

Análisis de la calidad de vida laboral y los factores riesgo psicosocial de los funcionarios del  
CCV del INPEC del Establecimiento la Blanca de Manizales Caldas, Colombia en 2021.

Luz Adriana Delgado Arias

Maria Eugenia Cardona Patiño

Paula Andrea Cañón Buitrago

Universitaria Agustiniana

Dirección de Posgrados

Manizales.

2021

Análisis de la calidad de vida laboral y los factores riesgo psicosocial de los funcionarios del  
CCV del INPEC del Establecimiento la Blanca de Manizales Caldas, Colombia en 2021.

Autoras:

Luz Adriana Delgado Arias

Maria Eugenia Cardona Patiño

Paula Andrea Cañón Buitrago

Director:

Nydia Parra León

Proyecto de investigación para optar al Título de Especialista en Gerencia Estratégica del  
Talento Humano.

Universitaria Agustiniana

Dirección de Posgrados

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Manizales.

2021.

## **Resumen**

Esta investigación tuvo como objetivo general, determinar la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios del CCV del INPEC, en su quehacer profesional. A través del enfoque cuantitativo, se llevó a cabo una investigación de campo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra fue de 30 dragoneantes que prestan servicio en el establecimiento la Blanca de Manizales, Caldas. Para obtener la información se utilizó un instrumento tipo encuesta con escala de Likert, conformado por 54 preguntas. Las conclusiones del estudio fueron: 1) Los factores que generan tensión a los dragoneantes son las agresiones físicas, el trabajo excesivo, el trabajo monótono, la cantidad de funcionarios para la población carcelaria, las condiciones generales del ambiente de trabajo y la falta de recursos materiales para el desempeño de sus funciones. 2) los dragoneantes consideran que su ambiente de trabajo es positivo, manifestaron que tienen estabilidad laboral y no existen mayores problemas con los superiores. Sin embargo, a pesar de no considerar a las agresiones verbales como fuente de tensión, el riesgo de sufrir una agresión física es un factor estresante. Se puede afirmar que los dragoneantes no presentan un alto nivel de estrés a pesar de trabajar en un recinto penitenciario. 4) Los funcionarios encuestados se sienten laboralmente satisfechos. 5) en cuanto a la calidad de vida laboral manifestaron que tanto su calidad de vida laboral y personal es alta. Indicaron experimentar bienestar y que se sienten satisfechos consigo mismo en relación con el trabajo que realizan.

*Palabras Claves:* calidad de vida laboral, factores de riesgos psicosociales, estrés, INPEC.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the quality of working life and the psychosocial risk factors in the employees of the CCV of the INPEC, in their professional work. Through the quantitative approach, a field research, descriptive level and non-experimental design was carried out. The sample consisted of 30 dragoneers who provide service in the La Blanca establishment in Manizales, Caldas. To obtain the information, a survey-type instrument with a Likert scale was used, consisting of 54 questions. The conclusions of the study were: 1) the factors that generate tension to the dragoneers are physical aggressions, excessive work, monotonous work, the number of officials for the prison population, the general conditions of the work environment and the lack of resources materials for the performance of their duties. 2) Dragoneers consider that their work environment is positive, they stated that they have job stability and there are no major problems with superiors. However, despite not considering verbal aggression as a source of tension, the risk of suffering a physical aggression is a stressor. It can be affirmed that dragoneers do not present a high level of stress despite working in a penitentiary. 4) The surveyed officials feel satisfied with their work. 5) regarding the quality of work life, they stated that both their quality of work and personal life is high. They reported experiencing well-being and that they feel satisfied with themselves in relation to the work they do.

*Key words:* quality of working life, psychosocial risk factors, stress, INPEC.

## Tabla de contenido

Formulación del problema .....	10
Justificación .....	15
Objetivos .....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos .....	16
Marco Referencial.....	17
Calidad de vida laboral .....	17
Factores de riesgo psicosocial.....	18
Frustración laboral .....	20
Estrés laboral.....	21
Satisfacción laboral.....	23
Metodología .....	26
Enfoque de la investigación .....	26
Tipo de investigación .....	26
Nivel de la investigación.....	27
Diseño de la investigación .....	27
Población y muestra.....	28
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	28
Desarrollo de la metodología .....	30
Elaboración del instrumento .....	30
Aplicación del instrumento .....	33
Resultados de la aplicación de la encuesta .....	34
Análisis de los resultados y discusión.....	39

Factores generadores de tensión en el trabajo.....	41
Factores relacionados con la satisfacción laboral de los encuestados .....	50
Conclusiones .....	56
Recomendaciones .....	58
Referencias Bibliográficas .....	59

## Lista de tablas

Tabla 1: .....	29
Tabla 2 .....	30
Tabla 3 .....	33
Tabla 4 .....	34

## Lista de figuras

Figura 1. Factores relacionados con las tareas, cantidad de trabajo y duración de la jornada.....	39
Figura 2. Factores relacionados con la intensidad de la atención, conflictos posibilidad de ser agredido y exigencias psicológicas del puesto.....	40
Figura 3. Condiciones de trabajo (iluminación, temperatura y ergonómicas).....	41
Figura 4. Factores generadores de tensión (agresiones, mal ambiente de trabajo, consideración sobre la profesión).....	42
Figura 5. Factores generadores de tensión (falta de información sobre las labores, agresiones físicas por parte de los internos y trabajo excesivo). ....	43
Figura 6. Factores generadores de tensión (trabajo monótono, inestabilidad laboral, excesiva supervisión).....	44
Figura 7. Factores generadores de tensión (mala relaciones con los superiores, poco personal, indefinición de responsabilidades).....	45
Figura 8. Factores generadores de tensión (salario en función del trabajo, salario en función de responsabilidades familiares y personales, condiciones generales del ambiente de trabajo). ....	46
Figura 9. Factores generadores de tensión (falta de recursos o materiales para realizar el trabajo, problemas familiares y personales).....	47
Figura 10. Síntomas presentes en los trabajadores. ....	48
Figura 11. Síntomas presentes en los trabajadores .....	49
Figura 12. Síntomas presentes en los trabajadores. ....	49
Figura 13. Factores de la satisfacción laboral. ....	51
Figura 14. Factores de la satisfacción laboral. ....	52
Figura 15. Factores de la satisfacción laboral. ....	53
Figura 16. Factores de la satisfacción laboral. ....	54
Figura 17. Calidad de vida. ....	55



## **Perfiles**

**LUZ ADRIANA DELGADO ARIAS:** Profesional en Administración de Empresa, con un diplomado en Gerencia de Talento Humano. Actualmente realizando una Especialización en Gerencia Estratégica de Talento Humano. Experiencia laboral tanto en el sector público como privado. Me describo como una persona dinámica, responsable, activa, organizada y con facilidad de adaptación en condiciones de alta presión, con facilidad para las relaciones personales y el trabajo en equipo. Dispuesta a desarrollar distintas funciones con la mayor efectividad posible y con iniciativa para resolver las dificultades que se presenten con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestas.

**MARIA EUGENIA CARDONA PATIÑO:** Profesional en administración de empresas. Alta capacidad para entablar relaciones interpersonales. Experiencia de 3 años en el sector público, en actualización, registro y manejo de información a gran escala, además tareas varias. Me defino como una persona proactiva, organizada y responsable, con muy buenas relaciones interpersonales, con la mejor disposición para la realización de mis labores. Cumpló ágilmente las tareas asignadas. Diplomado en gestión del Talento Humano. Actualmente realizando la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento humano.

**PAULA ANDREA CAÑON BUITRAGO:** Abogada de la Universidad de Manizales, con experiencia en el sector público 12 años. Subdirectora del INPEC establecimiento la blanca de Manizales. Con amplios conocimientos en Administración penitenciaria y planeación penitenciaria. Actualmente realizando la Especialización en gerencia estratégica del Talento Humano.

### Formulación del problema

El riesgo psicosocial al que se exponen los funcionarios del Cuerpo de Custodia y Vigilancia (CCV) del INPEC, es muy alto, debido a diversas problemáticas que surgen en sus lugares de trabajo derivadas de la demanda física y emocional en las labores de custodia, la vigilancia y tratamiento, además de la exposición a largas jornadas de trabajo, y la tensión que genera hacer parte de un proceso de prisionalización, además de tener que aprender la cultura carcelaria. Todo esto produce en ellos –los funcionarios- efectos directos e indirectos, tales como, dificultades a nivel familiar, relaciones sociales debilitadas, aislamiento social. (Osorio y Urrego, 2013, p. 4). Adicionalmente, Tapia, Salas y Solórzano (2007), señalan:

Cuando se hace referencia al INPEC y al ámbito penitenciario es inevitable pensar en el interno como protagonista y en el proceso de desintegración social que éste padece por la prisionalización; sin embargo, el personal de custodia ha sido relegado a un segundo plano, y se han ignorado los efectos directos e indirectos que pueden tener sobre ellos el estar inmersos en una institución total. (p. 8).

De acuerdo con estos autores, Tapia, Salas y Solórzano (2007) “muchos organismos de fuerza del Estado presentan conductas problemáticas o dificultades relacionales como estrés, *burn out*, suicidio o violencia”. (p. 9). Todo esto, inevitablemente afecta la salud (física y emocional) de los guardianes e incluso, puede impactar a sus familiares directos y entorno cercano. Lo que se puede traducir en pérdida de calidad de vida, afectación de las relaciones, adicciones e incluso la muerte.

Desde esta perspectiva, Ipiates (2017) expone:

En el ámbito laboral penitenciario el personal uniformado debe sortear continuas dificultades que otras labores de alto riesgo no presentan, en consecuencia, durante sus labores diarias es necesario que el funcionario genere estrategias para relacionarse en la convivencia laboral con las Personas Privadas de la Libertad, pero al mismo tiempo no puede incurrir en trasgresión de las normas carcelarias, además de evitar generar patrones que puedan revestir peligro para su labor profesional e integridad.

(...) Las problemáticas a las que continuamente están expuestos los funcionarios en sus labores y puestos de trabajo fomentan la vulneración de sus derechos. A pesar de lo anterior, el personal uniformado ha pasado a un segundo plano siendo olvidado a menos que genere alguna noticia de interés para los medios de comunicación, evidenciado la falta de interés del público en general y la poca documentación que presenta en referencia al caso colombiano, analizado esta problemática desde el punto de vista de la Población Privada de la Libertad y en muy pocas ocasiones desde la visión del personal de custodia y vigilancia. (pp. 2 – 3).

En consecuencia, en el escenario laboral penitenciario los trabajadores del cuerpo de custodia y vigilancia deben afrontar continuas dificultades (en las que su vida, incluso puede estar en riesgo), cumplir a cabalidad los reglamentos internos e institucionales, relacionarse con personas privadas de la libertad. También se enfrentan al encierro y el aislamiento, lo que incide en su vida social, personal, emocional y familiar, y tiene repercusiones en su salud mental y el desempeño laboral.

En esta línea de pensamiento, Bermúdez, Galarza y Ordoñez (2020) en una investigación en el Centro Carcelario de Pereira, exponen:

Con fundamento en reunión realizada con la psicóloga encargada del área de talento humano en el establecimiento penitenciario y carcelario de mediana seguridad INPEC de la ciudad de Pereira, se logra evidenciar y diagnosticar elementos psicosociales, que colocan a funcionarios y directivos en un ambiente laboral tenso, el cual genera divergencia en la organización y situaciones en donde los dragoneantes del INPEC se aíslan de las actividades propuestas, por situaciones de ambiente laboral y horarios extensos. (p. 6).

Con base en lo anterior, la mayoría de los dragoneantes y administrativos del INPEC, manifestaron: 1) Serias dificultades en comunicación, relaciones sociales, trabajo en equipo, retroalimentación y liderazgo, 2) Agotamiento y exposición a emociones negativas, que afectan su vida personal y laboral (por los largos horarios), 3) No hay control emocional, no hay tolerancia a la frustración provocando un clima denso en la organización. 4) Los empleados no se sienten a gusto con la institución, ya que consideran que el esfuerzo y dedicación de parte de ellos con la entidad, no es reconocida. (Bermúdez, Galarza y Ordoñez, 2020, p. 7).

En este orden de ideas, un aspecto a considerar es lo relativo a la salud ocupacional. Según lo mencionan Tapias, Salas, Solórzano y Acosta (2010):

La salud ocupacional es un imperativo para todas las organizaciones, públicas o privadas, comerciales, financieras o de salud, del Estado, etc.; porque es una ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo repercutiendo positivamente en la empresa. Y su mandato y vigencia responde a la realidad de que existen riesgos en todas las profesiones e instituciones. (p. 15).

Desde esta perspectiva, en el trabajo diario de los custodios es necesario tomar las medidas necesarias para minimizar los riesgos psicosociales y garantizar calidad de vida en los “dragoneantes”. Esto a corto y mediano plazo repercutirá en la salud y en todos los aspectos físicos y emocionales.

Puede afirmarse en línea con lo expresado por Burgos y Ruiz (2013) que “los Factores de riesgo psicosocial en estas personas son amplios” (p. 8). En este sentido, se puede afirmar que los estudios sobre estos temas en esta población son casi inexistentes. Pareciera no hay una preocupación respecto a este tipo de funcionarios. A este respecto, en trabajadores del INPEC de Calarcá Quindío un alto porcentaje expresó tener percepción negativa en relación al reconocimiento y satisfacción personal (un 55,64 %). De igual manera, los trabajadores manifestaron no percibir ninguna afectación positiva ni negativa en la interacción Trabajo-familia. (Páez, Ríos y Torres, 2019, p. 43). En consecuencia, lo expuesto conduce a pensar en la necesidad de disminuir los riesgos psicosociales en la actividad laboral de los funcionarios del CCV y aumentar la calidad de vida en el trabajo.

En este orden de ideas, en referencia a la calidad de vida laboral, Herrera y Cassals (2005) exponen:

La calidad de vida en el trabajo es el grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales, a través de sus experiencias, en el contexto organizacional donde se adoptan las más variadas políticas de gestión de los recursos humanos, esta calidad influye de forma importante en la satisfacción del trabajo.

La calidad de vida en el trabajo actúa sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio-profesional del individuo y produce motivación para el trabajo, capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios en la organización. (p. 2).

La calidad de vida laboral comprende muchos aspectos entre ellos factores de riesgo como: frustración laboral, estrés laboral, baja productividad. Pero también factores protectores como son: motivación y satisfacción laboral que, desde la perspectiva de la Psicología de las Organizaciones, se puede definir como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Por consiguiente, la satisfacción laboral se puede interpretar como que los profesionales tienen alguna idea más o menos definida de cómo creen que deberían de ser las cosas en su trabajo y los aspectos importantes relacionados con él. Depende de las relaciones sociales que mantienen los profesionales dentro de la organización, de sus características personales, de sus valores y de las expectativas que tienen acerca del trabajo. Todos estos factores son indispensables para que las personas de una organización tengan una sensación de bienestar, sientan motivación y logren ser más productivas.

En concordancia con lo anterior, es importante el concepto de salud integral en el mundo del trabajo, un análisis que se deriva tanto del sujeto como trabajador, como del espacio y la labor a realizar por las personas, lo que llevaría a pensar que, para trabajar con eficiencia, es necesario estar no solo en buenas condiciones de salud, sino contar con condiciones de calidad de vida laboral. También sentirse satisfechos en el trabajo. Lo antes expuesto, debería ser acorde con el sentir del sujeto que realiza la labor.

Desafortunadamente, tal como lo expresan Cañon y Galenao (2011):

En muchas ocasiones, el trabajo contribuye a deteriorar la salud del individuo al exponerlo a diferentes factores de riesgo que favorecen la aparición de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, esto que denominamos como riesgos laborales influyen en el estado y la capacidad tanto física como mental del individuo además en el proceso productivo (p. 7).

En consecuencia, el reto que enfrentan todas las organizaciones es conciliar aspectos personales con los organizacionales de manera de minimizar los riesgos presentes en el lugar del trabajo, los inherentes a la labor en sí y avanzar en el logro de la calidad de vida. Adicionalmente, las organizaciones enfrentan cambios constantes del entorno a los cuales tienen que adaptarse para sobrevivir. A este respecto, independientemente de la naturaleza de la organización, la globalización y el desarrollo de las tecnologías de la comunicación e información, obligan a las empresas a identificar y desarrollar ventajas competitivas para generar productos y prestar servicios de calidad. En el ámbito de los recintos penitenciarios, esto se traduce en una preocupación mayor por los derechos humanos de los reclusos y por la necesidad de humanizar las condiciones en esas instituciones.

En este marco de referencia, se asume que la calidad es un factor de competitividad en las organizaciones y deber ser asumida como la medida en la cual una organización está preparada para brindar servicios eficaces que superen las expectativas de los usuarios a través de eficiencia, eficacia y efectividad. Lo anterior debe traducirse en eficiencia en la administración de recursos, logro de objetivos (eficacia) y capacidad comprobada para generar impacto en el entorno (efectividad).

Según el análisis de motivación y calidad de vida, la importancia del concepto de salud integral en el mundo del trabajo, un análisis que se deriva tanto del sujeto como trabajador, como del espacio y la labor a realizar por dicho sujeto, llevaría a pensar que, para trabajar con eficiencia, es necesario estar no solo en buenas condiciones de salud, sino de acuerdo a la

habilidades y destrezas que las personas tengan con relación a su saber hacer. (Fernández, 1998, p. 5).

Por consiguiente, tanto la calidad de vida en el trabajo como las competencias son dos elementos relevantes en las organizaciones que darán calidad en los servicios y por ende competitividad tanto para la persona como para la organización. En este contexto se desarrolla una creciente importancia entre los gestores y las organizaciones por elevar sus estándares de calidad, ser competitivas, mantenerse en el mercado y una forma de hacerlo es brindando calidad de vida laboral, interviniendo los factores de riesgo psicosocial (Herrera y Cassals, 2005, p. 5).

El presente estudio es un aporte a la calidad del servicio que deben prestar los funcionarios del CCV del INPEC y como este puede estar determinado por la calidad laboral que ellos tengan en su ejercicio profesional, así como puede afectar su salud en todos los aspectos biológicos, psicológicos y sociales.

El conocimiento adquirido en esta investigación será de utilidad para las investigadoras en la formación profesional, así mismo para el INPEC institución donde se trabajará el proyecto ya que puede contribuir a mejorar la calidad de vida laboral y disminuir los factores de riesgo psicosocial del personal de CCV, específicamente dragoneantes que son los funcionarios encargados directamente de la atención a las personas privadas de libertad (PPL). En este orden de ideas, los dragoneantes se considera deben ser personas integrales como seres humanos. Así mismo, deberían sentirse motivados e influir positivamente en la calidad de la prestación de los servicios.

Por todo lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial de los funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia del INPEC del Establecimiento la Blanca de Manizales?

## **Justificación**

Esta investigación permitirá realizar hallazgos en el tema cultural penitenciario y establecer la viabilidad, para realizar procesos psicológicos de adaptación a un trabajo exigente como lo es el del INPEC y más aún el CCV, ya que corresponde a una realidad analizada por un sistema de control vigente y por el código penitenciario y carcelario (ley 65 de 1993) y se convierte en una realidad psicológica cuando se van identificando y asimilando rutinas, costumbres entre otros aspectos.

En el ámbito metodológico, este estudio permitirá a las autoras poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano, en cuanto a la identificación de situaciones problemas, formulación de objetivos y diseño de metodología. En este orden de ideas, la finalidad es determinar la calidad de vida de los dragoneantes que se desempeñan en el CCV del INPEC y los factores de riesgo profesional que pueden afectar esa variable (calidad de vida).

En lo académico, llevar a cabo esta investigación es una forma de que la academia (en este caso la Universidad Agustiniana) establezca relaciones con instituciones públicas. Una manera de fortalecer lazos importantes que a futuro pueden permitir el que otros estudiantes realicen sus prácticas académicas y los docentes lleven a cabo otras investigaciones,

Por último, de acuerdo con autores citados, existen pocas investigaciones que se hayan enfocado en el personal de custodia. En este sentido, ejecutar este estudio permitirá identificar los riesgos psicosociales a los que se hallan expuestos en ese recinto carcelario y la forma como eso impacta su calidad de vida. A este respecto, la Gerencia Estratégica del Talento Humano puede aportar mucho con una visión holística e integradora, en el que están involucrados trabajadores. En este caso, unos muy particulares, los dragoneantes.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial en los funcionarios del CCV del INPEC, en su quehacer profesional.

### **Objetivos específicos**

- Establecer el estrés laboral de los funcionarios del CCV del INPEC.
- Determinar la salud física y mental de los funcionarios del CCV.
- Identificar la satisfacción laboral en los funcionarios del CCV del INPEC



### **Marco referencial**

El marco referencial comprende los elementos teóricos que sustentan la presente investigación. Con base en estos factores, las investigadoras exponen los diversos conceptos que permiten contextualizar el tema. En relación con el Análisis de la calidad de vida laboral y los factores riesgo psicosocial de los funcionarios del CCV del INPEC del Establecimiento la Blanca de Manizales Caldas, Colombia en 2021, se desarrollan los siguientes aspectos: 1) Calidad de vida laboral, 2) factores de riesgo psicosocial, 3) frustración laboral, 4) estrés laboral, 5) satisfacción laboral.

### **Calidad de vida laboral**

Baitul, citado por Cruz (2017), establece que la calidad de vida laboral:

Se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (p. 1).

Calidad tiene que ver con expectativas y el grado en que lo que se hace las satisface de manera efectiva. En este orden de ideas la calidad de vida laboral, se relaciona con la satisfacción de los trabajadores con el ambiente en el que desempeñan sus funciones. En un marco holístico de gestión del talento humano, es un factor de mucha importancia que incide en la productividad, en la motivación y en la forma como se relacionan los colaboradores.

Para Grote y Guest, citados por Cruz (2017):

Se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa. (p. 3).

Desde esta perspectiva, el logro de una adecuada calidad de vida laboral no es tarea sencilla para la gestión de los recursos humanos de cualquier empresa. Como concepto complejo, multidimensional requiere de múltiples acciones para que en la organización los empleados perciban que la calidad de vida imperante en la empresa es adecuada.

Cruz (2017) señala que, algunos de los elementos de la calidad de vida laboral son:

La forma en la que las empresas dan solución a los conflictos laborales, la influencia laboral, el control de la supervisión, la apertura social en el lugar de trabajo y, por último, las recompensas intrínsecas del trabajo que reciben los empleados; todas se reflejan en formas específicas en situaciones y condiciones de trabajo determinadas. Adicionalmente, las 10 categorías utilizadas con más frecuencia en los estudios de calidad de vida laboral son: seguridad en el ambiente de trabajo, oportunidad de promoción y adelanto de futuro, autonomía, remuneración, relaciones con otros, beneficios y recompensas, satisfacción de necesidades sociales, comunicación entre grupos y comunicación organizacional, satisfacción en el trabajo y estabilidad en el empleo. (p. 6).

Con base en lo anterior, se puede afirmar que la calidad de vida laboral es un concepto complejo, pero de mucha importancia para la gestión de las personas. Se apoya en varios factores, que paradójicamente, pueden ser considerados como tangibles por los trabajadores como lo son la remuneración, los beneficios, la estabilidad laboral y algo tan dinámico como las relaciones con los compañeros de trabajos y los superiores.

### **Factores de riesgo psicosocial**

La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud en 1984 definieron los factores de riesgo psicosocial como aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo, susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2021) define los riesgos psicosociales como:

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador. (Párrafo 1).

Un factor de riesgo es una condición que tiene la posibilidad de producir un daño. En este caso son factores relacionados con el aspecto psicológico y social de las personas. El elemento distintivo es la posibilidad de afectar la psiquis de las personas, generarle estrés y afectar la calidad de sus relaciones.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, en la Nota Técnica de Prevención 926 del año 2012, se establecen como factores de riesgo psicosocial los siguientes:

1. **Tiempo de trabajo:** Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
2. **Autonomía:** Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.
3. **Carga de trabajo:** Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).
4. **Demandas psicológicas:** Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.
5. **Variedad y contenido de trabajo:** Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.
6. **Participación y supervisión:** Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.
7. **Interés por el trabajador y compensación:** El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el

empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

8. Desempeño de rol: Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:
  - La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
  - El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
  - La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.
9. Relaciones de apoyo y social: El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreto estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, ...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

### **Frustración laboral**

En referencia a la frustración Mustaca (2018) señala:

La frustración es una palabra muy usada en la vida cotidiana. En psicología tiene al menos dos acepciones (Berkowitz, 1989). Dollard, Doob, Miller, Mowrer y Sears (1939) la consideraron como un estímulo (una interferencia) entre una secuencia de respuestas que se dirigen hacia una meta. Amsel (1958, 1992), en cambio, la define en función de las repuestas que tiene el organismo ante estímulos que implican un decremento, omisión o interferencias de reforzadores y desarrolla una teoría de la frustración, fundada en mecanismos asociativos. (p. 67).

La frustración es una respuesta del organismo que surge a consecuencia de que la persona se enfrenta a determinadas situaciones que no puede resolver o ante las cuales siente que ha fracasado y no puede lograr los objetivos que desea, en consecuencia, surge un sentimiento de frustración.

Agrega Mustaca (2018):

La frustración es la respuesta del organismo (conductual, fisiológica y neural) desencadenada cuando un sujeto experimenta una devaluación sorpresiva en la calidad o cantidad de un reforzador apetitivo, en presencia de señales contextuales o temporales previamente asociadas con un reforzador de mayor magnitud. Los procedimientos para estudiarlos son variados, aunque todos ellos tienen en común la violación de una expectativa positiva que se adquirió mediante la historia de aprendizajes previos. (p. 68).

Queda en evidencia que la frustración es la respuesta de un organismo que tenía una expectativa respecto a una situación particular. Esperaba algo y al no poder lograrlo se desencadenan una serie de pensamientos, emociones y conductas que pueden incluso paralizar a una persona o conducirlo a tener conductas inapropiadas (tales como rabia, furia extrema e incluso adicciones).

En el contexto laboral, la frustración es el sentimiento que determinadas situaciones desencadenan en una persona, que tenía una expectativa o esperaba algo relacionado con su trabajo. Por ejemplo, un aumento, un reconocimiento, una respuesta a una solicitud. También puede generar ese estado de ánimo el no alcanzar una meta o un objetivo.

En relación con los efectos de la frustración en las personas, Mustaca (2018) señala que “la frustración provoca activación generalizada, que conduce, en la mayoría de los casos, a respuestas violentas, de agresividad u otras relacionadas con ellas. También genera consecuencias sobre la interacción social” (p. 76).

La frustración laboral es una condición que, de mantenerse a mediano y largo plazo, puede generar en los trabajadores desmotivación, estrés y un alto grado de insatisfacción tanto con el trabajo que realizan, con los compañeros y la organización. Es un elemento que debe monitorearse con frecuencia en las empresas.

### **Estrés laboral**

Rodríguez y Rivas (2011), sobre el estrés laboral exponen:

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. En general, y atendiendo al modelo de Karasek y de Karasek y Theorel, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico. Lazarus y Folkman definieron el estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”. Y es esta segunda faceta, cuando la persona se percibe totalmente agotada, exhausta, desbordada, como consecuencia de un proceso de desgaste, la que describe el síndrome de burnout o desgaste profesional. Hoy por hoy se utiliza la palabra desgaste profesional como adaptación al español del significado de la palabra burnout, ya que el mismo término de desgaste lleva implícito la referencia a este proceso disfuncional de deterioro. (p. 74).

El estrés es la respuesta del organismo a las diversas situaciones que se le presentan. Tienen componentes internos como externos. En este sentido, unas personas responden a los estímulos de mejor manera que otras. Lo que se debe tener en cuenta es que de mantenerse en el tiempo, puede generar consecuencias irreversibles, entre ellas el desgaste e incluso incapacidad temporal o permanente.

Rodríguez y Rivas (2011) exponen:

En este sentido, el desgaste profesional hace también referencia al proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza. La etiqueta anglosajona de burnout se debe a Herbert Freudenberger, un psicólogo clínico neoyorkino que la empleó para describir a aquellos voluntarios que en un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, se encontraban desmotivados y faltos de todo interés por su trabajo. Con posterioridad Christina Maslach dio a conocer este concepto en 1977 en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos). Aunque no exista una definición unánimemente aceptada, sí existe consenso al considerar que el síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles, que se caracteriza por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. (p. 74).

Es decir, el estrés genera desgaste. Las causas pueden ser varias. En ellas inciden aspectos de la personalidad y del entorno. No todas las personas reaccionan de la misma manera. Por otra parte, si el estrés se mantiene en el tiempo, degenera en el síndrome de burnout o “quemado”.

Rodríguez y Rivas (2011) indican que “dentro de los agentes estresantes, las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, ciertas características de personalidad, el tipo de

organización y liderazgo, el contexto social y económico, o ciertas características del diseño de la tarea son algunos de los factores más estudiados hasta el momento” (p. 75).

El estrés laboral tiene consecuencias tanto para las personas como para la organización. De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2018) algunas de las consecuencias del estrés laboral pueden ser:

1. Consecuencias físicas: La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello. Entre las consecuencias físicas están las siguientes: Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos y musculares.
2. Consecuencias psicológicas: Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían: Preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, frecuentes olvidos, entre otros.
3. Consecuencias para la empresa: Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral. Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo. Son muchas las evidencias empíricas que demuestran el enorme coste humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral.

### **Satisfacción laboral**

Atalaya (2009) expone respecto a la satisfacción laboral:

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor,

compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998). Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral. (p. 4).

La satisfacción laboral es consecuencia de la apreciación que tenga un trabajador de su trabajo y se pone en evidencia en las actitudes que tiene hacia el trabajo, la empresa y su grupo de trabajo. Es un concepto en el que inciden diversos factores: lo personal, lo organizacional e incluso lo social.

Según Atalaya (2009, p. 6) los factores que tienen incidencia en la satisfacción laboral:

1. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.
2. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.
3. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la



gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

## **Metodología**

En este apartado, se exponen los elementos que integran el Marco Metodológico de la investigación. Estos permitirán a las investigadoras lograr los objetivos propuestos (general y específicos). El contenido de esta sección es: 1) Enfoque de la investigación, 2) Tipo de investigación, 3) Nivel, 4) Diseño, 5) Población y muestra, 6) Técnicas e instrumentos, 7) Procedimiento para el análisis de los datos.

### **Enfoque de la investigación**

El enfoque de esta investigación es cuantitativo. De acuerdo con el criterio de la Universidad Agustiniiana (S/f):

Representa un conjunto de procesos, y es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos se pueden eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p. 1).

El enfoque cuantitativo, se basa en la medición de las variables previamente definidas. La finalidad es determinar, con ayuda de los métodos estadísticos, frecuencias, variaciones y así poder estimar el comportamiento de las mismas –variables–.

### **Tipo de investigación**

De acuerdo con Palella y Martins (2012), el tipo de investigación “se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger la información o datos necesarios”. (p. 88). Con base en esta aseveración, puede afirmarse que esta investigación es de campo.

Como explican Palella y Martins (2012), acerca de este tipo de investigación:

La investigación de campo, consiste en la recolección de datos directamente en la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho. (*Idem*).

### **Nivel de la investigación**

Arias (2012), especifica que “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. (p. 23). Con base en esa definición y de acuerdo con el criterio expuesto por Palella y Martins, se establece que la presente investigación de campo, tiene un nivel descriptivo.

Al respecto, exponen Palella y Martins (2012):

El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (p. 92).

### **Diseño de la investigación**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) el término diseño “se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p. 120).

Con base en la naturaleza de esta investigación, se establece que el diseño es No Experimental. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), el diseño no experimental:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (p. 149).

Los datos primarios se obtendrán a través de un instrumento tipo encuesta que debe ser respondido por los integrantes de la muestra, sin ningún tipo de manipulación o variación por parte de las investigadoras.

### **Población y muestra**

Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), definen el término población, como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). Los integrantes de esta son quienes suministran los datos, que luego deben ser procesados para obtener la información necesaria para, lograr los objetivos de la investigación. En este orden de

ideas, integran la población los funcionarios del CCV del INPEC del Establecimiento la Blanca de Manizales Caldas, Colombia.

Para Hernández, Sampieri, Fernández y Baptista (2010), la muestra es “un sub grupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p. 175). La muestra a utilizar en la presente investigación es intencional ya que el investigador estableció previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis. Se establece una muestra de 30 funcionarios.

### **Técnicas e instrumentos de la investigación**

Hurtado (2012) afirma que “las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo. Estas pueden ser de revisión documental, observación, encuestas y técnicas sociométricas, entre otras”. (p. 161). En este trabajo de grado se utilizarán la técnica de la revisión documental y el cuestionario.

La revisión documental y bibliográfica requirió, en primer lugar, realizar un arqueo de información con la finalidad de ubicar los textos y las referencias electrónicas relacionadas con el tema de estudio. Luego se procedió a leer con detenimiento el material seleccionado para extraer los elementos que servirían de base para la redacción de los capítulos que integran la investigación. En este sentido, esta técnica permitió identificar los antecedentes del estudio y las teorías que dan sustento al trabajo de grado.

En relación con el cuestionario, Palella y Martins (2012) afirman que “el cuestionario es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos”. (p. 131).

Se diseñará un cuestionario con preguntas tipo escala de Likert, con el objetivo de que los integrantes de la muestra respondan las cuestiones relacionadas con las variables del estudio.

### **Procedimiento para el análisis de los datos**

Las técnicas de análisis de datos e interpretación de los resultados, son fundamentales para descubrir el significado de los datos, de acuerdo con Hurtado (2012) en “términos de los objetivos planteados al principio de la investigación” (p 170).

En este orden de ideas, Hurtado (2012, p. 171); expone que “el análisis para investigaciones descriptivas que contengan un objetivo o estadio descriptivo y que contengan un solo evento o varios eventos separados se apoya en los estadísticos que se detallan en la Tabla 1.

Tabla 1:

*Análisis para investigaciones descriptivas, o que contengan un objetivo o estadio descriptivo.*

<b>Análisis comparativos para grupos independientes</b>	<b>Datos como categorías</b>	<b>Datos como puntaje para cada caso</b>	
	<b>Nominal</b>	<b>Ordinal</b>	<b>Intervalo</b>
Un solo evento o varios eventos separados	Frecuencias Porcentaje Moda Gráfico de sectores	Mediana Quartiles Desviación media Gráfico de caja	Mediana Desviación típica Varianza Gráfico de caja

*Nota:* Fuente Hurtado. (2012, p. 171).

En esta investigación, se busca analizar la calidad de vida laboral y los factores riesgo psicosocial de los funcionarios del CCV del INPEC del Establecimiento la Blanca de Manizales Caldas, Colombia en 2021, para poder realizarlo se debe tabular los datos obtenidos mediante los instrumentos, graficar y con base en los estadístico interpretar esos datos con la finalidad de, por una parte, establecer cómo es la calidad de vida laboral de los trabajadores y los factores de riesgos que pudieran afectarla.

## Desarrollo de la metodología

### Elaboración del instrumento

Dada la naturaleza de la investigación, de campo, se hizo necesario estructurar el instrumento para la recogida de datos. Como el estudio es de naturaleza cuantitativa, se diseñó una encuesta de 54 preguntas con la finalidad de recabar datos en los aspectos siguientes: 1) Satisfacción laboral, 2) efectos en la salud física y mental, 3) factores estresores, 4) calidad de vida laboral.

El instrumento fue diseñado a través de una Escala de Likert, con los siguientes parámetros: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) De acuerdo, 4) Totalmente en desacuerdo. En referencia a la escala de Likert, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1998):

Consiste en un conjunto ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los puntos de la escala. (p. 256).

La finalidad del instrumento es recabar la apreciación de los integrantes de la muestra respecto a los aspectos relacionados de manera directa con las condiciones de trabajo, el ambiente en el que se desempeñan y los factores presentes que generan estrés. Todo orientado a evaluar la relación entre la calidad de vida de esos trabajadores y los factores de riesgo.

Tabla 2

*Instrumento.*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Estoy satisfecho con mi jornada de trabajo.				
2. Estoy satisfecho con las relaciones con mis compañeros de trabajo.				
3. Me satisface mi salario.				
4. Me satisface la estabilidad laboral que tengo en la organización.				
5. Estoy satisfecho con las relaciones con mis superiores.				
6. Me gusta mi trabajo.				

7. Me satisface el reconocimiento que recibo por mi trabajo.				
8. Se respetan los tiempos de alimentación.				
9. Disfruto de días libres.				
10. Considero que lo hago puede marcar la diferencia en la vida de las personas.				
11. No me satisface mi trabajo.				
12. Las condiciones de trabajo son adecuadas.				
13. Cuento con todas las herramientas para realizar mi trabajo.				
14. Me siento frustrado la mayoría de las veces.				
<b>Ítem</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
En qué medida los siguientes factores lo afectan y son fuente de tensión o preocupación para Usted.				
15. Agresiones verbales por parte de los internos.				
16. Mal ambiente con los compañeros de trabajo.				
17. Mala consideración de la sociedad a su profesión.				
18. Falta de información sobre sus labores.				
19. Agresiones físicas por parte de los internos.				
20. Trabajo excesivo.				
21. Trabajo monótono.				
22. Inestabilidad laboral (posibilidad de quedar sin empleo).				
23. Excesiva supervisión.				
24. Malas relaciones con los superiores jerárquicos.				
25. Poco personal para el número de internos.				
26. Indefinición de sus responsabilidades.				
27. Salario en función del trabajo desempeñado.				
28. Salario en función de				

responsabilidades familiares y personales.				
29. Condiciones generales del ambiente de trabajo.				
30. Falta de recursos o materiales para realizar para su trabajo.				
31. Problemas familiares y personales.				
Señale en qué medida siente los siguientes síntomas.				
32. Dolores musculares.				
33. Malestar gastrointestinal.				
34. Dolor de cabeza.				
35. Presión en el pecho.				
36. Alergias.				
37. Dificultad de concentración.				
38. Pérdida de memoria.				
39. Presión arterial alta.				
40. Fatiga generalizada.				
41. Irritabilidad.				
42. Desmotivación.				

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
De los siguientes factores (estresores) cuáles considera están presentes en su trabajo:				
43. Tareas que debe realizar.				
44. Cantidad de trabajo.				
45. Duración de la jornada.				
46. Intensidad de la atención.				
47. Posibilidad de ser agredido.				
48. Conflictos.				
49. Exigencias psicológicas del puesto.				
50. Condiciones de trabajo (iluminación, temperatura, ergonómicas).				
En relación con los siguientes aspectos:				
51. Su calidad de vida laboral es alta.				
52. Su calidad de vida personal es alta.				



53. Experimenta bienestar laboral.				
54. Se siente satisfecho consigo mismo en relación con el trabajo realizado.				

*Nota:* Fuente las Autoras. (2021).

También se recabaron datos que permitan describir a los integrantes de la muestra desde la perspectiva sociopersonal.

Tabla 3

*Preguntas relacionadas con aspectos sociopersonal.*

Edad:	Tiempo en la institución:
Sexo: M ___ F ___	Profesión u oficio:
Grado académico:	Rango:
Estado Civil:	Hijos: N ___ S ___. N° Hijos: ____

*Nota:* Fuente Las Autoras. (2021).

La información del Cuadro 2, permite conocer aspectos personales y sociales de los integrantes de la muestra. Esto lo consideraron relevante ya que, facilita determinar el sexo, la edad, el tiempo de servicio, el grado académico, estado civil y si tienen hijos o no. De esta manera se puede conocer sí, en algunos rangos de edades la prevalencia de aspectos como el estrés o de la salud física y mental generan una afectación mayor que en otros.

### **Aplicación del instrumento**

Para la aplicación del instrumento se solicitó autorización a las autoridades del establecimiento. Como la muestra fue de 30 personas se aplicó en el lapso de tres días, en diversos turnos de trabajo. El primer día, 10 personas en horas de la tarde completaron la encuesta, luego 10 en horas de la tarde. Por último, los restantes pertenecían al turno nocturno.

La encuesta fue aplicada a los dragoneantes de las compañías de servicios, los días 10, 11 y 12 de agosto de 2021.

En este orden de ideas, en el marco metodológico se estableció una muestra representativa de 30 personas y la encuesta se pudo aplicar a ese número de personas. Los encuestados, mostraron una actitud favorable y buena disposición para emitir las respuestas.

Durante el desarrollo metodológico, no se presentó ninguna situación generadora de cambios, por el contrario, todo se llevó a cabo respecto a lo que se tenía definido para la aplicación del instrumento.

### Resultados de la aplicación de la encuesta

Tabla 4

*Respuestas recabadas a través de la encuesta.*

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Estoy satisfecho con mi jornada de trabajo.	1	1	10	18
2. Estoy satisfecho con las relaciones con mis compañeros de trabajo.	0	3	14	13
3. Me satisface mi salario.	0	4	11	15
4. Me satisface la estabilidad laboral que tengo en la organización.	0	1	9	20
5. Estoy satisfecho con las relaciones con mis superiores.	0	2	13	15
6. Me gusta mi trabajo.	0	0	8	22
7. Me satisface el reconocimiento que recibo por mi trabajo.	0	4	19	7
8. Se respetan los tiempos de alimentación.	0	0	12	18
9. Disfruto de días libres.	0	1	8	21

10. Considero que lo hago puede marcar la diferencia en la vida de las personas.	0	0	14	16
11. No me satisface mi trabajo.	18	10		2
12. Las condiciones de trabajo son adecuadas.	2	3	16	9
13. Cuenta con todas las herramientas para realizar su trabajo.	3	9	11	7
14. Me siento frustrado la mayoría de las veces.	17	9	4	0

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
En qué medida los siguientes factores lo afectan y son fuente de tensión o preocupación para Usted.				
1. Agresiones verbales por parte de los internos.	9	8	10	3
2. Mal ambiente con los compañeros de trabajo.	3	14	10	3
3. Mala consideración de la sociedad a su profesión.	7	13	6	4
4. Falta de información sobre sus labores.	6	11	9	4
5. Agresiones físicas por parte de los internos.	4	9	12	5
6. Trabajo	5	9	12	4

excesivo.				
7. Trabajo monótono.	4	9	12	5
8. Inestabilidad laboral (posibilidad de quedar sin empleo).	11	9	4	6
9. Excesiva supervisión.	7	14	4	5
10. Malas relaciones con los superiores jerárquicos.	7	13	7	3
11. Poco personal para el número de internos.	2	2	13	13
12. Indefinición de sus responsabilidades.	7	9	11	3
13. Salario en función del trabajo desempeñado.	5	10	11	4
14. Salario en función de responsabilidades familiares y personales.	5	12	10	3
15. Condiciones generales del ambiente de trabajo.	4	7	15	4
16. Falta de recursos o materiales para realizar su trabajo.	3	8	11	8
17. Problemas familiares y personales.	8	9	8	5
Señale en qué medida siente los siguientes síntomas.	5	14	7	4
18. Dolores musculares.	7	12	8	3
19. Malestar gastrointestinal.	7	12	9	2
20. Dolor de cabeza.	8	14	6	2
21. Presión en el pecho.	10	12	5	3
22. Alergias.	9	9	9	3

23. Dificultad de concentración.	12	7	7	4
24. Pérdida de memoria.	13	10	5	2
25. Presión arterial alta.	11	7	9	3
26. Fatiga generalizada.	10	8	8	4
27. Irritabilidad.	8	13	6	3
28. Desmotivación.	0	3	16	11

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
De los siguientes factores cuáles considera están presentes en su trabajo:				
1. Tareas que debe realizar.	1	4	14	11
2. Cantidad de trabajo.	1	4	16	9
3. Duración de la jornada.	1	2	17	10
4. Intensidad de la atención.	1	1	15	13
5. Posibilidad de ser agredido.	4	5	9	12
6. Conflictos.	4	4	14	8
7. Exigencias psicológicas del puesto.	5	4	12	9
8. Condiciones de trabajo (iluminación, temperatura, ergonómicas).	0	6	15	9
En relación con los siguientes aspectos:	0	6	15	9
9. Su calidad de vida laboral es alta.	0	6	14	10
10. Su calidad de vida personal es alta.	0	5	17	8

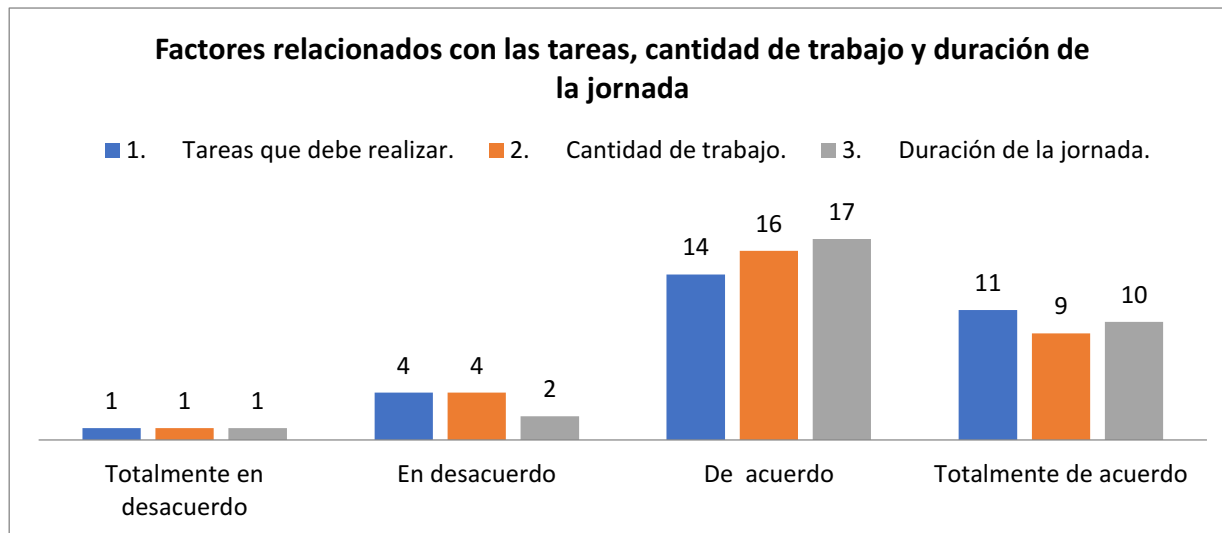
11. Experimenta bienestar laboral.	0	1	10	19
12. Se siente satisfecho consigo mismo en relación con el trabajo realizado.	0	5	15	10

*Nota:* Fuente datos recabados en la investigación. (2021).

### Análisis de los resultados y discusión

En este apartado se expone el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los integrantes de la muestra. Se presentan la información en gráficos para mostrar la relación porcentual de las respuestas en relación con la escala de Likert considerada.

#### Factores de riesgo



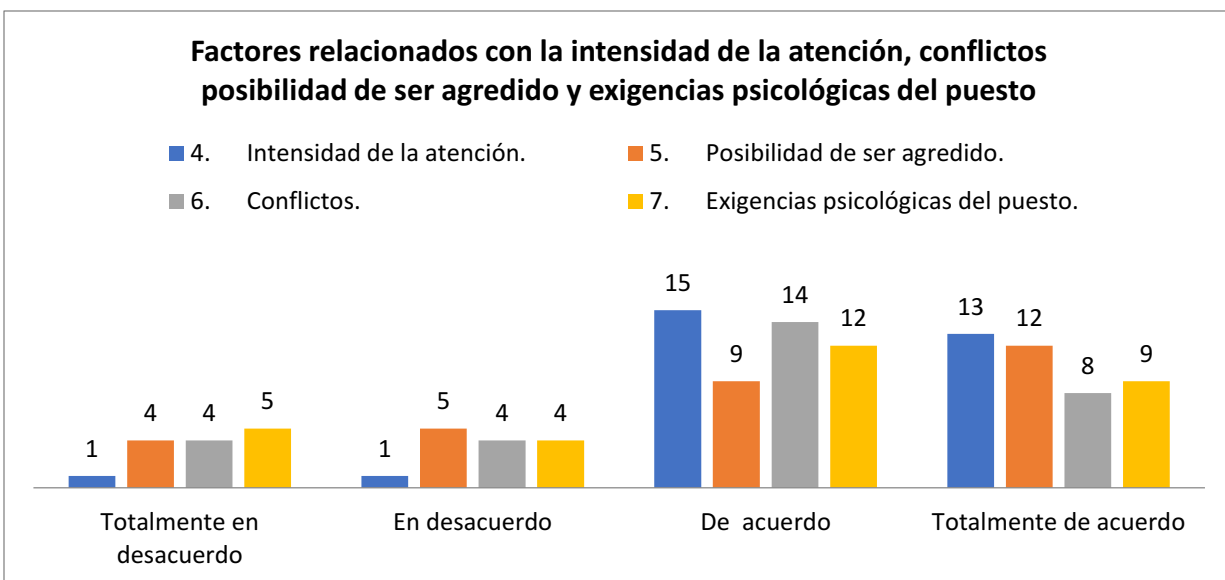
**Figura 1.** Factores relacionados con las tareas, cantidad de trabajo y duración de la jornada. Datos obtenidos en la investigación. (2021).

En el gráfico 1, se muestran los factores estresantes relacionados con las tareas, la cantidad de trabajo y la duración de la jornada. En este orden de ideas, respecto a las tareas, el 47 % de los encuestados expresó estar de acuerdo y el 37 % manifestó estar totalmente de acuerdo.

Respecto a la cantidad de trabajo, el 53 % de los dragoneantes indicó estar de acuerdo, mientras que el 30 % señaló estar totalmente de acuerdo.

Por último, en cuanto a la duración de la jornada, el 57 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 33 % expresó estar totalmente de acuerdo.

Estos tres factores, las tareas, cantidad de trabajo y duración de la jornada, de acuerdo con la impresión de los trabajadores encuestados contribuyen con el posible estrés que pudieran estar experimentando. En este sentido, una cantidad grande de tareas y actividades, así como largas jornadas pueden ocasionar tensión física y emocional en los trabajadores.



**Figura 2.** Factores relacionados con la intensidad de la atención, conflictos posibilidad de ser agredido y exigencias psicológicas del puesto. Datos obtenidos en la investigación. (2021).

En relación con la intensidad de la atención que requieren los dragoneantes en su trabajo, el 50 % manifestó estar de acuerdo y el 43 % estar totalmente de acuerdo; con el hecho de que deben estar muy alertas.

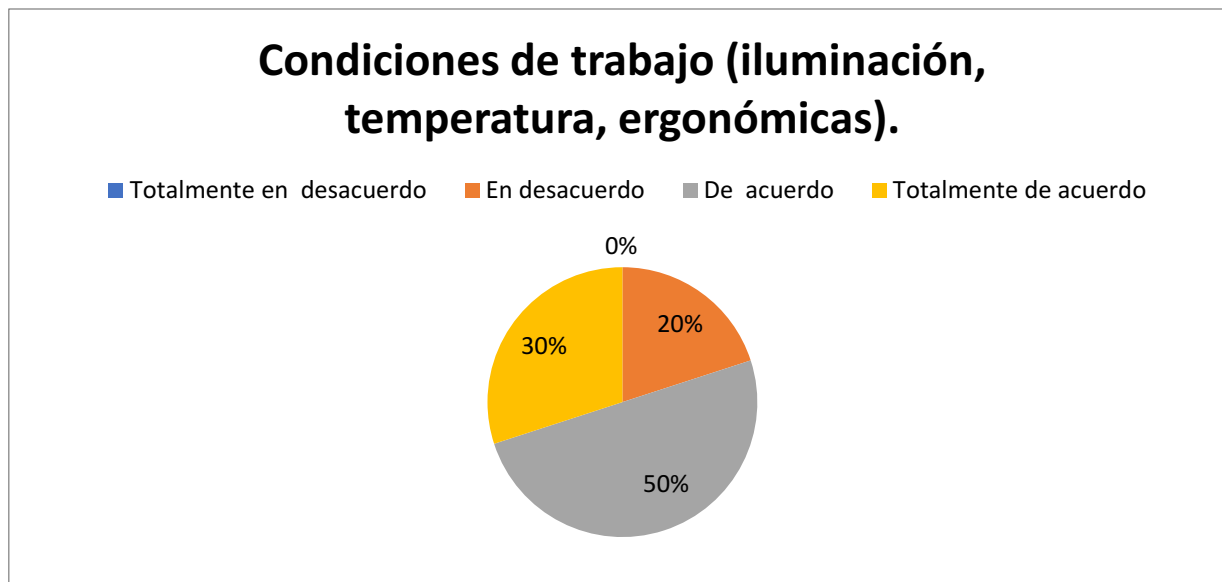
Respecto a la posibilidad de conflictos en el trabajo, el 47 % indicó estar de acuerdo, mientras que el 27 % señaló estar totalmente de acuerdo. Por su otra parte, 13 % expresó estar en desacuerdo al igual que el restante 13 % manifestó estar totalmente en desacuerdo.

En cuanto a la posibilidad de ser agredidos, el 47 % manifestó estar de acuerdo, el 27 % totalmente de acuerdo, 13 % en desacuerdo y el restante 13 % totalmente en desacuerdo.

Por último, en relación con las exigencias psicológicas del puesto, el 50 % indicó estar de acuerdo, mientras que el 43 % expresó estar de acuerdo.

El trabajo de los dragoneantes se realiza en un centro penitenciario, espacio en el que la dinámica de trabajo requiere trato frecuente con privados de libertad, muchos de los cuales pueden tener actitudes hostiles y llegar incluso a ser violentos. En consecuencia, estos trabajadores deben estar siempre alertas ya que, en algún momento, puede haber conflictos entre los internos. Todo eso se traduce en la posibilidad de ser agredidos y en que, el trabajo tenga altas exigencias en lo psicológico en cuanto a atención al entorno y manejo de las emociones.





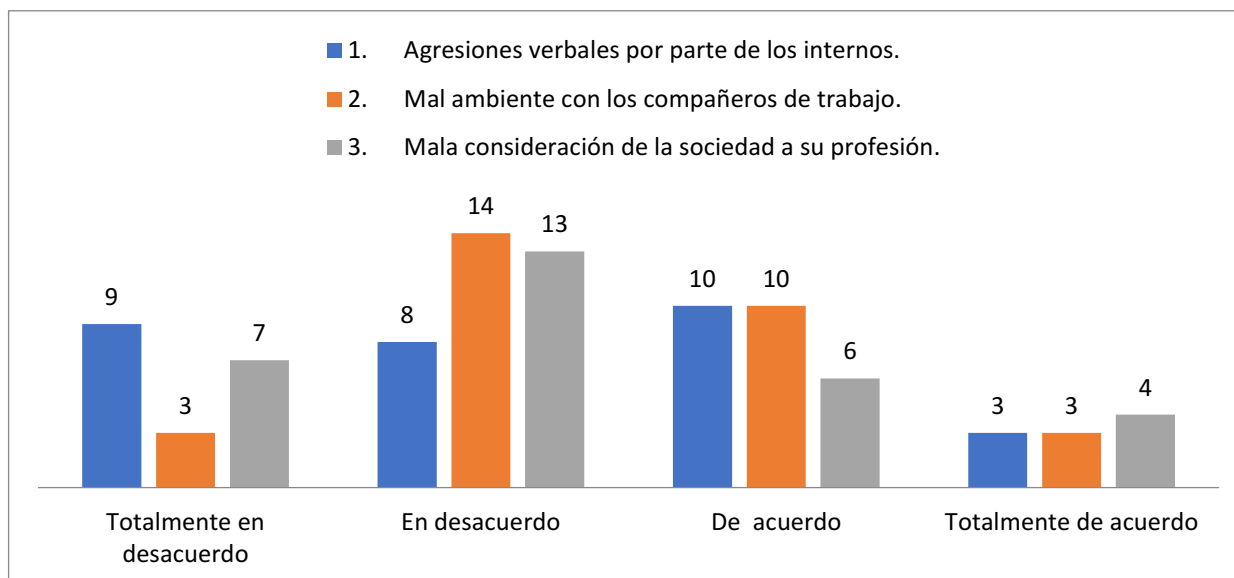
**Figura 3.** Condiciones de trabajo (iluminación, temperatura y ergonómicas). Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Al consultar a los trabajadores sobre las condiciones de trabajo en las cuales se desempeñan y su incidencia en el estrés laboral, el 50 % expresó estar de acuerdo, el 30 % totalmente de acuerdo y el 20 % en desacuerdo. A este respecto, la iluminación, la temperatura y las condiciones ergonómicas de lugar de trabajo de no tener valores adecuados constituyen estresores importantes.

Uno de los objetivos de esta investigación es establecer el estrés laboral en los trabajadores. En consecuencia, es relevante determinar la medida en que algunos factores son fuente de tensión para los dragoneantes. A este respecto, el estrés es tensión. Situación que, si bien puede ser manejada y tolerada por cortos periodos de tiempo, de prolongarse puede generar una sensación de cansancio generalizado o de burnout (o “quemado”).

### **Factores generadores de tensión en el trabajo**

En este marco referencial fue necesario, en el contexto de la presente investigación, consultar a los trabajadores sobre agresiones verbales o físicas, mal ambiente de trabajo con los compañeros, falta de información sobre las actividades, trabajo (excesivo o monótono). De esta manera, al relacionar estos elementos con los anteriores se puede tener una idea bastante completa sobre sí los encuestados consideran que experimentan estrés.



**Figura 4.** Factores generadores de tensión (agresiones, mal ambiente de trabajo, consideración sobre la profesión). Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Al consultar a los trabajadores sobre las agresiones verbales por parte de los internos como fuente de tensión, el 33 % expresó estar de acuerdo, el 27 % en desacuerdo y el 30 % totalmente en desacuerdo.

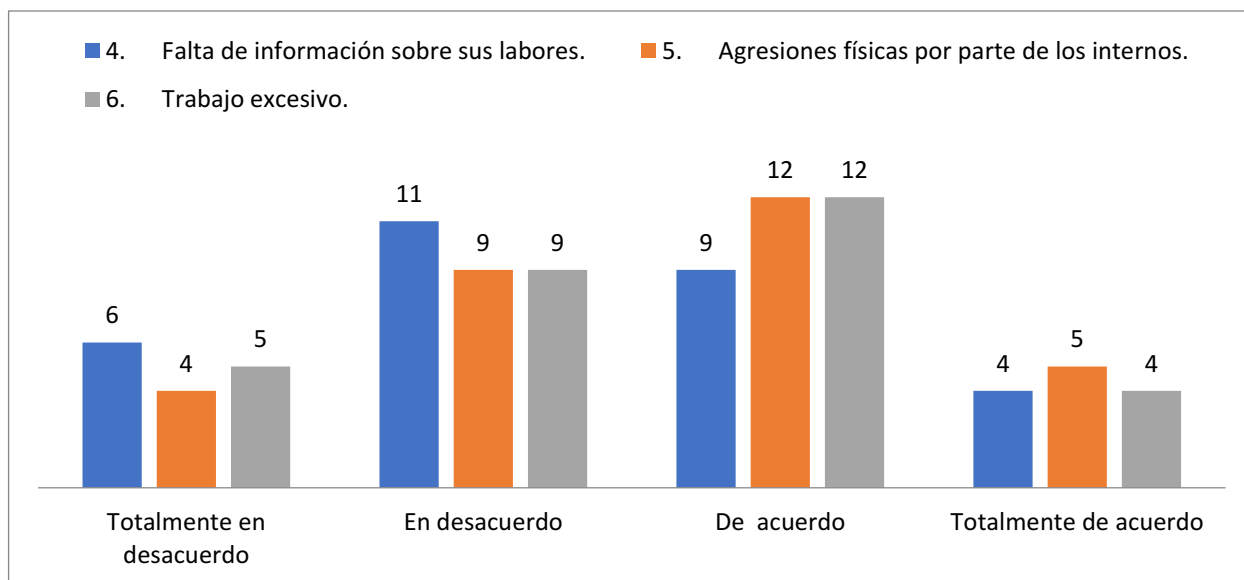
En relación con el mal ambiente de trabajo con los compañeros de labores como fuente de tensión, el 47 % manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 33 % indicó estar de acuerdo. El 10 % expresó estar totalmente en desacuerdo y el restante 10 % señaló estar totalmente de acuerdo.

Respecto a si la posible mala consideración de la sociedad sobre la profesión de los dragoneantes como fuente de tensión, el 43 % señaló estar en desacuerdo, el 23 % totalmente en desacuerdo, 20 % de acuerdo y 14 % totalmente de acuerdo.

Al estar en un centro penitenciario, puede ser un hecho frecuente agresiones verbales por parte de los internos. Esto puede resultar molesto para algunas personas.

En cuanto al trabajo, con base en las respuestas, los encuestados no consideran que haya un mal ambiente laboral. Esto es muy positivo.

Por último, los dragoneantes no consideran que la sociedad tenga una mala apreciación sobre su profesión. Esto es algo positivo porque se relaciona con la moral y con el reconocimiento que pueden sentir los trabajadores sobre lo que hacen.



**Figura 5.** Factores generadores de tensión (falta de información sobre las labores, agresiones físicas por parte de los internos y trabajo excesivo). Datos obtenidos en la investigación. (2021).

En relación con la falta de información sobre las labores como fuente de tensión, el 37 % de los encuestados expresó estar en desacuerdo, el 30 % indicó estar de acuerdo, el 20 % señaló estar totalmente en desacuerdo y el restante 13 % manifestó estar totalmente de acuerdo.

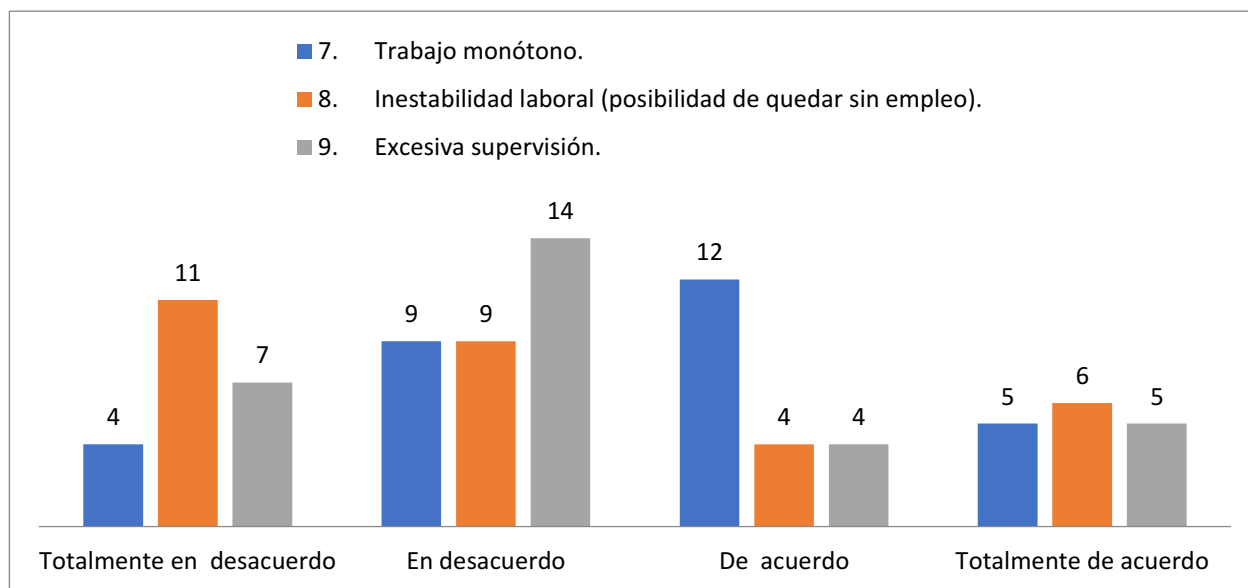
Respecto a si las agresiones físicas por parte de los internos constituyen fuente de tensión, el 40 % comunicó estar de acuerdo, el 30 % señaló estar en desacuerdo, 17 % expresó estar totalmente de acuerdo y el restante 13 % totalmente en desacuerdo.

Al consultarle a los dragoneantes si consideraban que el trabajo excesivo era fuente de tensión, el 40 % manifestó estar de acuerdo, el 30 % señaló estar en desacuerdo, 17 % comunicó estar totalmente en desacuerdo y el otro 13 % expresó estar totalmente de acuerdo.

Con base en las respuestas dadas por los encuestados, la mayoría de los encuestados no considera que la falta de información sobre el trabajo sea fuente de tensión. Se puede inferir entonces que en la institución se manejan lineamientos claros.

En cuanto a si las agresiones físicas por parte de los internos son fuente de tensión, para la mayoría lo es. Por lo general en los centros penitenciarios, algunos reclusos pueden intentar agredir a los dragoneantes. Esto constituye un riesgo laboral.

Por último, para la mayoría de los encuestados, el trabajo excesivo es fuente de tensión. Esto puede ser consecuencia de la dinámica laboral o de los horarios.



**Figura 6.** Factores generadores de tensión (trabajo monótono, inestabilidad laboral, excesiva supervisión). Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Al consultar a los dragoneantes si el trabajo monótono es fuente de tensión laboral, el 40 % indicó estar de acuerdo, el 30 % manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 17 % expresó estar totalmente de acuerdo y el restante 13 % señaló estar totalmente en desacuerdo.

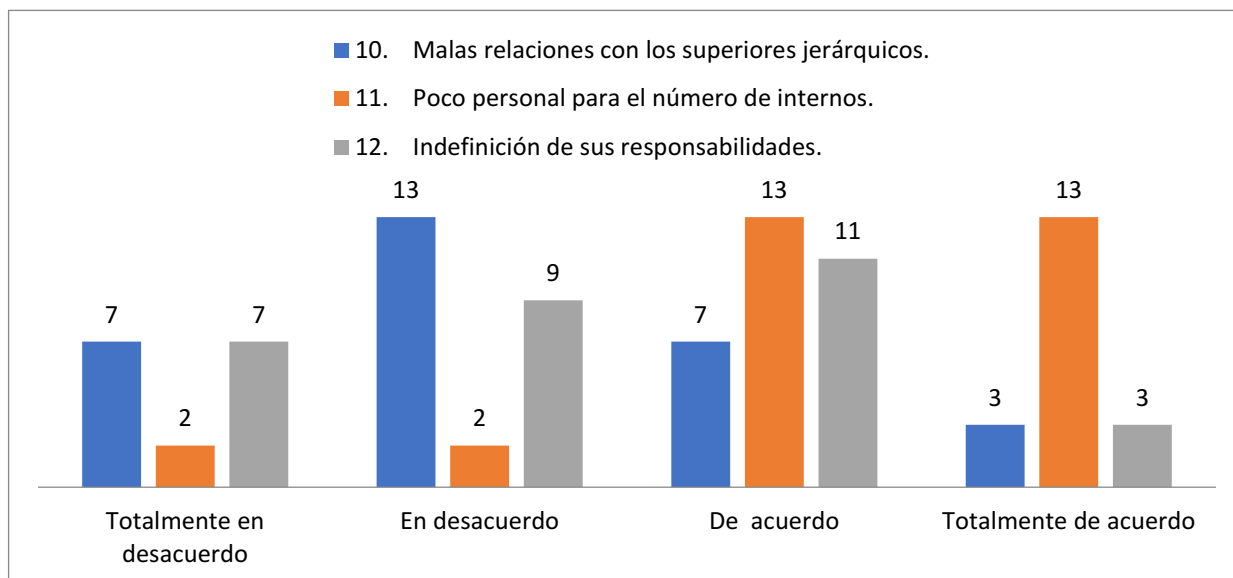
En relación con el hecho de que, si la inestabilidad laboral era fuente de tensión, el 37 % de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo, el 30 % manifestó estar en desacuerdo, el 20 % indicó estar totalmente en desacuerdo y el restante 13 % comunicó estar de acuerdo.

Respecto a si la excesiva supervisión era fuente de tensión, el 47 % señaló estar en desacuerdo, el 23 % indicó estar totalmente en desacuerdo, 17 % expresó estar totalmente de acuerdo y el restante 13 % comunicó estar de acuerdo.

El trabajo monótono de acuerdo con las respuestas de los encuestados es fuente de tensión en los dragoneantes. Esto puede estar relacionado con las labores diarias que realizan en el centro penitenciario.

En cuanto a la inestabilidad laboral, la mayoría indicó que no era fuente de tensión. Esto es algo positivo y se relaciona con las políticas de Estado para con los trabajadores en las instituciones penitenciarias.

Por último, en relación con la excesiva supervisión como fuente de tensión, la mayoría de los trabajadores no lo considera así.



**Figura 7.** Factores generadores de tensión (malas relaciones con los superiores, poco personal, indefinición de responsabilidades). Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Respecto a si malas relaciones con los superiores jerárquicos era fuente de tensión, 43 % de los encuestados expresó estar en desacuerdo, 23 % señaló estar totalmente en desacuerdo, 23 % indico estar de acuerdo y el restante 10 % comunico estar totalmente de acuerdo.

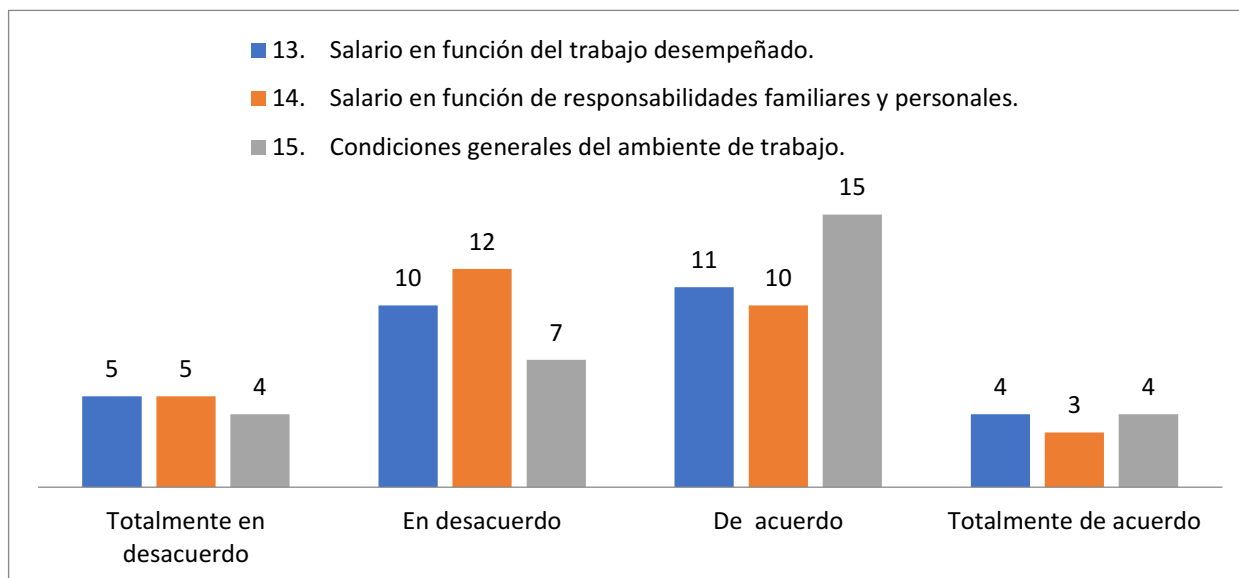
En cuanto a si el hecho de que había poco personal para el número de internos como fuente de tensión, el 43 % de los dragoneantes expresó estar de acuerdo, 43 % manifestó estar totalmente de acuerdo.

Al consultar a los encuestados si la indefinición de responsabilidades era fuente de tensión, el 37 % expresó estar de acuerdo, 30 % indico estar en desacuerdo, 23 % comunico estar totalmente en desacuerdo y el restante 10 % señaló estar totalmente de acuerdo.

En este orden de ideas, la mayoría de los encuestados no considera que existan malas relaciones con los superiores jerárquicos ni que constituyan fuente de tensión en el trabajo.

Pero, respecto a si consideraban que había poco personal para el número de internos, la mayoría de los dragoneantes considera que era cierto y expresaron que era fuente de tensión. En este sentido, debería existir un número adecuado de dragoneantes para la población privada de la libertad de manera de que se mantenga el equilibrio.

Por último, al consultarle si la indefinición en cuanto a responsabilidades era fuente de tensión, la mayoría señaló que eso no incidía en el trabajo.



**Figura 8.** Factores generadores de tensión (salario en función del trabajo, salario en función de responsabilidades familiares y personales, condiciones generales del ambiente de trabajo). Datos obtenidos en la investigación. (2021).

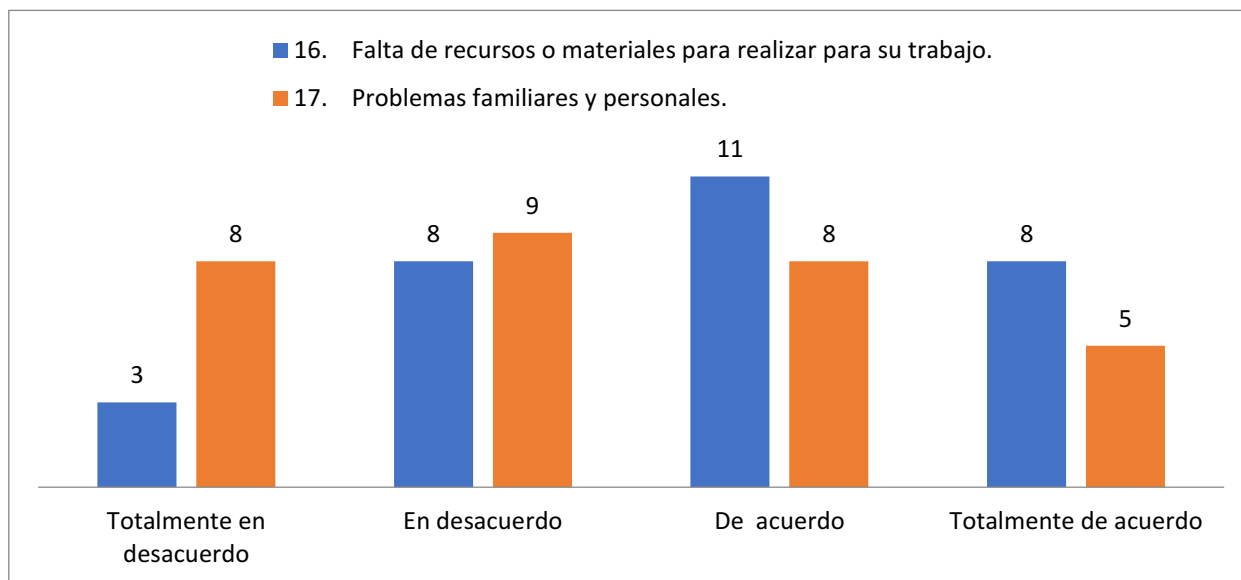
Uno de los aspectos que puede ser fuente de tensión en el trabajo es el salario. Las personas, en su mayoría, trabajan para obtener una remuneración. El deber ser es que sea lo suficiente para cubrir sus gastos y de grupo familiar, además de darle calidad de vida. Cuando se consultó a los encuestados si consideraban el salario que recibían en función del trabajo desempeñado era fuente de tensión, 37 % expreso estar de acuerdo, 33 % manifestó estar en desacuerdo, 17 % indico estar totalmente en desacuerdo y el restante 13 % señalo estar totalmente de acuerdo.

Respecto al salario en función de responsabilidades familiares y personales como fuente de tensión, 40 % expreso estar en desacuerdo, 33 % señalo estar de acuerdo, 17 % manifestó estar totalmente en desacuerdo y el restante 10 % comunico estar totalmente de acuerdo.

En cuanto a si las condiciones generales del ambiente de trabajo eran fuente de tensión, el 50 % manifestó estar de acuerdo, 23 % comunicó estar en desacuerdo, 13 % señalo estar totalmente en desacuerdo y el restante 14 % indico estar totalmente de acuerdo.

Con base en estas respuestas, se puede afirmar que la opinión de los encuestados está dividida respecto al tema salarial. Para la mitad no es fuente de tensión, pero para la otra mitad si lo es. Esto es un aspecto a revisar por las autoridades.

Por último, la mayoría considera que las condiciones generales de trabajo son fuente de tensión. Esto está relacionado con el trabajo penitenciario.



**Figura 9.** Factores generadores de tensión (falta de recursos o materiales para realizar el trabajo, problemas familiares y personales). Datos obtenidos en la investigación. (2021).

La falta de recursos y materiales pueden ser fuente de tensión para los trabajadores ya que, no cuentan con lo necesario para la adecuada ejecución del trabajo. En este orden de ideas, al consultar a los encuestados si este hecho era una fuente de tensión, el 36 % manifestó estar de acuerdo, 27 % indico estar totalmente de acuerdo, 27 % expreso estar en desacuerdo y el restante 10 % comunico estar totalmente en desacuerdo.

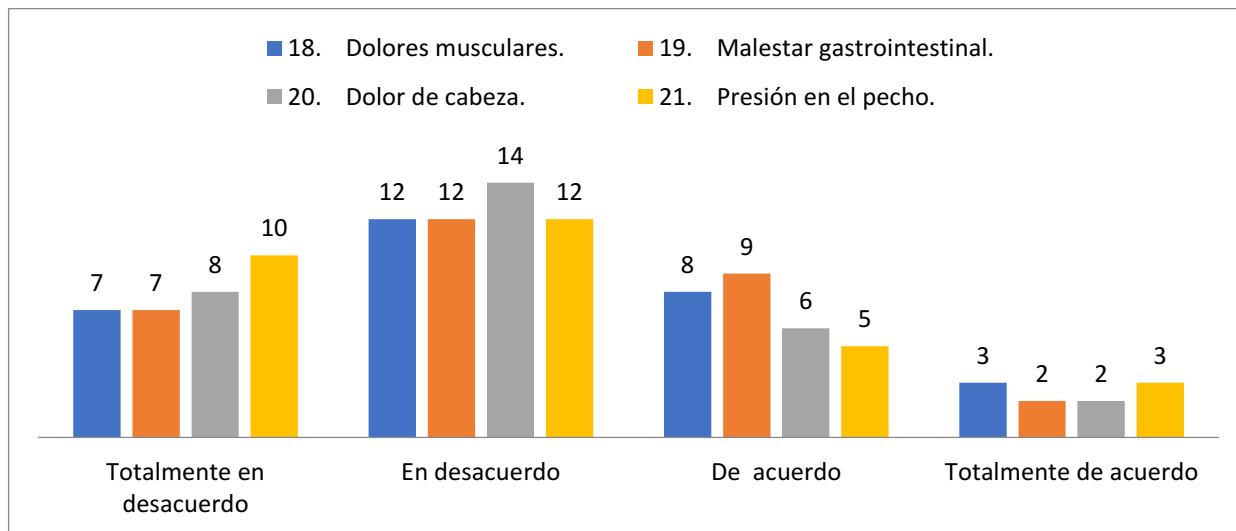
En cuanto a si los problemas familiares y personales eran fuente de tensión, el 30 % manifestó estar en desacuerdo, 27 % expreso estar totalmente en desacuerdo, 27 % señalo estar de acuerdo y 16 % indico estar totalmente de acuerdo.

Las respuestas dadas por los encuestados dejan en evidencia que la falta de recursos es fuente de tensión. Esto es un hecho que debería ser corregido. Los trabajadores requieren contar de manera oportuna y en cantidad suficiente con los recursos necesarios. Esto puede incidir en la pertinencia de las labores y generar estrés.

En cuanto a si los problemas personales y familiares eran fuente de tensión, la mayoría expreso que no era así. Esto puede interpretarse como evidencia de inteligencia emocional al mantener separado lo personal, lo familiar y lo laboral.

### Aspectos relacionados con la salud física de los trabajadores

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2018) algunas de las consecuencias del estrés laboral pueden afectar lo físico. Entre estas consecuencias están las siguientes: Trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos y musculares.



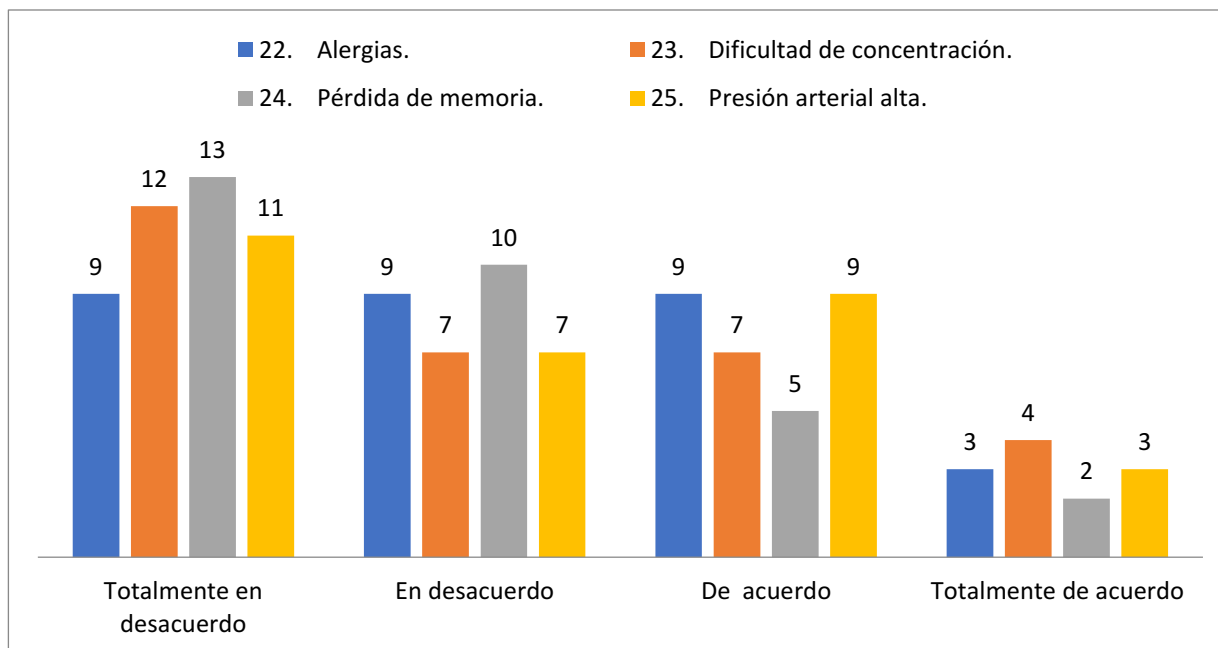
**Figura 10.** Síntomas presentes en los trabajadores. Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Al consultar a los dragoneantes si experimentaban dolores musculares, malestar gastrointestinal, dolor de cabeza y presión en el pecho, la mayoría de los encuestados expresó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

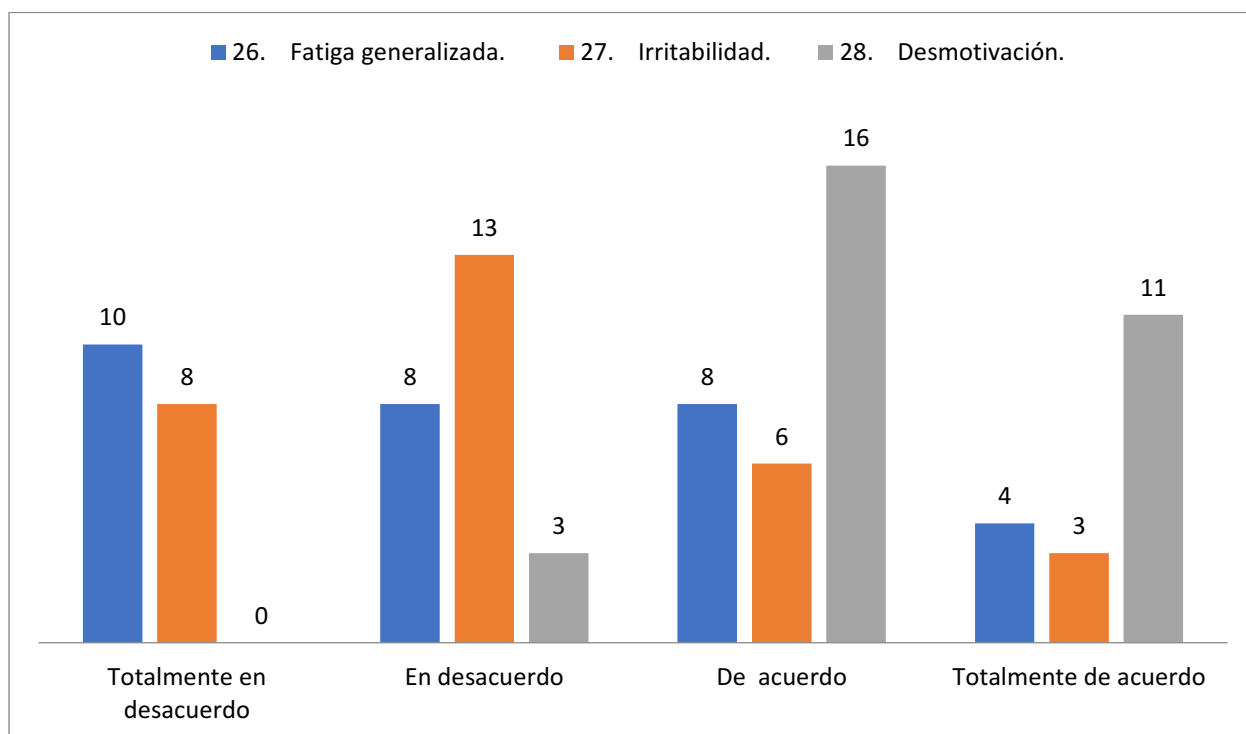
De los trabajadores que manifestaron experimentar dolores musculares, 27 % expresó estar de acuerdo y 10 % señaló estar totalmente de acuerdo. Los que expresaron sufrir de malestar gastrointestinal, 30 % indicó estar de acuerdo y 7 % estar totalmente de acuerdo.

En relación con dolor de cabeza frecuente, 20 % expresó estar de acuerdo y 7 % estar totalmente de acuerdo. En cuanto a experimentar presión en el pecho, el 17 % señaló estar de acuerdo y 10 % estar totalmente de acuerdo.





**Figura 11.** Síntomas presentes en los trabajadores. Datos obtenidos en la investigación. (2021).



**Figura 12.** Síntomas presentes en los trabajadores. Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Con base en los gráficos 11 y 12, se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores encuestados manifestó que no experimentan: alergias, dificultad de concentración, pérdida de memoria, presión arterial alta, fatiga generalizada e irritabilidad. Sin embargo, de las afecciones previamente mencionadas, es necesario vigilar la presión arterial ya que, 40 % de los encuestados expresó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con tenerla.

En referencia a los aspectos que pueden incidir con la salud de los trabajadores, al preguntarles si se sentían desmotivados, 53 % manifestó estar de acuerdo y 37 % expresó estar totalmente de acuerdo.

En relación con estos resultados, se puede afirmar que la mayoría de los encuestados posee una buena condición física. Sin embargo, prevalece un grupo numeroso de dragoneantes que están desmotivados. La desmotivación puede estar relacionada con aspectos psicológicos de mayor gravedad como depresión o incluso con falta de sentido en la vida de las personas. En este sentido, es necesario que la institución realice esfuerzos para incidir de manera positiva en este aspecto.

### **Factores relacionados con la satisfacción laboral de los encuestados**

Atalaya (2009) expone respecto a la satisfacción laboral:

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998). Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. (p. 4).

La satisfacción laboral es consecuencia de la apreciación que tenga un trabajador de su empleo y se pone en evidencia en las actitudes que tiene hacia el trabajo, la empresa y su grupo de trabajo. Es un concepto en el que inciden diversos factores: lo personal, lo organizacional e incluso lo social.



**Figura 13.** Factores de la satisfacción laboral. Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Al preguntar a los encuestados si estaban satisfechos con su jornada laboral, el 33 % expresó estar de acuerdo, el 60 % señaló estar totalmente de acuerdo.

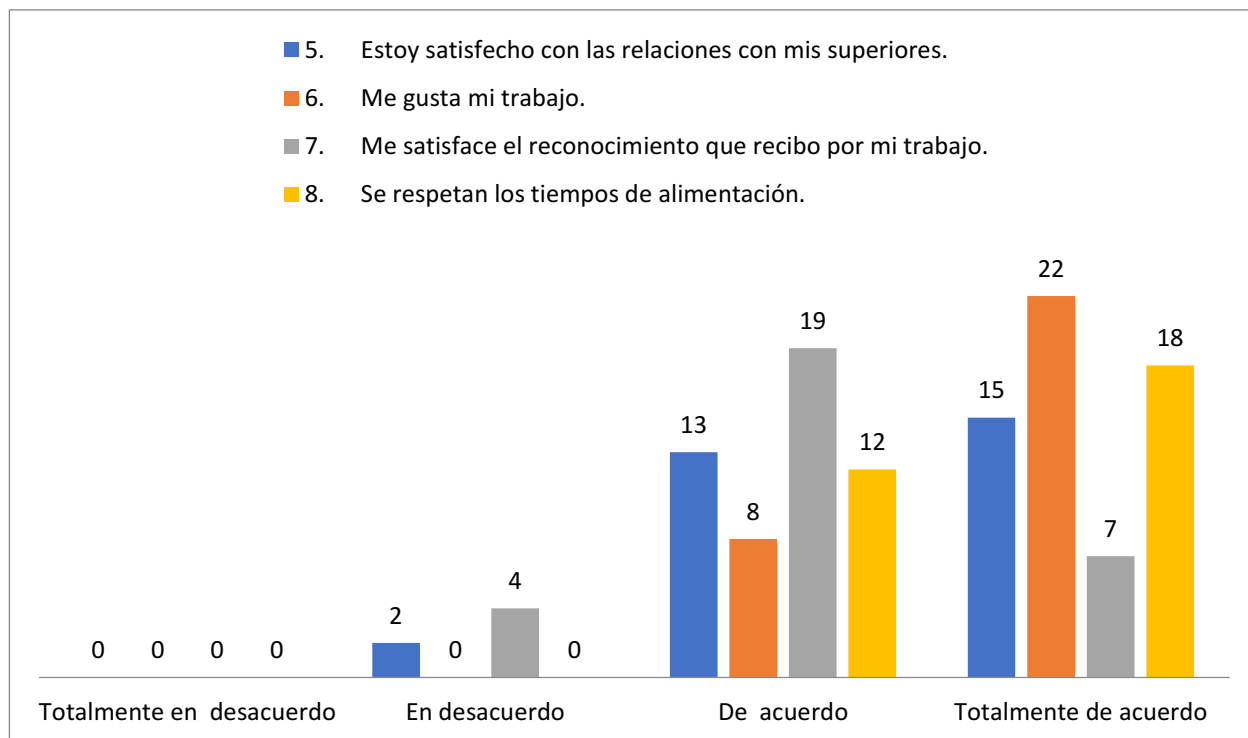
En relación con el hecho de que, si estaban satisfechos con sus relaciones con los compañeros de trabajo, el 47 % manifestó estar de acuerdo y el 43 % indicó estar totalmente de acuerdo.

Respecto a si les satisfacía el salario, el 37 % expresó estar de acuerdo y el 50 % comunicó estar totalmente de acuerdo.

En cuanto a si sentían satisfacción con la estabilidad laboral que tienen en la organización, el 67 % expresó estar totalmente de acuerdo y 30 % señaló estar de acuerdo.

La información que antecede permite aseverar que respecto a estos factores la mayoría de los trabajadores está satisfecho. Esto es muy positivo para la organización.

En este marco referencial, el hecho de que la jornada de trabajo sea considerada adecuada, también las relaciones con los compañeros, el salario y la estabilidad, permite inferir que son aspectos que suman a la posible satisfacción laboral que pudieran experimentar los dragoneantes.



**Figura 14.** Factores de la satisfacción laboral. Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Al preguntar a los encuestados si estaban satisfechos con las relaciones con sus superiores, el 50 % expreso estar totalmente de acuerdo y el 43 % manifestó estar de acuerdo.

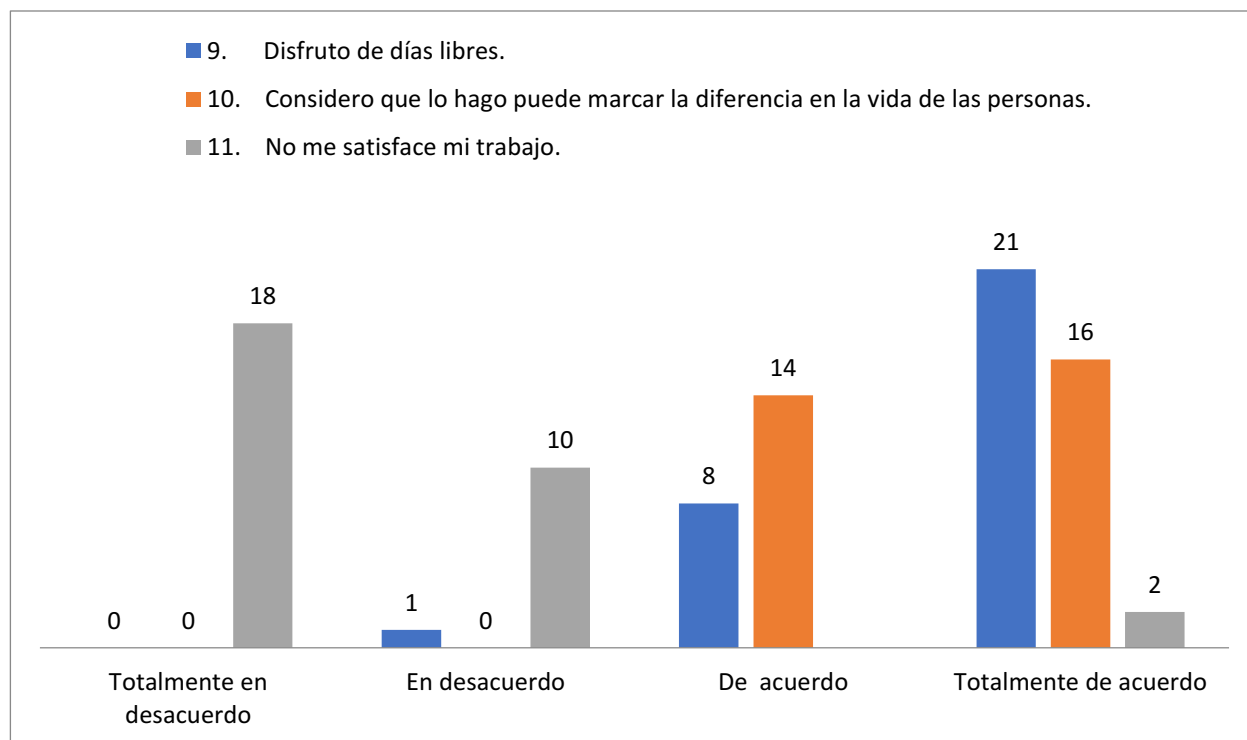
En referencia a si les gustaba su trabajo, el 73 % señalo estar totalmente de acuerdo y el 27 % comunicó estar de acuerdo.

Respecto a si estaban satisfechos con el reconocimiento que recibían por su trabajo, el 63 % indico estar de acuerdo, mientras que 23 % manifestó estar de acuerdo y el 14 % señalo estar en desacuerdo.

En relación con si se respetaban los tiempos de alimentación, el 60 % manifestó estar totalmente de acuerdo y el 40 % señalo estar de acuerdo.

Con base en estas respuestas, se puede inferir que los trabajadores encuestados están satisfechos tanto con las relaciones con los superiores, el reconocimiento recibido y los tiempos para su alimentación.

En esta categoría una pregunta relevante fue si les gustaba su trabajo a los encuestados, las respuestas fueron positivas. De esta manera, queda en evidencia que hay identificación con las labores y todo lo que ellas representan para los dragoneantes.



**Figura 15.** Factores de satisfacción laboral. Datos obtenidos en la investigación. (2021).

En relación con el hecho de que, si los trabajadores disfrutaban sus días libres, el 70 % expreso estar totalmente de acuerdo mientras que, el 27 % indico estar de acuerdo.

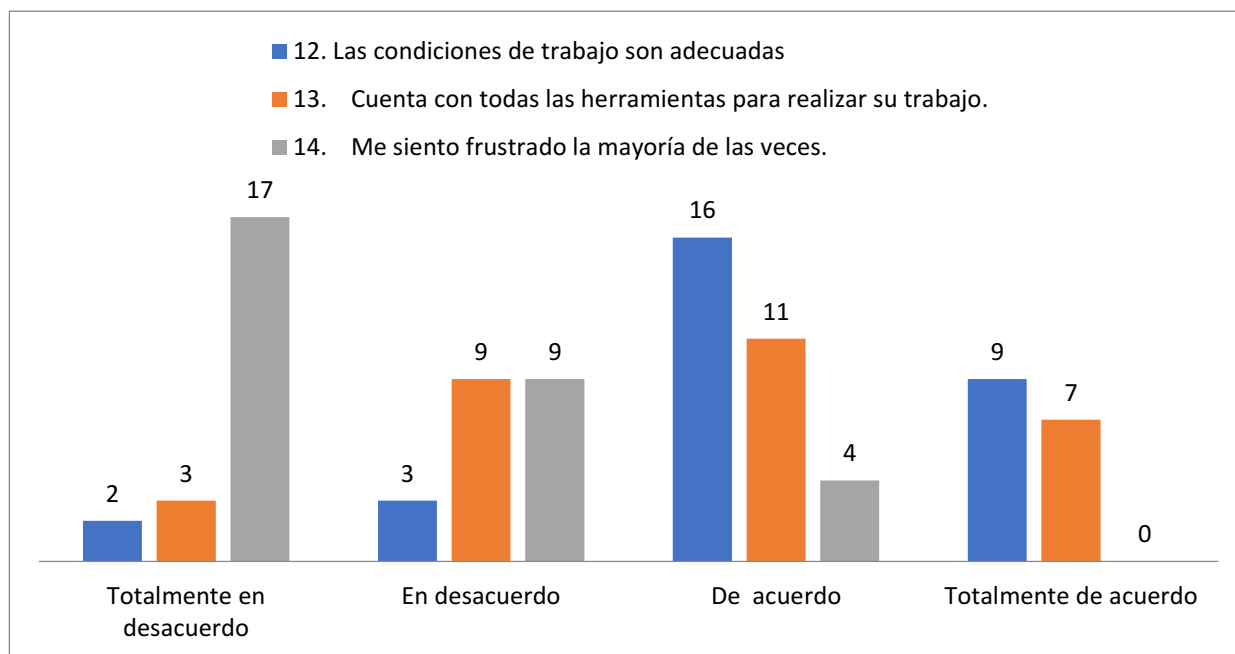
Al consultarles si consideraban que lo que hacían podía marcar una diferencia en la vida de las personas el 53 % manifestó estar totalmente de acuerdo mientras que el 47 % señalo estar de acuerdo.

Respecto a si no estaban satisfechos con su trabajo, el 60 % manifestó estar totalmente en desacuerdo, mientras que 33 % indicó estar en desacuerdo con ese hecho. Solo 7 % expreso estar totalmente de acuerdo con esa aseveración.

El disfrute del tiempo libre se relaciona con la calidad de vida de las personas y es una forma de disfrute y de “cargar las baterías”. Es positivo que la mayoría haya manifestado que disfrutaban de sus días libres.

En cuanto al hecho de que las labores realizadas pueden marcar la diferencia en la vida de las personas es una información relevante. En este sentido, los centros penitenciarios deberían ser espacios para que los reclusos puedan cambiar, de manera que al quedar en libertad puedan encarar la vida con una actitud diferente.

Por último, queda en evidencia que los encuestados están satisfechos con el trabajo realizado.



**Figura 16.** Factores de la satisfacción laboral. Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Respecto a las condiciones de trabajo y el hecho de que son adecuadas, el 53 % señaló estar de acuerdo, el 30 % manifestó estar totalmente de acuerdo, 10 % indicó estar en desacuerdo y 7 % expresó estar totalmente en desacuerdo.

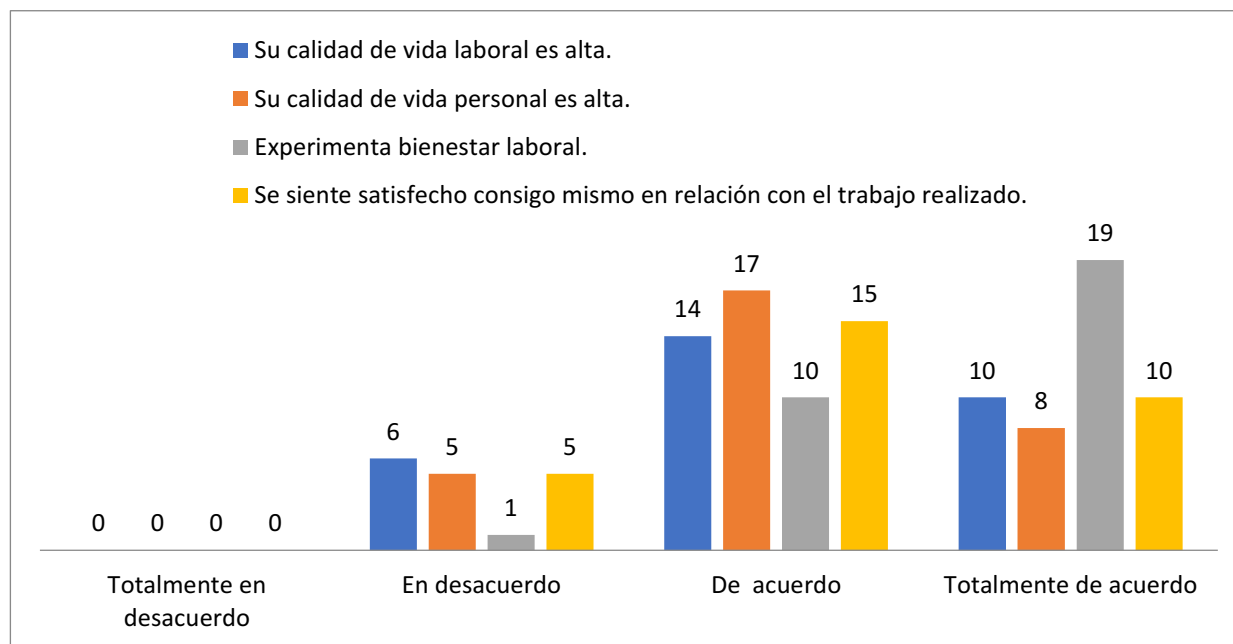
Al consultar a los encuestados si contaban con todas las herramientas para realizar su trabajo, el 37 % indicó estar de acuerdo, 23 % manifestó estar totalmente de acuerdo, 30 % señaló estar en desacuerdo y 10 % expresó estar totalmente en desacuerdo.

En relación con si los encuestados se sentían frustrados la mayoría de las veces, el 57 % manifestó estar totalmente en desacuerdo, 30 % señaló estar en desacuerdo y 13 % comunicó estar de acuerdo.

Respecto a estas respuestas, para la mayoría las condiciones de trabajo son adecuadas, también expresaron que contaban con todas las herramientas para la ejecución de sus labores.

Los dragoneantes encuestados, no se sienten frustrados la mayoría de las veces. Esto es un hecho relevante ya que, la frustración es un sentimiento que se asocia con insatisfacción y que pueden generar rabia e incomodidad, lo cual afecta al trabajador y su desempeño.

## Calidad de vida



**Figura 17.** Calidad de vida. Datos obtenidos en la investigación. (2021).

Al consultar a los encuestados sobre si calidad de vida laboral era alta, el 47 % expresó estar de acuerdo, el 33 % manifestó estar totalmente de acuerdo y 20 % indicó estar en desacuerdo.

En cuanto a si su calidad vida personal era alta, el 57 % señaló estar de acuerdo, 27 % manifestó estar totalmente de acuerdo y 16 % expresó estar en desacuerdo.

Al preguntarles si experimentaban bienestar laboral, el 63 % manifestó estar totalmente de acuerdo, 33 % expresó estar de acuerdo y 4 % indico estar en desacuerdo.

Por último, al consultarles si se sentían satisfechos consigo mismos en relación con el trabajo realizado, el 50 % manifestó estar de acuerdo, 33 % señaló estar de acuerdo y 17 % expresó estar en desacuerdo.

La mayoría de los encuestados considera que tienen calidad de vida laboral y personal. También, que experimentaban un bienestar laboral. De manera mayoritaria, se sentían satisfechos consigo mismos en relación el trabajo que realizaban.

Se puede afirmar con base en esta información que los trabajadores encuestados tienen, en líneas generales, calidad de vida laboral. Si bien existen aspectos que pueden ser mejorados, en mayor proporción la apreciación sobre el trabajo es positiva.

## Conclusiones

Una vez cubiertas todas las fases de la investigación, y con base en los resultados obtenidos, es necesario que las autoras expongan las conclusiones a las que llegaron en la investigación. En este orden de ideas, la finalidad fue determinar la calidad de vida de laboral y los factores de riesgos presentes en los funcionarios.

En relación con los factores de tensión, de acuerdo con las respuestas de los encuestados, los factores que no les afectan son los siguientes: El ambiente de trabajo, la falta de información, la apreciación que tiene la sociedad sobre el ambiente de trabajo, la estabilidad laboral, la excesiva supervisión, la relación con los supervisores, la indefinición de responsabilidades y; los problemas familiares y personales.

Los factores que si generan tensión a los dragoneantes son las agresiones físicas, el trabajo excesivo, el trabajo monótono, la cantidad de funcionarios para la población carcelaria, las condiciones generales del ambiente de trabajo y la falta de recursos materiales para el desempeño de sus funciones.

Llama la atención el hecho de que respecto al salario percibido la opinión de los funcionarios esté dividida ya que, para algunos es fuente de preocupación, pero para otros no. Al profundizar en este aspecto y consultar a algunos de los encuestados, manifestaron que sentían ganaban lo suficiente, pero en el caso de los padres de familia, manifestaron tener una expectativa salarial mayor.

En este orden de ideas, con base en lo anterior se puede concluir que los dragoneantes consideran que su ambiente de trabajo, en líneas generales es positivo, consideran tienen estabilidad laboral y no existen mayores problemas con los superiores. Sin embargo, a pesar de no considerar a las agresiones verbales como fuente de tensión, el riesgo de sufrir una agresión física es un factor estresante. Se puede afirmar que los dragoneantes no presentan un alto nivel de estrés a pesar de trabajar en un recinto penitenciario.

Uno de los aspectos analizados en la investigación fue lo relacionado con la salud física y mental. En este orden de ideas, las personas sometidas a estrés por largo tiempo tienden a sufrir diversas dolencias ya que, es una forma como se manifiesta el desgaste.

Los dragoneantes encuestados no manifestaron sufrir de forma intensa y prolongada dolores musculares, dolor de cabeza, malestar gastrointestinal y malestar en el pecho. Tampoco



señalaron experimentar alergias, pérdida de memoria, dificultad de concentración y presión arterial alta.

Los funcionarios, en su mayoría, expresaron no experimentar fatiga generalizada e irritabilidad. Sin embargo, un número elevado manifestó sentirse desmotivado. Este último aspecto se relaciona directamente con la apreciación de que el trabajo puede llegar a ser monótono.

La mayoría de los dragoneantes son personas jóvenes. En su mayoría en buena condición física. Esto es muy importante a efectos de contar con una adecuada salud física y mental.

La satisfacción laboral si bien es un aspecto subjetivo, es un indicador de mucha importancia a nivel organizacional. Un trabajador satisfecho, tiene una mejor disposición para realizar sus tareas. Por otra parte, esto le permite hacer frente a los problemas que se le presenten.

Este factor, la satisfacción laboral, es consecuencia de un trabajo sostenido en el tiempo por los responsables de la organización y del área de recursos humanos. Es un elemento de mucha importancia en el clima organizacional.

Los dragoneantes encuestados, manifestaron que les gustaba su trabajo y que están satisfechos con las relaciones con sus superiores, también consideran que lo hacen puede marcar la diferencia en la vida de algunas personas. En consecuencia, se puede afirmar que los funcionarios encuestados se sienten laboralmente satisfechos.

Por último, en cuanto a la calidad de vida laboral de los dragoneantes, estos manifestaron que tanto su calidad de vida laboral es alta y personal es alta. Expresaron experimentar bienestar laboral y se sienten satisfechos consigo mismo en relación con el trabajo que realizan.

De acuerdo con la información generada con base en los datos obtenidos a través de la encuesta, se puede afirmar que si bien en el trabajo de los dragoneantes están presentes factores de riesgo psicosocial, entre ellos el más relevante el trabajo con los prisioneros, estas personas tienen calidad de vida laboral. A este respecto, si bien las condiciones laborales pueden ser adversas, el clima organizacional puede incidir de manera positiva en el ambiente de trabajo. Lo anterior se traduce en un espacio menos conflictivo y problemático.

### **Recomendaciones**

Con base en los resultados de la investigación, se pueden realizar las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la calidad de vida laboral y minimizar los factores de riesgo psicosocial.

La organización debe mantener asistencia psicológica para los dragoneantes esto con la finalidad de incidir de manera positiva en su salud mental y en el adecuado manejo de sus emociones. En este sentido, es recomendable trabajar para fortalecer su estabilidad psicológica dado el ambiente en el cual se desempeñan.

Uno de los aspectos que se deben abordar es lo relacionado con la percepción de monotonía en el trabajo y la desmotivación que expresaron los funcionarios. Son aspectos que deben ser abordados de manera integral entre el área de recursos humanos y el área de operaciones.

Se recomienda mantener, en caso de hacerlo, los reconocimientos a los dragoneantes por el adecuado desempeño de sus funciones, así como fortalecer la capacitación permanente en temas relacionados con el trabajo y el desarrollo humano.

El trabajo con personas privadas de libertad no es sencillo. La mayoría son personas que pueden tener una visión de la vida signada por la violencia, una autoimagen y autoestima baja. Estas personas, al estar en un recinto carcelario deberían tener la oportunidad de darle un cambio a su existencia. En este marco referencial, el trato que pudieran darle los dragoneantes es significativo. Por eso es necesario que estos funcionarios tengan un alto sentido del deber y una alta vocación de servicio. Pero, lograr esto es recomendable fortalecer su ética laboral y compartir con ellos que son agentes de cambio y que, efectivamente, pueden contribuir a que los presidiarios tengan una vida diferente.

Por último, se recomienda de manera permanente, realizar evaluaciones para determinar el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los funcionarios. De esta manera la dirección del establecimiento tendrá información veraz para la toma de acciones correctivas orientadas a mejorar el clima organizacional y el ambiente de trabajo.

### Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Editorial Episteme.
- Bermúdez, D.; Galarza, M.; y Ordóñez, L. (2020). Práctica Profesional: Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – Pereira. Disponible: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18045/1/2020\\_practica\\_profesional.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18045/1/2020_practica_profesional.pdf). Recuperado: 2021, marzo 26.
- Burgos, A., Ruiz L. (2013). Descripción de los estilos de vida y la calidad de vida del personal de custodia y vigilancia, del establecimiento penitenciario de alta y mediana seguridad de Girón. Bucaramanga, Colombia. (Trabajo de grado). Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga.
- Cruz, J. (2017). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Disponible: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64659525004/html/index.html#B18>. Recuperado: 2021, abril.
- Fernández Ballesteros R. (1998). *Quality of life: The differential Conditions*. Psychology in Spain, 1998, 2(1): 57-65.
- French. W. (1996). Desarrollo Organizacional. 5 ed. México: Prentice Hall Editores.
- Herrera Sánchez, R.; Cassals Villa, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 21(1), 1. Recuperado en 27 de marzo de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192005000100003&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003&lng=es&tlng=es).
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hurtado, J. (2012). El Proyecto de Investigación. Caracas: Ediciones Quirón.
- Ipiales, J. (2017). Recomendaciones para mitigar la vulneración de los derechos del personal de Custodia y Vigilancia del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC. (Trabajo de grado). Universidad Militar de Nueva Granada. Bogotá, D.C.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). Estrés Laboral. Disponible: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>. Recuperado: 2021, abril.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). Norma Técnica de Prevención 926. Disponible: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdb91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>. Recuperado: 2021, abril.

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2021). Riesgos Psicosociales. Disponible: <https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial-#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20se%20definen,del%20trabajo%20y%20la%20salud%20-> Recuperado: 2021, abril.
- Mustaca, A. (2018). Frustración y conductas sociales. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v36n1/1794-4724-apl-36-01-00065.pdf>. Recuperado: 2021, abril.
- Osorio, D.; Urrego, J. (2013). Factores sociales de riesgo presentes en el Personal de Guardia del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de alta y mediana seguridad de Itagüí. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Seccional Bello.
- Páez, P.; Ríos, O.; y Torres, J. (2019). El Clima Laboral y la interacción trabajo-familia en el INPEC del Municipio de Calarcá – Quindío. (Trabajo de grado). Universidad de Manizales. Manizales, Caldas.
- Palella, S.; y Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FedUPEL.
- Rodríguez, R.; Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Disponible: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>. Recuperado: 2021, abril.
- Tapias, A.; Salas, I.; Solórzano, C.; Acosta, D. (2010). Problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios. Bogotá, D.C. Colombia: Departamento de Publicaciones de la Universidad Santo Tomás.
- Tapias, A.; Salas, I.; y Solórzano, C. (2007). Descripción de las estadísticas de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia. Suma Psicológica, Vol. 14 N° 1 Marzo de 2007, 7-22.
- Universidad Agustiniana. (S/f). Módulo Metodología de la investigación. Lección: Enfoques, métodos y diseños de investigación. Documento en formato digital.