integración inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno organizativo y directivo, las aptitudes y competencias del personal y las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo...” (“OMS | Salud Mental En El Lugar de Trabajo,” 2019). En España el estudio ‘COVID-19 Global Impact’ de Cigna muestra que el 79% de los empleados españoles afirma llevarse bien con sus compañeros, y el 67% tener buena relación con sus supervisores. Asimismo, indica que pueden disponer de facilidades para conciliar trabajo y familia del 61% y tener una carga de trabajo que pueden asumir sin complicaciones del 54%, con estas estadísticas podemos observar que aún se pueden mejorar los entornos de trabajo (observatoriorh,2019).

Por lo anterior, se observa que pueden existir varias causas que desencadenan la carga emocional en los trabajadores y estas se deben a que las tareas asignadas no sean adecuadas a las competencias, o que la carga de trabajo sea permanentemente elevada, es probable que influya la falta de recursos y de apoyo como consecuencia de las malas prácticas de gestión de la empresa, de ahí que algunos trabajos acarreen altos riesgos que pueden tener repercusiones en la salud de los trabajadores tales como: trastornos

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

psiquiátricos, consumo de sustancias prohibidas, problemas físicos y conllevan pérdidas para las empresas por baja productividad (Organización Mundial de la Salud, 2017).

La OMS en su folleto “Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo” indica que debido a la globalización, en los países de desarrollo se han incrementado las enfermedades a causa del aumento de trabajos de alta tensión, además muestra que, en las organizaciones existe una gran necesidad constante y consistente de monitorear sus áreas de trabajo en busca de causas de estrés laboral y demás riesgos para los trabajadores, es claro entonces indicar que las organizaciones están evidenciando que la falta de control a estas situaciones conlleva consecuencias nefastas para el desarrollo efectivo de la organización (Houtman et al., 2008).

Estudios en Colombia han demostrado que en varios sectores el estrés laboral y el bienestar de los trabajadores están relacionados con la carga emocional y las tareas que implican todos los aspectos laborales (Stephany & Santander, 2018).

Con base en la segunda encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en el año 2013, indica que, los factores de riesgo que están en primer lugar para el trabajador son los riesgos biomecánicos y psicosociales, “el 60% de los trabajadores deben atender usuarios, el 47.47% mantener un nivel de atención alto o muy alto, el 43% estima que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con plazos muy estrictos y el 20% de la población refirió que nunca o casi nunca puede tomar pausas en su trabajo, entre otros”(ARANGO, 2019) . Con los resultados de esta encuesta vemos que los efectos de la presión en el desarrollo de las tareas de los colaboradores son elevados y generan cierto malestar, dejando en evidencia las malas prácticas de seguridad y salud en el trabajo en el país.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. (Carvajal & De Rivas Hermosilla, 2011)

En la empresa Ospinas y CIA SAS los trabajadores presentaron un aumento en los niveles de estrés y deterioro en el clima laboral durante los años 2019 y 2020, debido a las condiciones de las tareas y carga emocional, lo anterior, está sustentado en informe de clima laboral del año 2020 en que se aprecia que los factores de colaboración, calidad y orientación al cliente, remuneración y beneficios presentan indicadores de aceptabilidad inferiores al 50%, lo anterior, es atribuido según los trabajadores, a la falta de entrenamiento con un 33%, colaboración 46%, remuneración y beneficios 36% , oportunidades de desarrollo 45% y calidad y direccionamiento con un 46% de aceptabilidad. Por otro lado, se observa como resultado de la aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial, que los trabajadores presentan niveles de estrés debido a la falta de capacitación, no cuenta con referentes claros de los objetivos, funciones y resultados esperados de su cargo y los procesos de capacitación no soportan la adaptación de los trabajadores al cambio constante.

En síntesis, podemos ver que son muchos los factores que inciden en el incremento del estrés, por lo que, es importante estudiar la relación que tiene la carga emocional con el aumento de estos índices de estrés y a partir de los resultados establecer planes de acción que prevengan enfermedades comunes, laborales e incluso accidentes de trabajo, Para esto, se realizará durante 6 meses (febrero – agosto) de 2021.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las condiciones de las tareas laborales que contribuyen al aumento de la carga emocional y estrés en los trabajadores de Ospinas y Cía. SAS?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar las condiciones de las tareas, su carga emocional y la relación con los niveles de estrés de los trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S.

2.2 Objetivos específicos

- a. Establecer las características sociodemográficas de la población que trabaja en Ospinas y Cía. S.A.S.
- b. Identificar qué condiciones de las tareas y qué carga emocional está relacionada con el aumento del estrés de los trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S.
- c. Comparar los resultados del estudio con la última evaluación de clima laboral de la empresa Ospinas.

3. Justificación

Se realizará la investigación con el fin de evaluar e identificar como las condiciones de las tareas y la carga emocional está relacionada con el aumento del estrés de los trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S. Esta investigación se hará con el fin de identificar la

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

carga emocional en la realización de las actividades laborales, y poder analizar su relación con el estrés laboral y las repercusiones que afectan en la esfera laboral, emocional, cognitiva y comportamental. Para esto se analizarán factores determinantes de la carga emocional de trabajo tales como: contenido del trabajo, condiciones ambientales, aspectos psicosociales y organizativos, diseño de puesto, exigencias del trabajo, capacidad de respuesta, factores personales, condiciones extralaborales. (Delgado et al., 2002) Es de gran importancia conocer y analizar el aspecto emocional que caracteriza la ejecución de las actividades en la empresa, ya que, en su mayoría se caracterizan por tener contacto directo con los demás trabajadores, clientes, proveedores y/o contratistas, y la realización de actividades diarias no solamente impacta a nivel físico o mental sino que está acompañada de la continua expresión de emociones; para esto se espera que los trabajadores muestren sus expresiones de forma implícita y que en función de la cultura organizacional sean apropiadas, para poder analizar y comprender la demanda emocional añadida que supone la ejecución de las actividades diarias de los trabajadores. Es precisamente, el trabajo ejecutado para la satisfacción de estas exigencias emocionales lo que se entiende actualmente por trabajo emocional y es el tema que se pretende estudiar. (*Trabajo y Sociedad*, n.d.)

Se pretende lograr con la presente investigación impactar notablemente en el conocimiento de cómo influyen las condiciones de las tareas, su carga emocional y como se relacionan con los niveles de estrés de los trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S, esto se alcanzará realizando un análisis profundo, identificando y comparando las condiciones de las tareas y carga emocional además demostrando si hay relación o no con el aumento del estrés de los trabajadores.

4. Marco de referencia

Para comprender el alcance de la investigación sobre las condiciones de tarea y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía. SAS se ha realizado una revisión teórica que señala los enfoques y los modelos que abordan las emociones en ambiente laboral, trabajo emocional, evaluación de riesgo psicosocial y batería de riesgo psicosocial también se dará a conocer a profundidad la metodología elegida como lo es el cuestionario de trabajo emocional TREMO.

4.1 Marco teórico

A continuación, se pretende dar a conocer los elementos teóricos, conceptuales y metodológicos que faciliten un adecuado abordaje al trabajo emocional, carga emocional y el estrés laboral que son factores influyentes en el riesgo psicosocial de las empresas.

Desde la teoría cognitivo-construccionista Damasio (2001) postula una serie de cambios a las teorías fisiológicas de la emoción, que se fundamentan en la incorporación de factores sociales y culturales que derivan un sistema de valores, principios y juicios de la persona, los cuales se relacionan estrechamente con los procesos evolutivos y fisiológicos que generan las emociones. (Torres Guerra & Ballesteros Muñoz, 2015).

La teoría de los eventos afectivos postula que los aspectos del ambiente laboral, incluyendo las condiciones laborales, roles, diseño del trabajo entre otros, inician las emociones en el contexto organizacional. Estos aspectos del trabajo son los que constituyen los "eventos afectivos", detonantes o estresores diarios los cuales actúan sistemáticamente y conllevan a reacciones conductuales o actitudinales que pueden tener un impacto negativo

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

sobre el desempeño laboral. De acuerdo con esta teoría, la frecuencia de estos eventos más que la intensidad son los que determinan los resultados.

Desde el punto de vista de las emociones y su relación con el trabajo, cuando los trabajadores logran regular sus propias emociones y expresar las emociones que son demandadas por la organización cumpliendo los requerimientos de expresión emocional esperados, entonces se ingresa a una forma específica de trabajo conocida como trabajo emocional (Rathi,2014). El Trabajo Emocional (TE) es un constructo multidimensional que alude a la carga emocional, la valencia de la misma, su variedad y a su relación con el puesto de trabajo o con la cultura organizacional. Algunos autores indican que el TE no tiene efectos negativos en el trabajador cuando forma parte de la identidad profesional, cuando expresa emocionalmente lo que cree que debe expresar (Isenbarger & Zembylas, 2006) o cuando la interacción está tan mecanizada, que las emociones requeridas surgen de forma espontánea y rutinaria (Briner, 1999). Parece, por tanto, que lo verdaderamente relevante es el contraste entre la conducta emocional requerida y la experimentada para que el TE afecte o no a la salud. Este planteamiento se pone de manifiesto en el peso que el concepto de disonancia emocional ha tenido en la teoría del TE como explicación de sus posibles consecuencias. El concepto, elaborado por Rafaeli & Sutton (1987), se refiere a lo que ocurre en el entorno laboral cuando un trabajador expresa emociones impuestas por las normas organizacionales, pero que no representan sus verdaderos sentimientos.

En la actividad laboral los colaboradores están en constante gestión de sus emociones, el componente emocional derivado de la interacción entre el trabajador o prestador de servicio es un elemento fundamental ya que es un recurso importante que puede beneficiar o perjudicar la productividad (Lopez,2016). El trabajo emocional es un factor de riesgo

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

psicosocial que debe ser evaluado por las empresas con el fin de prevenir sus consecuencias negativas, para evitar el deterioro de la salud psicosocial del trabajador y la probabilidad de padecer estrés.

La mayor parte de los factores de riesgo psicosocial se describen a partir de los conceptos teóricos. Estos conceptos incluyen la teoría de Karasek de demanda- control en el trabajo y el modelo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa de Siegrist,

El modelo demanda y control de Karasek sobre estrés en el trabajo plantea dos variables iniciales que son demandas psicológicas que son exigencias para la mente mayores, gran cantidad de actividades, esfuerzo mental, trabajo complejo y control sobre el trabajo que se refiere a la posibilidad que tiene el trabajador de desarrollar sus habilidades y tomar decisiones, el control sobre el tiempo en el que realiza las tareas, es decir poco control, no puede desarrollar todas sus habilidades, este modelo se desarrolla de la siguiente forma:

A + demanda y - control = Tensión laboral (estrés).

A + demanda y + control = Trabajo activo (motivado)

A + demanda y + control = Poco estrés

A - demanda y - control = Trabajo pasivo + apoyo social

Esta hipótesis más adelante incluye otra variable que es llamada apoyo social y se desarrolla de la siguiente manera:

A + demanda y - control - apoyo social = Isotension

A + demanda + control + apoyo social = Motivación.

Como lo indica Emutom existe otro modelo para el estudio de riesgo psicosocial modelo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa de Siegrist que: “es que el desequilibrio entre (alto) esfuerzo y (baja) recompensa, en términos de dinero, estima, seguridad laboral y

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

oportunidades laborales, lleva a reacciones estresantes. Detrás del esfuerzo y la recompensa, la sobre implicación es un aspecto crucial del modelo.” (Emutom)

Además, el Ministerio de Protección Social en Colombia 2010, junto con la universidad javeriana diseñaron una batería como instrumento para evaluar los factores de riesgo psicosociales con una validez y confiabilidad del 95%, para aplicarla a los trabajadores que pertenezcan al sistema general de riesgos profesionales. La batería está diseñada de una forma que integra los diferentes campos como los riesgos intralaborales, los extralaborales y niveles de estrés laboral; donde se encuentran dimensiones tales como; demanda, control, esfuerzo, desequilibrio, y junto a ello, también proponen un modelo sistémico donde se pueda examinar más elementos como su entorno y relaciones que afecten su desempeño laboral.

La Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial consiste en una Escala de riesgos intralaborales forma A (para jefaturas, profesionales y técnicos) y forma B (operarios y auxiliares), escala de riesgos extralaborales y una Escala de estrés. Estas tres escalas se sometieron al análisis de sus propiedades psicométricas. Además, la batería incluye una ficha de datos generales o sociodemográficos que se utilizaron de forma conjunta para la evaluación integral de los factores de riesgo psicosocial. (Ministerio de protección social, 2010)

Reuniendo los diferentes constructos planteados en la investigación sobre el trabajo emocional y carga emocional se plantea el cuestionario de trabajo emocional (TREMO), Esta metodología busca medir los niveles de trabajo emocional por medio de un cuestionario de 27 preguntas, el formato de respuesta tipo Likert de cuatro puntos evalúa la frecuencia con que se dan determinadas situaciones emocionales en el trabajo, desde

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

1(raramente) hasta 4(continuamente). La muestra final de estudio estuvo compuesta por 458 profesionales de línea de cajas que desempeñan su trabajo en grandes superficies de la Comunidad de Madrid.

Las dimensiones de este cuestionario son:

- a) Normas organizacionales sobre las emociones
- b) Requerimientos emocionales del puesto de trabajo
- c) Expresión de emociones positivas
- d) Control de emociones negativas
- e) Disonancia emocional

El cuestionario TREMO fue validado por Moreno, Gálvez, Rodríguez y Garrosa, 2010 en España y por Blanco G, 2008 en un grupo de profesionales de la salud en Venezuela, busca dimensiones propias de las emociones y expresiones del trabajador (expresión de emociones positivas, control de emociones negativas y disonancia emocional).

La validez del constructo de TE propuesta en el TREMO, también ha sido estudiada a partir de su relación con el desgaste profesional, siguiendo así la recomendación de algunos autores como Briner (1999), quien sugiere que el estudio de las emociones se integre y complemente con áreas de trabajo ya existentes, y siguiendo también la metodología empleada por otros autores para la validación de escalas de trabajo emocional como Zapf et al. (1999) y Brotheridge & Lee (2003).

4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. El objetivo de este artículo fue conocer el interés de los nuevos retos que representa el estudio

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

de las emociones en las organizaciones. Se realizó a través de la revisión de más de 30 conceptos fundamentales y enfoques teóricos actuales que han podido explicar y abordar de manera más efectiva la forma en que las emociones afectan la vida laboral y organizacional. Se concluye que teniendo en cuenta la gran cantidad de publicaciones y de eventos científicos que existen sobre las emociones en las organizaciones en los últimos 10 años, demuestran que es un campo prometedor de investigación con importantes implicaciones a nivel organizacional y gerencial. (Feldman, Blanco, 2006)

Influencia de las emociones en el desempeño laboral. Este informe de investigación se enfocó en cómo influyen las emociones en el desempeño laboral y la manera en cómo se actúa dependiendo nuestro estado emocional. Se utilizó un método mixto de investigación por medio de encuestas y observación directa del comportamiento, en una muestra de 63 trabajadores de cuatro empresas privadas de sector financiero de Guatemala. Se determinó en esta investigación que el grado de influencia de las emociones en el ambiente laboral depende del manejo que le de cada individuo y de las técnicas aplicadas por el empleador para lograr que no se presenten afectaciones en el desarrollo de las actividades laborales. (Sosa, 2007).

El constructor de trabajo emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional. El objetivo de este estudio fue determinar las características psicométricas del cuestionario TREMO como instrumento de evaluación del TE; y también analizar la relación existente entre TE y el desgaste profesional o Burnout. Los datos fueron recogidos mediante el uso de la versión española del Cuestionario de Trabajo Emocional (Moreno, Galvez y Garrosa, 2004) y de Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986), con una muestra de 594 participantes (cajeros y camareros) de tres sectores de actividad

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

profesional en Madrid España. Como resultado de esta investigación se pudo comprobar que el cuestionario TREMO es un instrumento apropiado para la evaluación de TE y también que existe una relación significativa entre el trabajo emocional y el desgaste profesional; los empleados que tienen mayor carga emocional en sus interacciones debido a la disonancia emocional, a la expresión de las emociones positivas, y a las normas organizativas tienden a tener mayor grado de desgaste profesional. (Mababu,2012).

Recursos psicológicos y estrategias de afrontamiento de estrés en el trabajo. En este estudio se examinó hasta qué punto las personas que difieren en sus recursos psicológicos positivos (optimismo, esperanza, autoeficacia y resiliencia) implementan diferentes estrategias para hacer frente al estrés en términos de cambio, aceptación o retirada de una fuente de estrés en un entorno organizacional (Rabenu, E, 2017). Se realizó la aplicación de un cuestionario de preguntas tipo Likert (validado por el autor), el cuestionario se dividió en dos facetas independientes básicas; el dominio de afrontamiento del estrés y la dirección del afrontamiento del estrés, el estudio se realizó en una muestra compuesta por 554 empleados en su mayoría del sector tecnológico de la ciudad de Israel. Finalmente se tuvo como resultado que es indispensable establecer estrategias que ayuden a los trabajadores a afrontar el estrés entre más recursos psicológicos tengan las personas les será más fácil elegir afrontar el cambio y /o aceptarlo en lugar de retirarse de la situación. (Rabenu, 2017).

Condiciones de la tarea y trabajo emocional y su relación con niveles de estrés en profesionales de la salud de un hospital de segundo nivel en un municipio de Cundinamarca. El objetivo de esta investigación fue obtener información sobre las condiciones de la tarea el trabajo emocional y los niveles de estrés que sirva como referencia para el personal de SST al momento de establecer medidas de intervención para

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

mejorar el bienestar físico y mental de los trabajadores de la salud. Se hizo uso del cuestionario Instrumento Trabajo Emocional (TREMO) y el cuestionario para la evaluación del estrés de la batería de riesgo psicosocial del ministerio de protección social, se realizó en una muestra de 69 profesionales de la salud de un hospital de Cundinamarca. Como conclusión se determinó que la carga emocional tiene un vínculo directo con la aparición de condiciones de estrés e impacta la salud de las personas presentando síntomas tales como: insomnio, dolor de cabeza, agotamiento, pérdida del disfrute existencial, disfunciones sexuales, trastornos de la piel, entre otros. Otro hallazgo a considerar es el aumento en la predisposición al desarrollo de enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, neurológicas y psicológicas, como consecuencia de la inadecuada expresión de las emociones y el estrés laboral. (Agudelo et al., 2016).

4.3 Marco legal

A lo largo de las investigaciones realizadas sobre el estrés laboral y su carga emocional a nivel laboral se ha logrado también sostener desde una base legal. A continuación, se nombrará las leyes y resoluciones que respaldan esta problemática desde su enfoque legal.

El artículo 3° Ley 1562 de 2012 , que amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la "perturbación psiquiátrica" en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo; y el artículo 1° Ley 1616 de 2013, con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, que en su artículo 9, hace énfasis en la "Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral" indicando que las administradoras de riesgos laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores. El Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud determinarán y actualizarán los lineamientos técnicos para el diseño, formulación e implementación de estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en el ámbito laboral en un término no mayor a seis (6) meses, a partir de la promulgación de la presente ley.

El Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud evaluarán y ajustarán periódicamente este lineamiento técnico para enfrentar los riesgos laborales en salud mental. (Ministerio del Trabajo, 2014). El artículo 1° Ley 1010 del 2006, adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. tomando también en cuenta el Artículo 9o como medidas preventivas y correctivas del acoso laboral (Ministerio del Trabajo, 2006).

La resolución 2646 de 2008, establece disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Ministerio del Trabajo, 2008). La resolución 2404 de 2019 adopta la batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales, la Guía técnica general para la promoción, prevención, intervención de los factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos. (Ministerio del Trabajo, 2019).

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

El artículo 4 de la Ley 1562 de 2012, define como enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El artículo 1 Decreto 1477 de 2014 mediante el cual se establece la nueva tabla de enfermedades laborales, que evidencia cinco factores de riesgo ocupacional: los químicos, físicos, biológicos, psicosociales y agentes ergonómicos. El decreto 1983 de 2019 por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 79, 80, 81 y 82 de la Ley 1955 de 2019 y se adiciona un capítulo al Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Administrativo de información Estadística". La ley 1581 de 2012 que aplica para el tratamiento de datos personales (Hábeas Data).

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

Dado que lo que se busca en esta investigación es evaluar las condiciones de la tarea y trabajo emocional y estrés en trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S, el presente trabajo será elaborado bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo fue escogido ya que tiene como base la relación numérica, análisis de datos y prueba hipótesis, utiliza la estadística para establecer patrones de comportamientos en determinada población es por lo que sirve a la investigación, los valores serán cuantificables, como porcentajes y costos. La información recopilada a través del método cuantitativo nos va a permitir saber cómo influyen las condiciones de

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

las tareas laborales, aumento de carga emocional en el nivel de estrés de los trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El alcance que tendrá esta investigación es el desarrollo de un estudio descriptivo pues este tipo de estudios proporcionan información bien estructurada y es la base de una investigación correlacional. Se dice que es descriptivo pues especifica propiedades, características y rasgos importantes, componentes del fenómeno a investigar como lo son las condiciones de la tarea y trabajo emocional y su relación con el estrés en trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S y es correlacional por que tiene como finalidad conocer la relación existente entre 2 o más variables como lo son las dimensiones propias de las emociones y expresiones del trabajador expresión de emociones positivas, control de emociones negativas, disonancia emocional y la relación de estas con el estrés, pues son variables de las condiciones de la tarea y el trabajo emocional, frente a estas variables es que vamos a trabajar pues pueden ser eje y tener relación con los problemas de estrés que se evidenciaron en la batería de riesgo psicosocial de 2019 hecha a los trabajadores de la empresa (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Este estudio cuenta con tres variables que son condiciones de la tarea, trabajo emocional y estrés.

5.2 Población y muestra

La población de estudio son los trabajadores de la empresa que desarrollan actividades de orden administrativo de Ospinas y Cia SAS enfocadas al diseño de proyectos inmobiliarios, está compuesta por 85 personas de las siguientes áreas: Gerencia administrativa y compras compuesta por 11 trabajadores, Gerencia de tecnología y mercadeo compuesta por 29 trabajadores, Gerencia comercial compuesta por 17 trabajadores, Contabilidad y planeación

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

financiera compuesta por 10 trabajadores, Gerencia trámites y cartera compuesta por 13 trabajadores, Gerencia de talento humano compuesta por 5 trabajadores.

El tipo de muestreo es probabilístico ya que todos los trabajadores del área administrativa tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos. Para establecer el tamaño de la muestra se usó el muestreo aleatorio teniendo en cuenta que; todos los empleados del área administrativa pueden ser objeto de medición, el número total de población es conocido lo que quiere decir que es finita y la variable a analizar es cualitativa se usa la siguiente formula. (Bernal, C.A. (2016).

$$n = \frac{S^2}{\frac{E^2}{Z^2_{\alpha/2}} \cdot \frac{S^2}{N}}$$

N: número total de personas del área administrativa (85).

n: tamaño de muestra representativa de personas que deben participar en el estudio.

$Z^2_{\alpha/2}$: nivel de confianza, en este caso se usó un nivel de confianza alto de 95% que corresponde a 1.96.

S: desviación estándar (0,52).

E: error de estimación para este caso se tomó un valor de 0,05.

$$n = \frac{0,2704}{\frac{0,03}{3,84} \cdot \frac{0,027}{85}} = 70,56$$

Este resultado nos indica que en nuestra investigación deben participar por lo menos 71 personas para poder identificar cuáles son las condiciones de la tarea y carga emocional de

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

los trabajadores del área administrativa y hacer el respectivo análisis de la información obtenida.

También para la participación en el presente estudio se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Ser trabajador de Ospinas
- Ser trabajador en actividades de orden administrativo

Criterios de exclusión:

- Ser trabajador del área operativa.
- No haber participado en la encuesta de clima laboral de 2020 realizada en la organización.

5.3 Instrumentos

Se aplicará el instrumento de recolección de información el cual es el cuestionario de trabajo emocional (TREMO) diseñado por Moreno-Jiménez (ANEXO A). El cual tendrá modificaciones realizadas por los autores de la investigación, y que se hace necesario recoger información acerca de los niveles de trabajo emocional permitiendo evaluar la frecuencia con que se dan determinadas situaciones emocionales en el trabajo basándose en las condiciones de la tarea. teniendo presentes las recomendaciones dadas por el autor y se podrá pasar a un formato form On line esto permitirá abstraer más datos para la investigación, teniendo en cuenta que se debe realizar una herramienta que permita llenar un formulario de forma On line debido a la Pandemia causada por Covid 19 que afecta al mundo entero y presente en Colombia, Bogotá también, entonces como se debe guardar distanciamiento social y la mayor parte de la empresa Ospinas está realizando trabajo desde casa, el cuestionario será realizado en línea (OMS).

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Este instrumento fue validado según sus autores con una fiabilidad (Alfa de Cronbach) de 0.867 tiene 27 preguntas con un tipo de respuesta Likert que va del 1 al 4 donde 1 corresponde a raramente, 2 a veces, 3 frecuentemente y 4 continuamente.

Su estructura está conformada por cinco dimensiones:

- a. Normas organizacionales sobre las emociones (NO)
- b. Requerimientos emocionales del puesto de trabajo (RE)
- c. Expresión de emociones positivas (EE)
- d. Control de emociones negativas (CE)
- e. Disonancia emocional (DE)

El instrumento no tiene consideraciones especiales para su aplicación, el equipo de trabajo que va a realizar la aplicación del cuestionario cuenta con profesionales cualificados para poder realizarlo, se tendrá en cuenta el manejo adecuado de la información consignada en el cuestionario, además que se tiene máxima consideración en el tratamiento de datos.

5.4 Procedimientos.

El instrumento de recolección de información se aplicará de acuerdo a la siguiente secuencia:

- a. Solicitud de permisos en la empresa para explicar el cuestionario al personal objetivo. (Anexo B.)
- b. Explicación del cuestionario al personal.
- c. Entrega de formato de consentimiento informado, confidencialidad y uso adecuado de la información que van a suministrar los trabajadores. (Anexo C.)
- d. Aplicación de cuestionario.
- e. Solicitud del cuestionario a los empleados.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

f. Procesamiento de la información.

g. Análisis de resultados.

5.5 Análisis de información.

Para la recolección de datos en esta investigación se realizará la aplicación del cuestionario TREMO el cual aportará la información necesaria para determinar si las condiciones de las tareas y su carga emocional influyen en el nivel de estrés de los trabajadores, se realizará un análisis descriptivo por cada variable, muestras gráficas y tablas de frecuencias que expliquen cada dimensión del cuestionario, incluyendo los datos en una matriz de Excel.

El cuestionario Tremo (Universitaria Konrad Lorenz Colombia Moreno-Jiménez et al., 2010), describe 27 ítems con una escala likert de cuatro puntos que evalúa la frecuencia con la que se presentan determinadas situaciones emocionales en el trabajo, desde 1 (raramente), 2 (a veces), 3 (frecuentemente) y 4 (continuamente).

Las respuestas se analizarán mediante la herramienta Excel que permite el procesamiento de los datos y de los diferentes ítems; obteniendo así medidas de variabilidad como varianza que es la desviación estándar elevada al cuadrado, desviación estándar que es el promedio de desviación de las puntuaciones de la muestra respecta a la media y la media es la medida de tendencia central más utilizada y se define como el promedio aritmético de una distribución según Sampieri y es la suma de todos los valores dividida entre el número de casos.

5.6 Consideraciones éticas

Los principios éticos relevantes en la práctica de la investigación con personas son el respeto, el beneficio y la justicia; de los cuales se desprenden distintas temáticas

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

fundamentales a la hora de investigar, como el consentimiento informado (Anexo C.) de los participantes, los riesgos y beneficios, la validez, el manejo de los datos, la comunicación verbal y no verbal, entre otras. Esto se remite a la ética personal del investigador, sin la cual pueden resultar inútiles muchas regulaciones y normativas al ser desoídas por quien no tiene la convicción íntima y sincera de cómo debería accionar. El saber realizar investigaciones en forma ética conduce a la habilidad para obtener resultados válidos, la cooperación necesaria de los participantes y el apoyo social necesario para sustentar la ciencia. (La ética de la investigación psicológica, 2007)

Es importante también resaltar que la investigación médica en seres humanos sólo debe realizarse cuando la importancia de su objetivo es mayor que el riesgo y los costos para la persona que participa en la investigación, además se garantiza la participación de personas capaces de dar su consentimiento informado (Anexo C.) en la investigación y que esta participación sea voluntaria (Declaración Helsinki).

Se debe tener en cuenta que los colaboradores de la empresa se podrían ver afectados, aunque sea un riesgo mínimo, en el desarrollo de la investigación y por esto es necesario realizar compromisos profesionales en el cual se evidencie la transparencia, el oportuno manejo de la información y la confidencialidad. Se pondrán en consideración los 4 principios universales de investigación, descritos en el Informe Belmont: Respeto por las personas, Beneficencia, No maleficencia y Justicia como también las consideraciones éticas definidas por UNIMINUTO.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

6. Cronograma

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Diseño del título, objetivo general, objetivos específicos	Semana 3 feb-21	Semana 1 mar-21	Título, objetivo general, objetivos específicos
2	Diseño planteamiento del problema, justificación, marco teórico, marco legal	Semana 2 mar-21	Semana 4 mar-21	Planteamiento del problema, justificación, marco teórico, marco legal
3	Diseño Marco teórico, marco legal, antecedentes, estado del arte	Semana 1 abr-21	Semana 2 abr-21	Marco teórico, marco legal, antecedentes, estado del arte
4	Diseño Antecedentes, estado del arte, metodología, Diseño metodológico	Semana 3 abr-21	Semana 4 abr-21	Antecedentes, estado del arte, metodología, Diseño metodológico
	Diseño recolección de información, instrumentos, procedimientos	Semana 1 may-21	Semana 2 may-21	recolección de información, instrumentos, procedimientos,
5	Solicitud autorización para realización de investigación en la empresa Ospina y Cía. SAS	Semana 3 may-21	Semana 4 may-21	Documento autorización firmado
7	Aplicación cuestionario Tremo colaboradores	Semana 4 may-21	Semana 2 Jun- 21	Resultado y análisis cuestionario Tremo aplicado
8	Análisis de los requerimientos y exigencias emocionales de los trabajadores según metodología TREMO aplicada	Semana 1 jun-21	Semana 3 jun-21	Análisis y conclusiones referente al cuestionario TREMO aplicado
9	Diseño de cronograma, presupuesto Resultados y discusión, conclusiones y recomendaciones	Semana 3 jun-21	Semana 4 jun-21	Resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones
12	presentación trabajo de grado	Semana 1 ago-21	Semana 2 ago-21	Presentación final trabajo de grado

7. Presupuesto

RUBROS	Rubros propios (investigadores)	TOTAL
1. Personal	\$80.000	\$80.000
2. Equipos	\$400.000	\$400.000
3. Materiales e insumos	\$100.000	\$100.000
4. Viajes nacionales	\$200.000	\$200.000
5. Salidas de campo	\$80.000	\$80.000
6. Capacitación	\$80.000	\$80.000
7. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	\$100.000	\$100.000
8. Otros	\$100.000	\$100.000

8. Resultados y discusión

a. Características demográficas de la muestra

Para el estudio se incluyeron 71 trabajadores de la empresa Ospinas y Cia SAS de las áreas sus características sociodemográficas se muestran a continuación:

Tabla 1. Resultados sociodemográficos

Variable	N = 71	
Genero n (%)		
Masculino	22	31%
Femenino	49	69%
Estado civil n (%)		
Separado/a.	3	4%
Unión libre o unión de hecho.	17	24%
Casado/a.	21	30%
Soltero/a.	30	42%
Nivel educativo n (%)		
Bachiller	1	1%
Maestría	1	1%
Técnico	5	7%
Tecnólogo	9	13%
Especialización	23	32%
Profesional / Ingeniero	32	45%
Antigüedad en el cargo n (%)		

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Más de 10 años	4	6%
6 a 10 años	8	11%
Menos de 1 año	18	25%
1 a 5 años	41	58%

Recibe formación emocional específica n(%)

Sí	29	41%
No	42	59%

Elaboración propia

En el análisis sociodemográfico podemos observar que predominan las personas de sexo femenino representados con el 69% de la población, el otro 31% son hombres. De igual manera, se evidencia que la mayor parte de las personas son solteras 42%; esto representa casi la mitad de los trabajadores y el resto de las personas se encuentran casadas 30% y el 24% se encuentran en unión libre o unión de hecho. (Anexo D).

Un aspecto relevante se observa en el nivel educativo de los trabajadores, ya que, gran parte de éstos cuentan con estudios de nivel profesional, 13% son tecnólogos, 32% tienen alguna especialización, y el 45% tienen una carrera profesional o ingeniería, esta es una buena característica demográfica que contribuye a la buena implementación de acciones de mejora. Adicionalmente, se aprecia que una buena parte de la población trabajadora es relativamente nueva en la empresa, el 25% de personas lleva menos de 1 año en la compañía, el 58% entre 1 a 5 años, el 11% entre 6 a 10 años y por 6% ha estado en la organización por más de 10 años.

Por último, como aspecto fundamental se observa que el 59% de las personas han indicado que en la empresa no recibe formación emocional específica, el otro 41% indicaron que si han recibido formación al respecto. (Anexo E.)

b. Resultados general metodología TREMO

Tabla 2. Resultados generales TREMO

Dimensión	Mínimo	Máximo	Media	Varianza	Desviación estándar (SD)
Normas organizacionales	1	4	2,42	1	1
Requerimientos emocionales del puesto de trabajo	1	4	3,44	0,26	0,51
Expresión de las emociones positivas	1	4	3,63	0,24	0,49
Control de las emociones negativas	1	4	3,46	0,25	0,5
Disonancia emocional	1	4	3,09	0,85	0,92

Elaboración propia

Al analizar los resultados de las evaluaciones aplicadas en cada una de las dimensiones de la encuesta, se encontró que la expresión de emociones negativas representada por el color azul (3.63 media) expresión de las emociones positivas presenta la mayor puntuación, lo que indica que las personas constantemente deben mostrarse simpáticos, positivos, amables y sonrientes durante la interacción con los clientes. El dato anterior, contrasta con el resultado del control de las emociones negativas representado con el color verde (3.46 media); los encuestados han manifestado que constantemente se encuentran en situaciones de irritación o disgusto, pero deben controlar o disimular sus sentimientos negativos. Otro aspecto relevante, son requerimientos emocionales del puesto de trabajo color amarillo (3.44 media); indicando que la ejecución de actividades laborales contiene altas demandas a nivel emocional además de reconocer y manejar adecuadamente las emociones expresadas con los clientes.

Por otro lado, la dimensión de disonancia emocional color rojo (3.09 media) es una de las más representativas en el estudio, si bien es uno de los indicadores más bajos, éste indica que los trabajadores constantemente se encuentran escenarios donde se ven

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

obligados a mostrar emociones que no sienten con el fin de cumplir su labor adecuadamente, se evidencia el concepto, elaborado por Rafaeli & Sutton (1987), se refiere a lo que ocurre en el entorno laboral cuando un trabajador expresa emociones impuestas por las normas organizacionales, pero que no representan sus verdaderos sentimientos.

c. TREMO: Normas Organizacionales

Tabla 3. Resultados dimensión normas organizacionales

Dimensión	Preguntas TREMO	Media	Varianza	Desviación estándar (SD)			
Normas Organizacionales	1. Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los usuarios	2,42	0,88	0,94			
	6. En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los clientes	2,14	1,15	1,07			
	11. En mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los usuarios	2,21	1,05	1,03			
	16. Los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los clientes	2,10	0,95	0,97			
	21. En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los usuarios	2,90	0,89	0,94			
	25. Mi organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los clientes	2,76	0,58	0,76			
			2,42	1,00	1,00		
Dimensión	Ítem	Mínimo	Máximo	1 = Raramente	2 = A veces	3 = Frecuentemente	4 = Continuamente
Normas Organizacionales	1	1	4	15	18	31	7
	6	1	4	27	16	19	9
	11	1	4	23	18	22	8
	16	1	4	26	16	25	4
	21	1	4	6	17	26	22
	25	1	4	4	19	38	10
							Total

Elaboración propia

La dimensión de normas organizacionales evidencia un promedio bajo; indicando que el direccionamiento de la organización está atento a los sentimientos y emociones positivas que expresan los trabajadores en la atención de clientes internos y externos, pero no ha

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

establecido criterios e indicaciones suficientes para la expresión de las emociones y la actuación en los posibles problemas en la comunicación con los clientes, lo anterior, muestra concordancia con el estudio realizado por (AGUDELO et al., 2016)

d. TREMO: Requerimientos emocionales del puesto de trabajo

Tabla 4. Resultados dimensión requerimientos emocionales del puesto de trabajo.

Dimensión	Preguntas TREMO	Media	Varianza	Desviación estándar (SD)			
Requerimientos emocionales del puesto de trabajo	2. Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los usuarios	3,35	0,26	0,51			
	7. Para hacer bien mi trabajo debo ser "un poco psicólogo" con los clientes	3,32	0,28	0,53			
	12. Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (del usuario)	3,45	0,25	0,50			
	17. Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional	3,54	0,25	0,50			
	22. En mi trabajo estar atento a las emociones es importante	3,54	0,25	0,50			
		3,44	0,26	0,51			
Dimensión	Ítem	Mínimo	Máximo	1 = Raramente	2 = A veces	3 = Frecuentemente	4 = Continuamente
Requerimientos emocionales del puesto de trabajo	2	2	4	0	1	44	26
	7	2	4	0	2	44	25
	12	3	4	0	0	39	32
	17	3	4	0	0	33	38
	22	3	4	0	0	33	38
							Total

Elaboración propia

En comparación con lo descrito en la NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención (Gracia, n.d.), lo puntualizado por los trabajadores integra las características del trabajo emocional, ya que, manifestaron que en su trabajo requieren interpretar las emociones de los usuarios, incluso ser psicólogo en su relación con los clientes; identificando conductas que puedan generar irritación o molestia, evitando situaciones

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

de conflicto, lo anterior, conlleva incluso a manejar situaciones de elevada intensidad emocional.

e. TREMO: Expresión de las emociones positivas

Tabla 5. Resultados dimensión expresión de emociones positivas

Dimensión	Preguntas TREMO	Media	Varianza	Desviación estándar (SD)			
Expresión de las emociones positivas	3. El trato con los clientes implica mostrarte simpático	3,68	0,22	0,47			
	8. Me muestro afable frente a los clientes	3,96	0,04	0,20			
	13. En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes	3,51	0,25	0,50			
	18. Debo expresarme de forma simpática en el trato con los usuarios	3,32	0,28	0,53			
	23. Para ser efectivo/a en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas	3,68	0,22	0,47			
	26. Debo mostrarme amable ante los usuarios	3,66	0,23	0,48			
		3,63	0,24	0,49			
Dimensión	Ítem	Mínimo	Máximo	1 = Raramente	2 = A veces	3 = Frecuentemente	4 = Continuamente
Expresión de las emociones positivas	3	3	4	0	0	23	48
	8	3	4	0	0	3	68
	13	3	4	0	0	35	36
	18	2	4	0	2	44	25
	23	3	4	0	0	23	48
	26	3	4	0	0	24	47
							Total

Elaboración propia

La dimensión de expresión de emociones positivas fue la que mayor calificación obtuvo entre los empleados encuestados, con puntuaciones promedio de **(3.63 media)**, lo que indica que constantemente los trabajadores deben mantener una actitud positiva y manejar adecuadamente sus emociones en las relaciones con los clientes internos y externos de la compañía. Al realizar la comparación con lo descrito por (Ana Milena López A., 2016) y (AGUDELO et al., 2016) podemos evidenciar que la expresión de emociones positivas es uno de los factores más representativos en la ejecución de las

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

funciones laborales, esto se le puede atribuir a las exigencias emocionales que requiere la atención al cliente.

f. TREMO: Control de las emociones negativas

Tabla 6. Resultados dimensión control de las emociones negativas

Dimensión	Preguntas TREMO	Media	Varianza	Desviación estándar (SD)			
Control de las emociones negativas	4. Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme	3,54	0,25	0,50			
	9. Ante los clientes controlo mi irritación	3,55	0,25	0,50			
	14. Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo	3,07	0,07	0,26			
	19. En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos	3,70	0,21	0,46			
		3,46	0,25	0,50			
Dimensión	Ítem	Mínimo	Máximo	1 = Raramente	2 = A veces	3 = Frecuentemente	4 = Continuamente
Control de las emociones negativas	4	3	4	0	0	33	38
	9	3	4	0	0	32	39
	14	3	4	0	0	66	5
	19	3	4	0	0	21	50
							Total

Elaboración propia

Tomando como referencia lo expresado por (Ekman, 1973) existen normas emocionales apropiadas en la demostración de expresiones, las reglas son los estándares del comportamiento que indican qué emociones son apropiadas en una situación dada, pero también cómo esas emociones deben ser transmitidas o expresadas a los demás. En esta dimensión los trabajadores indican que para tener un adecuado manejo de los clientes y sostener buenas relaciones con ellos; es importante prestar atención a la expresión de emociones negativas, con el objetivo de controlarlas y no afectar la relación con los clientes.

g. TREMO: Disonancia emocional

Tabla 7. Resultados dimensión disonancia emocional

Dimensión	DISONANCIA EMOCIONAL				Media	Varianza	Desviación estándar (SD)
Disonancia emocional	5. En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento				3,70	0,21	0,46
	10. Trabajo con usuarios que me desagradan, pero ellos no lo notan				2,45	0,99	1,00
	15. En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad				3,42	0,25	0,50
	20. Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular				2,13	0,71	0,84
	24. En mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento				3,20	0,39	0,62
	27. Muestro actitudes positivas ante los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes				3,63	0,46	0,68
					3,09	0,85	0,92
Dimensión	Ítem	Mínimo	Máximo	1 = Raramente	2 = A veces	3 = Frecuentemente	4 = Continuamente
Disonancia emocional	5	3	4	0	0	21	50
	10	1	4	15	20	25	11
	15	3	4	0	0	41	30
	20	1	4	19	26	24	2
	24	2	4	0	8	41	22
	27	2	4	0	8	10	53
							Total

Elaboración propia

Al evaluar el grado de disonancia emocional en los colaboradores, se evidenció que es uno de los factores que más impacta de manera negativa la organización con una puntuación promedio de **(3,09 media)**, esto indica que, los trabajadores presentan diferencias entre las emociones sentidas y las emociones que son expresadas para ajustarse a las normas de expresión organizacionales. Comparado con el estudio Inteligencia y trabajo emocional en asesores de servicio al cliente de dos organizaciones privadas de servicios públicos en el Valle Del Cauca (Ana Milena López A., 2016), demuestra que, los trabajadores experimentan situaciones de disonancia emocionales internos con discrepancias, que podría describirse como un conflicto de rol, debido a que la persona no identifica los requerimientos y debe alterar su respuesta emocional para satisfacer las expectativas del rol esto acorde a lo definido por (Hochschild, 1979)

h. TREMO: Disonancia emocional y características sociodemográficas

Teniendo en cuenta que la dimensión de disonancia emocional es la que más impacta a los trabajadores, se analizaron los resultados del cuestionario con respecto a los datos sociodemográficos para encontrar incidencias que puedan influir de manera representativa en la expresión y control de las emociones durante la atención de los clientes internos y externos.

Tabla 8. Relación edad y disonancia emocional

DISONANCIA EMOCIONAL	Relación edad y respuestas disonancia emocional											
	1 = Raramente			2 = A veces			3 = Frecuentemente			4 = Continuamente		
	No personas	% mayores de 36	% menores de 36	No de personas	% mayores de 36	% menores de 36	3 = Frecuentemente	% mayores de 36	% menores de 36	4 = Continuamente	% mayores de 36	% menores de 36
10. Trabajo con usuarios que me desagradan, pero ellos no lo notan	15	100%	0%	20	15%	85%	25	0%	100%	11	0%	100%
20. Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular	19	95%	5%	26	0%	100%	24	0%	100%	2	0%	100%

Elaboración propia

Edad: Se encontró una tendencia positiva entre la edad los encuestados y su forma de ver a los clientes, ya que, independientemente del contacto que tienen con éstos no manifiestan desagrado o desinterés en su atención.

Tabla 9. Antigüedad en la empresa y disonancia emocional

DISONANCIA EMOCIONAL	Relación Antigüedad y respuestas disonancia emocional											
	1 = Raramente			2 = A veces			3 = Frecuentemente			4 = Continuamente		
	No personas	% mayores de 36	% menores de 36	No de personas	% mayores de 36	% menores de 36	3 = Frecuentemente	% mayores de 36	% menores de 36	4 = Continuamente	% mayores de 36	% menores de 36
10. Trabajo con usuarios que me desagradan, pero ellos no lo notan	15	100%	0%	20	15%	85%	25	0%	100%	11	0%	100%
20. Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular	19	95%	5%	26	0%	100%	24	0%	100%	2	0%	100%

Elaboración propia

Un aspecto para destacar es la población compuesta por personas mayores de 36 años, ya que, el 100% respondió que raramente se encuentran en situaciones de desagrado con los clientes, esto evidencia un buen control sobre las emociones evitando que influyan en su interacción con el cliente. Por el contrario, los menores de 35 años indicaron que constantemente se ven enfrentados clientes o situaciones que desagradables y se ven obligados a disimular sus emociones.

Antigüedad: Por otro lado, se observa que los trabajadores que tienen más de 5 años de antigüedad en la empresa indicaron que raramente presentan situaciones de desagrado de los clientes, tampoco reportan situaciones emocionales desagradables que requieran disimular. En contraste, las personas con 4 o menos años de antigüedad frecuentemente se encuentran en situaciones o personas que le resultan desagradables.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

i. Comparación Tremo, medición clima y riesgo psicosocial laboral 2020

Tabla 10. Tremo, medición clima y riesgo psicosocial laboral 2020

Resultados TREMO		Encuesta de clima laboral 2020			Resultados factores riesgo psicosocial 2020	
Dimensiones	Media	Pregunta	Factor	Favorabilidad	Dimensiones	Nivel de Riesgo
Normas organizacionales	2,42	Las áreas trabajan de forma coordinada a fin de conseguir los resultados de Ospinas.	Colaboración	48%	Características del liderazgo	Medio
					Relaciones sociales en el trabajo	Medio
					Retroalimentación del desempeño	Medio
					Relación con los colaboradores	Medio
					Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Medio
Requerimientos emocionales del puesto de trabajo	3,44	En Ospinas la atención al cliente es adecuada (Flexibilidad, Capacidad de respuesta, entre otras).	Calidad y Orientación al Cliente	46%	Claridad de rol	Medio
					Capacitación	Alto
					Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Medio
					Demandas cuantitativas	Alto
Expresión de las emociones positivas	3,63	Considerando el cargo que ocupo, mi remuneración es adecuada en relación con el mercado.	Remuneración y Beneficios	45%	Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	Alto
					Exigencias de responsabilidad del cargo	Alto
					Demandas de carga mental	Alto
Control de las emociones negativas	3,46	En relación con el trabajo que realizo considero que mi remuneración es adecuada.	Remuneración y Beneficios	44%	Consistencia del rol	Medio
					Demandas del trabajo	Medio
Disonancia emocional	3,09	Ospinas está orientada hacia el Cliente: comprende y satisface sus necesidades y exigencias.	Calidad y Orientación al Cliente	41%	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Medio
					Reconocimiento y compensación	Medio
					Recompensas	Medio
					Puntaje intralaboral total	Medio

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Al hacer la comparación evidenciada en la tabla (*Tremo, medición clima y riesgo psicosocial laboral 2020*) es importante resaltar que los resultados reflejados no se pueden observar de una forma lineal ya que los resultados obtenidos de las 3 evaluaciones mencionadas tienen relación entre sí en todos sus aspectos.

La medición de clima laboral practicada en el año 2020 por el profesional de gestión humana de Ospinas y Cia SAS tenía como objetivo la medición de la percepción colectiva que los colaboradores tienen de la empresa a través de la experiencia de prácticas, políticas, estructuras, procesos, sistemas, atención al cliente, y la consecuente reacción a esta percepción. Por otro lado, la evaluación de factores de riesgo psicosocial pretendía identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar a una población de trabajadores entre ellos los factores generados por el trabajo, así como los individuales y los extralaborales.

se puede evidenciar que los ítems que presentan baja favorabilidad del estudio de clima laboral con respecto a los resultados de la evaluación de factores riesgo psicosocial y los evidenciados a través de la metodología TREMO se puede apreciar la posible influencia que presenta la falta de normas organizacionales enfocadas hacia el control de la emociones sobre la colaboración, calidad y orientación al cliente; basados en la investigación realizada por (Universitaria Konrad Lorenz Colombia Moreno-Jiménez et al., 2010) la necesidad de regular la expresión emocional para facilitar la consecución de objetivos organizacionales no debe limitarse solo a las personas relacionadas pero no pertenecientes a la organización, sino que las condiciones de trabajo emocional también se producen en las interacciones con los iguales, con los subordinados y con los superiores (ÍNIGO, 2001). Lo anterior se ve reflejado en la baja favorabilidad que describen los trabajadores al responder si las áreas

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

trabajan de forma coordinada a fin de conseguir los resultados organizacionales o si brindan una adecuada atención al cliente y los indicadores de estrés (Medio) presentados en la dimensión de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Para el trabajo en equipo de forma coordinada se requiere principalmente de una adecuada comunicación entre las personas; la disonancia emocional presentada principalmente en la población joven puede ocasionar que no haya un dialogo cordial y asertivo entre los trabajadores, por otra parte, la falta de entrenamiento de los líderes para la intervención en casos de conflicto contribuye a desmejorar la calidad del ambiente laboral y el aumento de índices de estrés laboral.

Otro aspecto relevante es la incidencia que tienen los requerimientos emocionales del puesto de trabajo sobre la percepción que tienen los trabajadores en la dimensión de demandas del trabajo con un indicador (medio), ya que basados en el estudio realizado por (ÍÑIGO, 2001) el concepto del autor sobre centrado en el yo vs centrado en el otro enmarca que el trabajo emocional va siempre dirigido a las emociones y estados mentales de otras personas, al desarrollar las actividades laborales rutinarias los trabajadores se centra principalmente en su expresión emocional con el objetivo focalizar su atención y sus esfuerzos en las emociones de otras personas con la esperanza de cambiarlas, si bien para ello recurrirá a su propia expresión emocional con el objetivo de mantener una buena relación con los clientes, esto se ve reflejado en los trabajadores que indicaron que para realizar su trabajo deben ser psicólogos y estar atentos a las emociones manejando situaciones de elevada intensidad emocional. Lo anterior, también puede se puede apreciar en los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial en donde los trabajadores refieren que presentan grandes demandas

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

cuantitativas (riesgo alto), exigencias de responsabilidad del cargo (riesgo alto) y demandas de carga mental (riesgo alto).

Los efectos del trabajo emocional sobre la persona y la organización es otro factor que se aprecia en el análisis de resultados, ya que se evidencia que algunos trabajadores en especial los jóvenes y/o personal nuevo de la organización; manifestó presentar situaciones de desagrado durante el servicio a los clientes, considerando a (Gracia, n.d.) que describe que una de las consecuencias a las que se asocia generalmente el trabajo emocional es al síndrome de burnout o síndrome de "quemarse por el trabajo", se podría inferir que la reacción de los trabajadores es una consecuencia del estrés asociada al agotamiento emocional que propicia una despersonalización que supone actitudes frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo o con las que el trabajador interactúa en el trabajo.

9. Conclusiones

En la presente investigación se analizaron las condiciones de las tareas, su carga emocional y la relación con los niveles de estrés de los trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S. Se identificaron cuáles son las condiciones de las tareas laborales que contribuyen al aumento de la carga emocional y estrés en los trabajadores de Ospinas y Cia SAS afectando las condiciones de estrés y el clima laboral de la organización. Para llegar a esta conclusión se da respuesta a los siguientes objetivos específicos:

Establecer las características sociodemográficas de la población que trabaja en Ospinas y Cía. S.A.S.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Se establecieron las características sociodemográficas de la muestra seleccionada a través de la recolección de datos personales de los participantes en donde se encontraron los siguientes datos: el 69% del total de la muestra fueron mujeres y el 31% hombres, los trabajadores del área administrativa en su mayoría son jóvenes ya que un 75% de las personas tienen menos de 35 años, la antigüedad en el cargo indica que existe estabilidad laboral ya que el 77% llevan entre 1 y 5 años laborando en la empresa, el estado civil predominante es soltero con un 42%, el dato más relevante dentro de esta caracterización corresponde a la escolaridad de los participantes ya que el 45% son profesionales y el 32% son especialistas lo que permite a la empresa implementar medidas de intervención enfocadas en estos niveles.

En este trabajo se establecieron las características sociodemográficas de la población mediante el método cuantitativo, se utilizó la técnica de la encuesta dentro de los diseños de una investigación descriptiva en la que se recopilaron datos mediante un cuestionario previamente diseñado y se entregan los resultados mediante una tabla en la que se describen los datos y resultados antes mencionados con los que se da respuesta a este objetivo de establecer las características sociodemográficas de la población que trabaja en la empresa.

Identificar qué condiciones de las tareas y carga emocional está relacionada con el aumento del estrés de los trabajadores de Ospinas y Cía. S.A.S.

Se realizó la identificación de las condiciones de la tarea y carga emocional aplicando el cuestionario TREMO ya que este presenta las características psicométricas adecuadas para medir el trabajo emocional (Mababu,2012). (Anexo F)

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Como hecho relevante en este se identificó que la disonancia emocional en los colaboradores es uno de los factores que más impacta de manera negativa la organización, esto indica que, los trabajadores presentan diferencias entre las emociones sentidas y las emociones que son expresadas para ajustarse a las normas de expresión organizacionales. Por otro lado, la expresión de las emociones positivas representa un riesgo para los trabajadores ya que las personas constantemente deben expresar emociones diferentes a las sentidas, esta carga emocional empleada por los trabajadores contribuye a considerar que su remuneración es muy baja con respecto a la carga laboral y emocional que devenga el cargo.

Se encuentra que los trabajadores constantemente se encuentran en situaciones de irritación o disgusto, pero deben controlar o disimular sus sentimientos negativos. Otro aspecto relevante, son requerimientos emocionales del puesto de trabajo que indican que la ejecución de actividades laborales contiene altas demandas a nivel emocional además de reconocer y manejar adecuadamente las emociones expresadas con los clientes.

Con base en los resultados podemos apreciar que se presentan casos en que el trabajador no manifiesta la emoción requerida en el trabajo, esto se presenta intencionadamente, porque no está de acuerdo con las normas de manifestación establecidas, o de manea no intencional porque el empleado no es capaz de mostrar la emoción deseada, esto se asocia al agotamiento emocional que experimenta, afectando directamente los índices de estrés y las características de clima laboral. (Gracia, n.d.) (Anexo F).

Comparar con los resultados de la última evaluación de clima laboral y resultados de riesgo psicosocial de la empresa Ospinas.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Al comparar los resultados de la evaluación Tremo con estudios previos realizados por la organización en riesgo psicosocial y clima laboral, se pudo apreciar que la carga emocional identificada en los trabajadores contribuye al aumento de los indicadores de estrés afectando el liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo y el clima laboral, esto desmejora el compromiso laboral, genera efectos negativos sobre el rendimiento y productividad, afectando la atención al cliente y la satisfacción de los trabajadores.(Tabla 10.).

10. Recomendaciones

Se recomienda realizar una posterior aplicación del instrumento de valoración, dado que, la investigación se vio limitada por la situación actual de emergencia sanitaria por covid 19 en la que toda la interacción con la empresa y aplicación de cuestionario tuvieron que realizarse de manera virtual. En la medida que se logre hacer una evaluación más completa de las situaciones que afectan emocionalmente a los trabajadores, se obtendrán resultados más precisos que permitan profundizar en el tema, ampliar el conocimiento que se tiene de la relación entre la carga emocional y estrés laboral

Se sugiere continuar con el proceso de investigación, dado que los datos expuestos permiten diseñar e implementar estrategias para mejorar las condiciones de la tarea y carga emocional, establecer acciones de capacitación y entrenamiento para que los trabajadores aprendan a trabajar sobre expresión de emociones positivas, comunicación asertiva, control de las emociones negativas e inteligencia emocional previniendo el aumento de los índices de estrés laboral y el deterioro del clima laboral se puede realizar mediante cesiones de coaching para manejo de emociones, con esto los trabajadores se ven beneficiados. (M. del L. A. M. R. S. L. E. C. M. Salanova, 2006)

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Establecer protocolos que fomenten la aplicación de descansos, la reducción de la carga laboral y la disminución de presión asistencial contribuyendo a la mejora de las condiciones laborales y evitando la aparición de situaciones estrés, basados en lo descrito por (Hochschild, 1979) (Yuhanis, 2012).

Es importante incentivar a los trabajadores en el uso de la actuación profunda en las situaciones que sean menos desgastante cognitivamente, ya que esto puede aliviar el agotamiento y contribuir a un mayor sentimiento de autenticidad, con esto se disminuyen las consecuencias producidas por la actuación superficial sobre las emociones (disonancia emocional) que se asocia con el agotamiento emocional (Brotheridge & Grandey, 2002).

Se propone que la compañía mediante las sesiones de coaching estructure guías y protocolos de actuación y control de las emociones enfocados a conocer y entender los requerimientos emocionales del puesto, resolver inquietudes y reducir la ambigüedad de las situaciones a enfrentar en la ejecución del trabajo ya sea en la oficina o trabajo en casa (Olga et al., 2020)

Se recomienda crear cursos de capacitación con la ayuda de psicólogos involucrados para mejorar el nivel personal de inteligencia emocional que puede ser aprendida y así dar solución a la dimensión de disonancia emocional ya que el servicio al cliente se ve afectado cuando hablamos de estas dimensiones.

11. Referencias bibliográficas

ARANGO, A. (2019). Bienestar y salud mental son un compromiso de Ministerio del Trabajo y el Sector Público - Ministerio del trabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Bernal, C.A. (2016). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4.a ed.). Bogotá: Pearson.

Carvajal, R. R., & De Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. In *Med Segur Trab (Internet)* (Vol. 57).

Ceballos-Vásquez, P., Rolo-González, G., Hernández-Fernaud, E., Díaz-Cabrera, D., Paravic-Klijn, T., & Burgos-Moreno, M. (2015). Psychosocial factors and mental work load: A reality perceived by nurses in intensive care units. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(2), 315–322. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0044.2557>

Delgado, O. S. G. y M. A. del H., Madrid, C. N. de N. T., & Trabajo, I. N. de S. e H. en el. (2002). LA CARGA MENTAL DE TRABAJO. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo.

Retrieved March 22, 2021, from <https://www.coursehero.com/file/64422472/emociones-en-el-lugar-de-trabajopdf/>

Estr, E. L., Respuesta, C., Journal, I., Psychology, E., & Badajoz, M. (2006). El Estrés Como Respuesta.

International Journal of Developmental and Educational Psychology, 1(1), 37–48.

Gracia, E. (n.d.). NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Gutiérrez Strauss, A. M., Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), 1–3. <https://doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>

Hernández- Sampieri, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw. Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.

Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. In *World Health Organization* (Issue 6).

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019+-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%252C+guia+y+protocolos.pdf>

Javeriana, M. de P. S. y P. U. (n.d.). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*.

López, a. A. M. (2016). *Inteligencia y trabajo emocional en asesores de servicio al cliente de dos organizaciones privadas de servicios públicos en el valle del cauca*. Universidad del valle. Facultad de ciencias de la administración Santiago de Cali. Para obtener el grado de maestría. <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/10011>

Lorena, M., Padilla, S., & Alcántara, S. M. (2019). *Revista Electrónica de Psicología Iztacala salud del personal de enfermería del hospital general de México , 2017 Health of Nursing Staff of General*. 1.

Mababu, R. (2012). *El constructor de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional*.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 12(2), 219-244. México, D. F., México: McGraw-Hill.

Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana Subcentro De Seguridad Social Y Riesgos Profesionales. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá

Ministerio del Trabajo. (2014). Decreto Número de 2017 - Se reglamenta la promoción de la salud mental y prevención de los problemas y trastornos mentales en el entorno laboral. Proyecto de Resolución de Estándares Mínimos Del SG-SST, 2015, 1.

Ministerio del trabajo. (2019). Resolución 2404.

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019+-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Moreno, B., Gálvez, M., Rodríguez, R., & Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. Revista Latinoamericana De Psicología, 42(1), 63-73.

Naranjo, m. L. (2004a). Enfoques conductistas, cognitivos y racional emotivos. San José, costa rica: universidad de costa rica.

OMS | Salud mental en el lugar de trabajo. (2019). WHO.

http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Organización Mundial de la Salud. (2017). Salud mental en el lugar de trabajo. Hoja Informativa OMS. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Oviedo España Ortiz Bonnín, U., Guzmán, N., Buades, G., Palmer, R., Mas, M., & Antonia, M. (2012). Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. Psicothema, 24(2), 337–342.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Rabenu, E (2017) Recursos psicológicos y estrategias de afrontamiento de estrés en el trabajo. <http://www.scielo.org.co/pdf/ijpr/v10n2/2011-2084-ijpr-10-02-00008.pdf>

Selye, h. (1936). Thymus and adrenals in the response of the organism to injuries and intoxications. *British journal of experimental psychology*, 17, 234-348.

Stavroula Leka BA MSc Phd Professeur Amanda Griffiths CPsychol AFBPsS FRSH Professeur Tom Cox CBE. (2004). Serie protección de la salud de los trabajadores n ° 3. doi: 9243590472

Stephany, Y., & Santander, G. (2018). Estrés laboral en Colombia universidad cooperativa de Colombia facultad de ciencias humanas y sociales programa de psicología Bucaramanga 2018.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf

The Managed Heart. (n.d.). Trabajo y Sociedad. (n.d.). Retrieved February 15, 2021, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387341101025>

Universitaria Konrad Lorenz Colombia Moreno-Jiménez, F., Herrer, G., & Hernández, G. (2010). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63–73.

Moreno J, B., G Herrer, M., R Carvajal, R., & Garrosa H, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista latinoamericana de psicología*, 42(1),

Carrillo Vidal, J. A. (2009). El Intermediario Imposible, Algunas Reflexiones en Torno a Epistemología y Ética en la Investigación Cualitativa. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 15.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Moreno-Jiménez, B., Herrero, M. G., Rodríguez-Carvajal, R., & Hernández, E. G. (2010). Emociones y salud en el trabajo: Análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63–73.

Torres Guerra, I., & Ballesteros Muñoz, M. (2015). Emociones en el trabajo: antecedentes, efectos e intervención. *Psicol S.a.S*, 95–123. <https://www.arlsura.com/boletin/sectorial/2016/marzo/financiero/docs/emocionesenelt rabajo.pdf>

Feldman, Lya, & Blanco, Gisela. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2), 103-108. Recuperado en 23 de mayo de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002&lng=es&tlng=es.

Agudelo, A. A., Villamizar, F. M. C., & Giraldo, D. C. M. (2016). condiciones de la tarea y trabajo emocional y su relación con niveles de estrés en profesionales Alejandro Aragón Agudelo Francia Mairym Copete Villamizar Diana Cathalina Muñoz Giraldo Pontificia Universidad Javeriana Especialización Salud Ocupacional FAC.

Ana Milena López A. (2016). Inteligencia y trabajo emocional en asesores de servicio al cliente de dos organizaciones privadas de servicios públicos en el Valle del Cauca - PDF Free Download. 2016. <https://docplayer.es/95952888-Inteligencia-y-trabajo-emocional-en-asesores-de-servicio-al-cliente-de-dos-organizaciones-privadas-de-servicios-publicos-en-el-valle-del-cauca.html>

Gracia, E. (n.d.). NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención.

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. In

Source: The American Journal of Sociology (Vol. 85, Issue 3).

ÍÑIGO, D. M. (2001). Evolución del Concepto de Trabajo Emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. Artículo.

<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/77076.pdf>

Universitaria Konrad Lorenz Colombia Moreno-Jiménez, F., Herrero, G., & Hernández, G. (2010). Revista Latinoamericana de Psicología. Revista Latinoamericana de Psicología, 42(1), 63–73.

Agudelo, A. A., Villamizar, F. M. C., & Giraldo, D. C. M. (2016). Condiciones de la tarea y trabajo emocional y su relación con niveles de estrés en profesionales Alejandro Aragón Agudelo Francia Mairym Copete Villamizar Diana Cathalina Muñoz Giraldo Pontificia Universidad Javeriana Especialización Salud Ocupacional Fac.

Ana Milena López A. (2016). inteligencia y trabajo emocional en asesores de servicio al cliente de dos organizaciones privadas de servicios publicos en el valle del cauca - pdf free download. 2016. <https://docplayer.es/95952888-inteligencia-y-trabajo-emocional-en-asesores-de-servicio-al-cliente-de-dos-organizaciones-privadas-de-servicios-publicos-en-el-valle-del-cauca.html>

Gracia, E. (n.d.). NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. In

Source: The American Journal of Sociology (Vol. 85, Issue 3).

ÍÑIGO, D. M. (2001). Evolución del Concepto de Trabajo Emocional: dimensiones, antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. Artículo.

<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/77076.pdf>

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Universitaria Konrad Lorenz Colombia Moreno-Jiménez, F., Herrero, G., & Hernández, G. (2010). Revista Latinoamericana de Psicología. Revista Latinoamericana de Psicología, 42(1), 63–73.

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario Tremo

CUESTIONARIO DE TRABAJO EMOCIONAL- TREMO (Moreno, Gálvez, Garrosa 2010)

A continuación, se presenta un cuestionario de 27 ítems No existen respuestas correctas o incorrectas, sólo indique lo que piensa en relación con cada una de ellas y sus actividades laborales, escriba el número que mejor describa su opinión según la siguiente escala de respuesta:

1: Raramente

2: A veces

3: Frecuentemente

4: Continuamente

1. Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los usuarios	
2. Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los usuarios.	
3. El trato con los clientes, implica mostrarme simpático	
4. Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme	
5. En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento	
6. En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los clientes	
7. Para hacer bien mi trabajo debo ser "un poco psicólogo" con los clientes.	
8. Me muestro afable frente a los clientes	
9. Ante los clientes controlo mi irritación	
10. Trabajo con usuarios que me desagradan pero ellos no lo notan	
11. en mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los usuarios	
12. Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (usuario)	
13. En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes	
14. Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo	
15. En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad	
16. los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los clientes	
17. Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional	
18. Debo expresarme de forma simpática en el trato con los usuarios	
19. En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos	
20. Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular	
21. En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los usuarios	
22. En mi trabajo estar atento a las emociones es importante	
23. para ser efectivo/ a en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas	
24. en mi trabajo muestro sentimientos que no se corresponden con lo que verdaderamente siento	
25. Mi Organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los clientes	
26. Debo mostrarme amable con los clientes	
27. Muestro actitudes positivas ante los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes	

Nota. Recuperado de Cuestionario de Trabajo Emocional Fuente: Moreno J, B., G Herrero, M., R Carvajal, R., & Garrosa H, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. Revista latinoamericana de psicología, 42 (1), 63-73.

Anexo B. Permiso para aplicación de cuestionario en empresa

	Acta Reunión	Código: SST- F-05
		Fecha: Mes 00/0000
	Seguridad y Salud en el Trabajo	Versión: 01
		Página: 1 de 1

PERMISO PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO TREMO EN LOS
TRABAJADORES SELECCIONADOS DE LA EMPRESA OSPINAS Y CIA SAS.

Por medio de la presente se solicita autorización a la empresa Ospina y CIA S.A a realizar la aplicación del cuestionario TREMO de los trabajadores escogidos como población objetivo para nuestro proyecto de investigación “CONDICIONES DE LAS TAREAS Y CARGA EMOCIONAL EN TRABAJADORES”.

Se reitera nuevamente que esta información y el proyecto final será entregado al encargado de recurso humanos y el área de SST para posterior aplicación si así lo desean. El manejo de la información será confidencial y solo quedará en nuestro proyecto de investigación en la base de datos de la corporación universitaria minuto de DIOS.

Solicitado por:

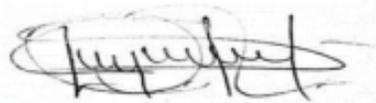
María Fernanda Alarcón Villamizar

Richard Andrés Ciprian Betancourt

Jessica Alexandra Salazar Aricapa

Samara Baquero Rincón

Estudiantes de la Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, Corporación Universitaria Minuto de DIOS.



Luz María Munera
Gerente de Talento Humano

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO, CONFIDENCIALIDAD Y USO ADECUADO DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con la ley 1581 de 2012 (Hábeas Data) que aplica para el tratamiento de datos personales. Se suministra este consentimiento informado para solicitar su autorización para el tratamiento de la información que sea suministrada en el cuestionario TREMO el cual se entregara posteriormente. La información proveniente de este cuestionario será estrictamente confidencial según lo decreta la Ley 1581 de 2012, se protegerá su privacidad conservando el total anonimato. Las únicas personas que sabrán que usted participó en el estudio seremos los miembros del equipo investigador (nota1). Nosotros no divulgaremos ninguna información proporcionada por usted durante la investigación y no se revelará su identidad. Nadie fuera del equipo de investigación tendrá acceso a su información sin su autorización escrita.

Los participantes en este estudio no se verán expuestos a ningún tipo de riesgo en su salud física, mental o emocional.

Este cuestionario se realiza con fines académicos para el proyecto de investigación de “CONDICIONES DE LAS TAREAS Y CARGA EMOCIONAL EN TRABAJADORES” realizado por estudiantes de la Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Corporación Universitaria Minuto de DIOS. Usted puede decidir voluntariamente si desea participar o no.

Yo: _____ Identificado con
cedula de ciudadanía No _____ de _____

Mediante el presente documento certifico que he sido informado del tratamiento de mis datos personales y por lo anterior la autorizo.

Fecha: _____ Firma: _____

Condiciones de las tareas y carga emocional en los trabajadores de Ospinas y Cía.

Anexo D. Datos sociodemográficos

Anexo E. Graficas sociodemográficas

Anexo F. Cuestionario Tremo aplicado

Se adjunta archivos en formato Excel que describe la información de los datos obtenidos.