

**DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES LABORALES DE UN SERVICIO DE
ALIMENTACIÓN HOSPITALARIO CON DISTRIBUCIÓN SATÉLITAL**

DANIELA ALEJANDRA VILLALOBOS VARGAS

TRABAJO DE GRADO

GLORIA ELIZABETH ROBELTO ARIAS. ND. MSC

Directora

ALBA LUCÍA RUEDA. ND. MBA

Codirectora

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE CIENCIAS

CARRERA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

Bogotá, DC.

01 DE JUNIO DE 2019

**DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES LABORALES DE UN SERVICIO DE
ALIMENTACIÓN HOSPITALARIO CON DISTRIBUCIÓN SATÉLITAL**

DANIELA ALEJANDRA VILLALOBOS VARGAS

TRABAJO DE GRADO

Presentado como requisito para optar al título de

Nutricionista Dietista

GLORIA ELIZABETH ROBELTO ARIAS. ND. MSC

Directora

ALBA LUCÍA RUEDA. ND. MBA

Codirectora

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE CIENCIAS

CARRERA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA

Bogotá, DC.

01 DE JUNIO DE 2019

NOTA DE ADVERTENCIA

Artículo 23 de la Resolución N° 13 de Julio de 1946

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de tesis. Solo velará por que no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y por qué las tesis no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vea en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

**DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES LABORALES DE UN SERVICIO DE
ALIMENTACIÓN HOSPITALARIO CON DISTRIBUCIÓN SATÉLITAL**

DANIELA ALEJANDRA VILLALOBOS VARGAS

APROBADO

Gloria Elizabeth Robelto Arias

Nutricionista Dietista, Msc.

Directora

Alba Lucía Rueda

Nutricionista Dietista, MBA

Codirectora

Angélica María Niño

Nutricionista Dietista

Especialista en SST

Evaluador

**DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES LABORALES DE UN SERVICIO DE
ALIMENTACIÓN HOSPITALARIO CON DISTRIBUCIÓN SATÉLITAL**

DANIELA ALEJANDRA VILLALOBOS VARGAS

APROBADO

Concepción Judith Puerta Bula

Bacterióloga, MSc. PhD.

Decana de la Facultad

Martha Constanza Liévano Fiesco

Nutricionista Dietista, MSc.

Directora de la Carrera

A Dios, a mis padres y a mis abuelos.

“La gente habla de conseguir golpes de suerte en sus carreras. Yo soy la prueba de que la teoría de los golpes de suerte es simplemente errónea. Uno consigue su propia suerte. El mundo está dirigido por los que se dan a conocer, no por lo que esperan a que se pregunte por ellos”

AGRADECIMIENTOS

Dirigidos principalmente a la nutricionista dietista Gloria Elizabeth Robelto Arias, a quien no solo admiro por su gran conocimiento y experiencia en lo que hace, sino me ha hecho entender que todavía no soy ni la mitad de persona que deseo ser y que aún tengo que trabajar mucho en mí, pues soy mi proyecto más importante.

Mis agradecimientos al sitio de práctica, pues amablemente me han abierto las puertas para brindarme conocimiento. Por último a todas las personas que me han apoyado durante este proceso y me han hecho saber que el Universo le cumple los sueños a los soñadores y si pasa por tu mente pasa por tu vida.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
1. INTRODUCCIÓN	13
2. MARCO TEÓRICO	13
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.....	19
4. OBJETIVOS	20
4.1 Objetivo general	20
4.2 Objetivos específicos	20
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	21
5.1 Tipo de estudio.....	21
5.2 Población y unidad de análisis.....	21
5.3 Métodos	21
5.4 Fases de investigación.....	22
5.5 Análisis de la información	22
6. RESULTADOS	23
6.1 Caracterización del servicio	23
6.2 Condiciones laborales.....	24
6.2.1 Condiciones laborales Individuales.....	24
6.2.1.1 Perfil sociodemográfico.....	24
6.2.1.2 Información Laboral General	25
6.2.1.3 Información Antropométrica y Condiciones de Salud	25
6.2.1.4 Información de Frecuencia de consumo.....	26
6.2.2 Condiciones intralaborales – Demandas del trabajo	26
6.2.2.1 Demandas cuantitativas.....	26
6.2.2.2 Demandas de carga mental.....	27
6.2.2.3 Demandas por Exigencia de responsabilidad del cargo.....	28
6.2.2.4 Demandas ambientales	29
6.2.2.5 Demandas de la jornada de trabajo.....	30
6.2.2.6 Demandas de la consistencia del rol	31
6.2.2.7 Demandas por influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	32
6.2.3 Condiciones intralaborales – Control y autonomía sobre el trabajo	33
6.2.4 Condiciones intralaborales – Liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo....	34
6.2.5 Condiciones intralaborales – Recompensa	35
6.3 Identificación de fortalezas y debilidades del servicio de alimentación	36
7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	38

7.1 Condiciones individuales en los trabajadores.....	40
8. CONCLUSIONES	41
9. RECOMENDACIONES	42
10. REFERENCIAS.....	44
10.1 Normativa legal	47
ANEXOS	48

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla No. 1 Métodos e instrumentos utilizados para el desarrollo de la investigación	22
Tabla No. 2 Fases de investigación del proyecto	22
Tabla No. 3 Identificación de fortalezas y debilidades en el servicio de alimentación	37

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica No. 1 Demandas cuantitativas – Administrativos	27
Gráfica No. 2 Demandas cuantitativas – Operativos.....	27
Gráfica No. 3 Demandas de carga mental – Administrativos.....	28
Gráfica No. 4 Demandas de carga mental – Operativos.....	28
Gráfica No. 5 Demandas de exigencias de responsabilidad del cargo – Administrativos ..	29
Gráfica No. 6 Demandas de exigencias de responsabilidad del cargo – Operativos	29
Gráfica No. 7 Demandas ambientales y de esfuerzo físico – Administrativos	30
Gráfica No. 8 Demandas ambientales y de esfuerzo físico – Administrativos	30
Gráfica No. 9 Demandas de la jornada de trabajo – Administrativos.....	31
Gráfica No. 10 Demandas de la jornada de trabajo – Operativos.....	31
Gráfica No. 11 Demandas de la consistencia del rol – Administrativos	32
Gráfica No. 12 Demandas de la consistencia del rol – Operativos	32
Gráfica No. 13 Demandas de la influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral – Administrativos	33
Gráfica No. 14 Demandas de la influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral – Operativos	33
Gráfica No. 15 Control y autonomía sobre trabajo – Administrativos	34
Gráfica No. 16 Control y autonomía sobre el trabajo – Operativos.....	34
Gráfica No. 17 Características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo – Administrativos y Operativos.....	35

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Consentimiento informado	48
Anexo 2. Encuesta Semiestructurada	49
Anexo 3. Organigrama del servicio de alimentación.....	63
Anexo 4. Plano planta física.....	64

RESUMEN

El sector de la restauración dentro de la economía mundial, es uno de los sectores que ha experimentado un crecimiento más rápido. Se cuenta asimismo, entre los sectores que más empleo ha creado, debido a su alto coeficiente de mano de obra y al considerable efecto multiplicador en el empleo en otros sectores relacionados; sin embargo, en la misma forma en la que este sector adquirió un alto nivel de importancia, también se ha convertido en uno de los más vulnerables pues, estudios demuestran que, los trabajadores en los servicios de alimentación se encuentran expuestos a inadecuadas condiciones laborales por falta de equipamiento, presupuesto insuficiente y en donde sus trabajadores se enfrentan a salarios bajos, trabajo por turnos, trabajo nocturno, y por la alta estacionalidad.

Bajo este contexto, se realizó un estudio de caso de tipo exploratorio descriptivo de corte transversal en el que se evaluaron las condiciones laborales de los trabajadores de un servicio de alimentación con distribución descentralizada. El instrumento utilizado fue una encuesta semi-estructurada para determinar las condiciones intralaborales y extralaborales y para las condiciones individuales, se empleó método antropométrico ISAK I y la Frecuencia de Consumo de Alimentos.

Los resultados reflejan que los trabajadores del servicio se encuentran expuestos a altas demandas cuantitativas, dadas por el tiempo adicional que deben laboral y el ritmo de trabajo acelerado; altas demandas mentales, debido a los altos niveles de concentración y atención que les exige sus actividades en el puesto de trabajo; altas demandas de jornada de trabajo, por laborar en los días de descanso programados; altas demandas ambientales, debido a discomfort térmico; altas demandas por la influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral, pues el trabajo no les permite compartir tiempo con sus familiares y amigos y altas demandas por el control y la autonomía sobre el trabajo, debido a no poder decidir cuanto trabajo realizan en el día ni cambiar el orden de las actividades.

Se recomendó realizar diferentes intervenciones entre estas, crear un grupo de discusión con los trabajadores, para tener en cuenta sus sugerencias e implementar una estrategia de mejoramiento de las debilidades y/o condiciones laborales deficientes; la evaluación del recurso humano actual versus las demandas del servicio; implementar políticas de acción que le permitan al trabajador, tener tiempos de descanso adecuado; controles por ingeniería para mejorar el discomfort térmico en el área de trabajo y finalmente, adoptar medidas para el control

y mejoramiento del estado nutricional y de salud de los trabajadores con el fin de mejorar sus hábitos alimentarios.

Palabras clave: Servicio de alimentación, Distribución descentralizada, Condiciones laborales.

ABSTRACT

The restoration sector within the global economy is one of the fastest growing sectors. It is also one of the sectors that has created the most employment because of its high labour force ratio and the considerable multiplier effect on employment in other related sectors; however, in the same way that this sector acquired a high level of importance, it has also become one of the most vulnerable since studies show that, workers in food services are exposed to inadequate working conditions due to lack of equipment, insufficient budget and where their workers face low wages, shiftwork, night work, and high seasonality.

In this context, a case study of the descriptive type of cross section was carried out in which the working conditions of the workers of a food service with decentralized distribution were evaluated. The instrument used was a semi-structured survey to determine intralaboral and extraworking conditions and for individual conditions, using anthropometric method ISAK I and the Frequency of Food Consumption.

The results reflect that service workers are exposed to high quantitative demands, given the extra time they have to work and the accelerated pace of work; high mental demands, due to the high levels of concentration and attention required by their activities at the workplace; high demands for working hours, for working on scheduled rest days; high environmental demands, due to thermal discomfort; high demands for the influence of the working environment on the extra-working, since the work does not allow them to share time with their families and friends and high demands for control and autonomy over the work, because they cannot decide how much work they do on the day or change the order of activities.

It was recommended to carry out different interventions among them, to create a discussion group with the workers, to take into account their suggestions and to implement a strategy to improve weaknesses and/or poor working conditions; the evaluation of the current human resource versus the demands of the service; implementing policies of action that allow the worker to have adequate rest times; Controls by engineering to improve the thermal discomfort in the area of work and finally, to adopt measures for the control and improvement of the nutritional and health status of workers in order to improve their food habits.

Keywords: Food service, Dermalized distribution, Working conditions.

1. INTRODUCCIÓN

Los trabajadores del sector de la industria y los servicios son una de las poblaciones más vulnerables (OIT, 2002), debido a que las condiciones laborales son difíciles respecto al ingreso, la seguridad social, la prolongada exposición a factores de riesgo tales como factores de riesgo biológicos, químicos, de carga física, psicosociales, entre otros que ocasionan efectos nocivos, agudos y crónicos sobre los trabajadores (Ministerio de la protección social, 2008). Todo esto genera condiciones de vida inadecuadas (Castro y Galvis, 2006).

En general, las condiciones de trabajo han reportado una mejoría gradual en el sector de la alimentación y las bebidas; no obstante, se presencia varios desafíos que deben sobreponerse para que el trabajo decente sea una realidad en este sector, inclusive la baja productividad laboral y las pobres calificaciones; la protección social limitada y otras prestaciones; las cuestiones relativas a la seguridad y la salud en el trabajo; las lagunas existentes en las condiciones de trabajo entre los trabajadores de ambos sexos, y la necesidad de fortalecer el diálogo social. (OIT, 2008)

En el mundo se registran más de 2,78 millones de muertes por año a causa de accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 3,94 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año.

Por ende, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) tiene como objetivo crear conciencia mundial sobre la magnitud y las consecuencias de los accidentes, las lesiones y las enfermedades relacionadas con el trabajo y de posicionar la salud y la seguridad de todos los trabajadores en la agenda internacional para estimular y apoyar la acción práctica a todos los niveles.

En Colombia, el Ministerio de Trabajo, estableció el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual debe ser implementado por los empleadores y contratantes, asegurando el cumplimiento de la protección y de la integridad de los trabajadores de los distintos sectores de la actividad económica, en pro de proporcionar espacios de trabajo saludables, que contribuyan a disminuir las tasas de accidentalidad y morbilidad del sector.

2. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial, el sector de los servicios de alimentación y de bebidas en la actualidad, se constituye en un actor económico altamente dinámico y en ascenso; lo cual, obedece a tendencias globales de consumo, a su alto coeficiente de mano de obra empleada, al

desarrollo tecnológico y científico, que lo enmarca dentro de un contexto interno y externo; posicionándolo en el mercado como tendencia actual. (OIT, 2008)

Las estadísticas oficialmente disponibles por la OIT indican que, en el año 2008, más de 22 millones de trabajadores a nivel mundial estaban empleados en el sector de producción de alimentos y bebidas. Estas cifras pueden experimentar un fuerte incremento si se contabilizan los empleos en todo el sistema de producción de alimentos; sin embargo, este sector tiene la reputación de ofrecer malas condiciones laborales a sus trabajadores, por diversos factores internos y externos. (OIT, 2008)

Esta industria es fragmentada, integrada en su mayor parte por pequeñas y medianas empresas empleadoras, en donde los salarios son bajos y se somete a sus trabajadores, a altas demandas laborales como el trabajo por turnos y el trabajo nocturno; las cuales se han identificado en el mundo científico, como factores de riesgo responsables de que alrededor de 317 millones de personas sean víctimas de accidentes de trabajo y más de 2.3 millones mueran en el año, constituyéndose en un población altamente vulnerable. (OIT, 2008).

Así mismo, a nivel nacional, la Encuesta Nacional de Servicios (DANE, 2017) muestra que, el subsector de servicios restaurantes, catering y bares ha venido incrementado su fuerza, ocupando el cuarto puesto en la variación de producción bruta 2016/2017, siendo uno de los sectores con mayor personal ocupado por categoría de contratación con un total de 94,840 personas, convirtiéndose en uno de los sectores con más potencia en las últimas décadas.

En el país, desde el año 2012, el gobierno a través de la generación de la Ley 1562 de 2012, el Decreto Ley 1072 de 2015 y la Resolución 312 de 2019, entre otras; en el marco del Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2013-2021); obliga a todos los empleadores del país a garantizar condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a través del diseño e implementación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo aplicables a sus organizaciones; medida que podría estar asociado al mejoramiento en las cifras de accidentalidad y mortalidad, referenciadas por la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda, 2019).

En uno de sus últimos boletines en línea de Facecolda, se registró una reducción del 7% de los accidentes laborales en el país en el año 2017 con respecto al 2016; mientras que el número de enfermedades calificadas como de origen laboral fue de 9.690, dato 8% inferior al registrado en el año 2016. (Fasecolda, 2016)

Por ende el Ministerio de Trabajo al establecer el SG-SST busca la mejora del ambiente de trabajo, el bienestar y la calidad de vida laboral, la disminución de las tasas de ausentismo por enfermedad, la reducción de las tasas de accidentalidad y mortalidad por accidentes de trabajo en Colombia y el aumento de la productividad. Además, velar por el cumplimiento efectivo de las normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas y contratantes en materia de riesgos laborales.

A continuación se desarrollará el marco conceptual mediante dos conceptos macros importantes: servicios de alimentación y condiciones laborales:

Se denomina **servicio de alimentación**, al área que cumple la función fundamental de brindar alimentación a un determinado grupo poblacional, a través de la transformación de la materia prima (alimentos) en raciones alimenticias (preparaciones o producto terminado) que satisfagan los gustos, hábitos y necesidades nutricionales del usuario. (Pino, L & Bejar, S, 2008)

Los **tipos de servicio** se clasifican en *comerciales*, donde el objetivo principal es la maximización de la riqueza; es decir, la obtención de beneficios económicos y los no comerciales o sin ánimo de lucro; cuyo fin no es la búsqueda de un logro económico; sino que persigue una finalidad social, altruista, comunitaria, entre otras. (Tejada, 2006)

De acuerdo a los **sistemas de producción**, los servicios de alimentación se dividen en a) sistemas *convencionales o tradicionales*, los cuales, se caracterizan por partir de ingredientes básicos, que se someten a una transformación total, para luego ser suministrados a los usuarios; b) sistema de *centro de producción satélite*, en donde también se parte de ingredientes básicos, pero a éstos se les efectúa una transformación parcial, luego son transportados a otros centros o unidades satélites, donde se termina de realizar el proceso de transformación; c) *sistema de alimentos ya preparados*, que consiste en que la producción se realiza con anticipación, se almacena con adecuados métodos de conservación, para poder ser entregada al usuario cuando éste lo solicite; y d) el *sistema de ensamblaje-servicio*, en el cual la producción es poca y nula y se caracteriza por alistar y ensamblar el alimento, para poder entregar (Tejada, 2006).

Por otro lado, en los **métodos de producción** encontramos la producción interrumpida, en donde los alimentos se encuentran parcialmente preparados hasta la solicitud del cliente; producción continua, aquí el producto se puede conservar por periodos corto de tiempo hasta se requerido por el cliente; producción combinada, donde la cantidad de preparaciones dependerá de comportamiento de ventas por día; producción a tandas grandes, el cual es requerido para ser servido a una gran cantidad de clientes y la calidad se puede preservar por

un periodo mayor, finalmente, la producción acumulada, en donde las preparaciones son hechas con antelación y se conservan a temperatura hasta solicitud del cliente (Tejada, 2006).

Los **tipos de distribución**, hacen referencia a la transferencia del producto terminado, es decir, de la producción al cliente, se dividen en *distribución centralizada*, donde los alimentos se preparan y se sirven en un sitio anexo al sector de producción; y *distribución descentralizada*, en donde las preparaciones se despachan en bloque a los sitios de servida, en donde se ensamblan y se entregan a los usuarios.

En el caso particular, los **servicios alimentación hospitalarios** operan en el marco de la restauración social, institucional o colectiva, donde su clientela o población objeto es cautiva (Pérez, A., 1998). Es importante tener en cuenta que una de las principales características de este grupo poblacional es que presentan alguna patología y por consiguiente pueden tener defensas bajas, apetito delicado o caprichoso, y en algunos casos restricción de alimentos fuentes de algún nutriente o dificultad en la deglución, situación que exige al servicio de alimentación cubrir estas necesidades especiales (Cunha & Taddeo, 2015), ya que una inadecuada alimentación puede atentar contra su salud y una correcta alimentación acorta el período de recuperación. (García, A., Centeno, R & Vacas J., 2003).

El reto entonces de los servicios de alimentación hospitalarios es suministrar alimentación que cumpla con altos estándares de calidad nutricional, sanitaria, microbiológica y sensorial, que ayude a la efectividad del tratamiento de los pacientes, pero que de igual manera, al patrón cultural y a los gustos y preferencias de esta población; lo cual, sin lugar a duda se verá reflejado en el logro de objetivos tangibles como los económicos y en intangibles como la satisfacción de este cliente.

Sin embargo, para lograr este accionar, es necesario que los servicios de alimentación hospitalarios cuenten con los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros necesarios; gestionados a través de una estructura organizacional efectiva, en el marco de sistemas de gestión y de aseguramiento de control de calidad, bajo este esquema, el recurso humano es el más importante y por ello se hace necesario, identificar las condiciones laborales, a las cuales se encuentran expuestos en el desarrollo de sus tareas, entendiéndose a éstas como como el conjunto de variables que interactúan en el ámbito intralaboral, extralaboral e individual en el que se ubica el trabajador (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Con relación a las variables o condiciones intralaborales, son aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Batería de

riesgo psicosocial, 2008). De este grupo hacen parte, las demandas cuantitativas, el control sobre el trabajo, el liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo y la recompensa.

Las demandas del trabajo se definen como “las exigencias que el trabajo impone al individuo, pueden ser de diversa naturaleza: a) *cuantitativas*, relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo disponible para hacerlo; b) *cognitivas o mentales*, referentes al procesamiento cognitivo que implica la tarea; c) *de responsabilidad de cargo u obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo*; d) *del ambiente físico laboral* reflejando las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que involucran las actividades que se desarrollan; e) *de la jornada de trabajo*, mostrando las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo; f) *de consistencia del rol*, refiriéndose a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad, técnica y ética; y finalmente, g) *la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*, las cuales son las condiciones que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extra laboral” (Batería de riesgo psicosocial, 2008).

El control sobre el trabajo se refiere a “la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Dentro de esta categoría se evalúa: a) el *control y autonomía sobre el trabajo*, el cual hace referencia al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso; b) las *oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos*, referente a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos; c) la *participación y manejo del cambio*, entendiéndose como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores; d) la *claridad del rol*, o definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización; y finalmente, e) la *capacitación* o actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador, con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades” (Batería de riesgo psicosocial, 2008).

El liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, alude a un “tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. Bajo esta categoría de condiciones se encuentran condiciones relacionadas con: a) las *características del liderazgo*, las cuales son los atributos de la gestión de los jefes inmediatos, en relación a la

planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores; b) *relaciones con los colaboradores*, o atributos de los colaboradores con relación a la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación; c) *retroalimentación del desempeño*, que describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo; y, d) *relaciones sociales en el trabajo* o interacciones con los compañeros de trabajo, el trabajo en equipo y la cohesión o fuerza que vincula a los miembros de un grupo” (Batería de riesgo psicosocial, 2008).

Finalmente, **la Recompensa**, entendida como “la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. De este tipo de condiciones, hacen parte: a) las *recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza*, las cuales hacen referencia al sentimiento de orgullo, a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo, así como al sentimiento de autorrealización; y b) el *reconocimiento y recompensa* siendo estas, un conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo, de las cuales hacen parte: la remuneración económica, el acceso a los servicios de bienestar y la posibilidad de desarrollo” (Batería de riesgo psicosocial, 2008).

Una vez abordadas las condiciones intralaborales, a continuación se hace mención a las extralaborales e intralaborales. Con relación a la Extralaborales, éstas son definidas como aquellos aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador; mientras que las Individuales, las cuales hacen alusión a una serie de características propias de cada trabajador, como las sociodemográficas y el estado de salud (Ministerio de la Protección Social, 2006).

La relación ambiente – salud en el trabajo es sumamente importante como factor de riesgo laboral, el cada vez mayor conocimiento de los fenómenos físicos y químicos de nuestro planeta ha permitido que, desde su origen, la humanidad haya ido progresando y mejorando su nivel a partir del mayor y mejor aprovechamiento de los recursos naturales disponibles, sin embargo, también ha contribuido a aumentar los riesgos que estos conllevan para la población en general y para el trabajador en particular, causando deterioro de su salud y dando lugar a la aparición de nuevos daños derivados del trabajo, por ende, el equilibrio individual de la salud no depende solo del correcto funcionamiento de su estructura orgánica y psíquica, sino que se ve influenciado en gran medida por los factores ambientales, en el que se encuentra incluido y en primer lugar las condiciones laborales (Cortés, J., 2007).

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

El sector de restaurantes, catering y bares, del cual hacen parte los servicios de alimentación; en la actualidad, se está posesionando como una de las principales actividades económicas a nivel mundial; debido en gran parte al auge de las tendencias globales de consumo (OIT, 2018).

A este respecto, la Encuesta Nacional de Servicios (DANE, 2017), muestra claramente el incremento económico de este sector, con relación a las demás empresas de servicios, en función de la fuerza laboral o personal ocupado y de los ingresos anuales generados.

De igual forma, así como este sector está adquiriendo un alto nivel de importancia económica, la evidencia científica refleja su alta vulnerabilidad en lo que respecta a condiciones laborales deficientes. Estudios internacionales como el realizado por Quick (2002), muestran que en los servicios de alimentación se encuentran debilidades por falta de equipamiento, presupuesto insuficiente, alta carga física, mental y emocional a la cual se encuentran expuestos los trabajadores; además de las inadecuadas condiciones ambientales, presentes durante la operación que pueden estar afectando la calidad del servicio prestado.

A nivel de América Latina, se reportan como condiciones laborales que afectan negativamente el estado de salud de los trabajadores y la productividad de las organizaciones; las cargas excesivas de trabajo, las órdenes contradictorias, las inconsistencias en la claridad del rol y del contenido de la tarea, la falta de participación del trabajador en la toma de decisiones, la gestión deficiente en cambios organizativos, la comunicación ineficaz, la falta de apoyo de los jefes, colaboradores y compañeros; constituyéndose en una fuente etiológica de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y ausentismo laboral (Vigil, 2006).

En Colombia, en la Primera y Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales, también se evidenciaron algunas de las condiciones laborales deficientes reportadas en el contexto internacional, tales como: infraestructura deficiente y falencias en las condiciones de seguridad. (Ministerio de la Protección Social, 2007 – 2013).

El crecimiento económico y el perfil de condiciones intralaborales deficientes reportado en este sector económico, pueden estar influenciado considerablemente el incremento en las cifras de accidentalidad en el trabajo, de enfermedad laboral y ausentismo. La Organización Internacional en el Trabajo, en su Boletín de la prevención de las enfermedades profesionales del año 2013, informó que, en el sector de servicios de alimentación a nivel mundial, alrededor

de 317 millones de personas son víctimas de accidentes de trabajo y más de 2.3 millones mueren anualmente por accidentes o enfermedades laborales.

En el caso particular de Colombia, el Consejo Colombiano de Seguridad (2014), emitió un informe en el que se reportó que la accidentalidad laboral en este sector ha aumentado, se pasó de 410.000 casos en el año 2009 a 687.000 en el 2014.

Bajo este panorama y conociendo que, en los centros de producción de los servicios de alimentación hospitalario con distribución satelital, además de tener la gran responsabilidad de ofrecer un servicio de alta calidad nutricional, sensorial, sanitaria y microbiológica que contribuya a mejorar el estado de salud de los pacientes, mediante la efectividad de los procesos operativos de compras, suministro y producción; el subsistema de servicio en el que se hace el ensamblaje, distribución y entrega final de la alimentación al usuario, se constituye en una de las piezas claves, para lograr ese objetivo; el no contar con las condiciones laborales adecuadas y sistemas de control de aseguramiento de la calidad en este subsistema, podrían afectar la salud del trabajador y por ende su rendimiento, lo cual en últimas, podría comprometer la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Teniendo en cuenta el contexto actual y la poca investigación efectuada en este tipo de servicios de alimentación se requiere explorar ¿a cuál o cuáles condiciones laborales se encuentran expuestos los trabajadores que laboran en un centro de producción de un servicio de alimentación con distribución descentralizada?

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general:

Realizar el diagnóstico de las condiciones laborales a las que se encuentran expuestos los trabajadores de centro de producción un servicio de alimentación hospitalario, con distribución satelital; con el fin de identificar fortalezas y debilidades que pueden estar afectando la salud y seguridad de los trabajadores y posiblemente la calidad del servicio.

4.2 Objetivos específicos:

- ✓ Caracterizar el servicio de alimentación, según el tipo de contratación, sistemas de producción, métodos de producción y tipos de distribución.
- ✓ Identificar las condiciones laborales a las que se encuentran expuestos los trabajadores del centro de producción y procesos administrativos.

- ✓ Determinar las fortalezas y debilidades del servicio de alimentación, con sus respectivas recomendaciones.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Tipo de estudio

Estudio de caso de tipo exploratorio descriptivo de corte transversal.

5.2 Población y unidad de análisis

- **Población:** Centro de producción de un servicio de alimentación hospitalario con distribución satelital.
- **Unidad de análisis:** Centros de trabajo y trabajadores.
- **Criterios de inclusión para trabajadores:** Permanencia en el cargo de seis meses o más.
- **Criterios de exclusión para trabajadores:** Empleados con notificación de enfermedad de origen común y /o laboral.
- **Tamaño de la muestra:** Censal

5.3 Métodos

Condiciones	Instrumento	Fuente
Intralaborales	Encuesta semiestructurada: "Evaluación de las condiciones laborales de servicios de alimentación hospitalarios con distribución satelital" (Ver anexo 1)	Para la construcción de la Encuesta se tomaron como base los cuestionarios utilizados en la primera y segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Seguridad en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Colombia. (Ministerio de la Protección Social, 2007).
Extralaborales e individuales	Encuesta semiestructurada: "Evaluación de las condiciones laborales de servicios de alimentación hospitalarios con distribución satelital" (Ver anexo 1)	Para la construcción de la Encuesta se tomaron como base los cuestionarios utilizados en la primera y segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Seguridad en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Colombia. (Ministerio de la Protección Social, 2007).
	Manual de medidas antropométricas por método	The International Society for the Advancement of Kinanthropometry (ISAK), 1986.

Condiciones	Instrumento	Fuente
	Isak I, 2014*	
	Cuestionario de Frecuencia de Consumo de alimentos	El diseño del cuestionario se realizó a partir de la revisión y el análisis de estudios de ingesta previos y de los lineamientos establecidos por las GABA (Guía de alimentación para la población Colombiana, 2015).

Tabla No. 1 Métodos e instrumentos utilizados para el desarrollo de la investigación

***Nota 1: Instrumentos utilizados:** Tallímetro SECA 216 de escala recambiable flexible, con un alcance de medición de 3,5 a 230 centímetros, **Báscula SECA 813**, con capacidad de 200 kilogramos, **cinta métrica** de 2 metros de longitud con rango de medición de 80 milímetros.

5.4 Fases de investigación

Fase 1: Pre diagnóstica	Fase 2: Ejecución	Fase 3: Procesamiento y análisis	Fase 4: Sustentación
1. Revisión de la documentación de Seguridad y Salud en el trabajo del servicio de alimentación. 2. Identificación de procesos, procedimientos, actividades y tareas del servicio. 3. Construcción de los instrumentos. 4. Pilotaje de los instrumentos.	1. Aplicación de los instrumentos.	1. Levantamiento de bases de datos y depuración de los mismos. 2. Análisis estadísticos de la información. 3. Elaboración del diagnóstico y emisión de recomendaciones.	1. Elaboración del Informe y presentación final en el servicio de alimentación y en la Pontificia Universidad Javeriana.

Tabla No. 2 Fases de investigación del proyecto

5.5 Análisis de la información

La información recolectada se sistematizó en bases de datos y se analizó, mediante el software Microsoft Excel 2013 con el paquete estadístico SPSS, Versión IBM, 2,5.

6. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados encontrados en esta investigación, organizados para dar respuesta a los objetivos específicos propuestos.

6.1 Caracterización del servicio

El servicio de alimentación en donde se llevó a cabo el estudio, es una organización con más de 27 años de experiencia en el manejo y operación de alimentación y de soporte, como: alojamiento, camarería, mantenimiento, jardinería y aseo industrial. Su misión es brindar servicios de Alimentación y de Soporte; garantizando la calidad y satisfacción en todos los procesos que allí participan, generando siempre una sensación de calidez por parte del equipo de trabajo, en el ámbito hospitalario, educativo, laboral y comercial.

De acuerdo a la forma de contratación, es un servicio de alimentación de autogestión, con un sistema de producción convencional, que opera mediante métodos de producción continua y en tandas grandes, cuyo tipo de distribución es satelital o descentralizada.

Cuenta con recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros, para la gestión y operación del servicio.

Recurso Humano: Hace referencia al capital humano de la organización el cual tiene como fin aumentar la productividad del servicio, este se encuentra jerarquizado bajo la estructura organizacional en la que hay cuatro entes principales, la junta directiva, revisoría fiscal, asesores jurídicos y gerente general y de allí se subordinan los demás grupos coordinadores. (Ver Anexo 3 – Organigrama del servicio de alimentación).

Recurso físico: Se refiere todos los bienes tangibles, en poder de la empresa, que son susceptibles de ser utilizados para el logro de los objetivos de la misma; en el servicio de alimentación la planta física se encuentra estructurada en los sectores de suministro, producción, distribución y servicio, lavado y el área administrativa; en donde se desarrolla el flujo de trabajo con base en el alimento. (Ver Anexo 4 - Plano de planta física).

Recursos tecnológicos, el manejo de pedidos, requisición de dietas y control de inventarios, se realiza mediante la plataforma Microsoft Excel 2013 y el análisis químico y estandarización de dietas, a través del programa MenuPlus, 2017.

Recursos financieros: dada la sensibilidad de este tipo de información, esta no fue suministrada por el servicio de alimentación.

Con relación a la oferta, este servicio de alimentación suministra alimentación a organizaciones comerciales y en este momento el sector hospitalario es de sus mejores

clientes, con tendencia en ascenso; dada su participación en procesos licitatorios con el estado.

En este sector, el servicio de alimentación ofrece los tres tiempos de comida o suministro principales (desayuno, nueves, almuerzo, onces y cena) , representado en dietas normales y las establecidas en su manual de derivación de dietas dadas por: a) modificación de energía o de un nutriente o por el tratamiento de una patología específica; entre las cuales se encuentran: la hipocalórica, la hiperproteica, la hipocalórica, la modificada en potasio, la alta en fibra, la modificada en grasa, la de bajo recuento bacteriano, la hipo sódica, la hipoglucida y la astringente; y b) las que obedecen a la modificación en la consistencia y textura de los alimentos como la líquida clara, líquida espesa, líquida completa, semi-blanda y blanda.

6.2 Condiciones laborales

A continuación se presentan este tipo de resultados, en función de los recursos humanos, haciendo referencia a los dos tipos de trabajadores identificados en el servicio, los administrativos y los operativos. Es importante precisar que para tener una mejor comprensión de los resultados se iniciará con la presentación de las condiciones laborales individuales; es decir, las variables sociodemográficas, de información laboral general y de antropometría y frecuencia de consumo.

De igual forma, la evaluación de condiciones laborales, estas se determinaron por niveles de carga, alta o baja, explicado de la siguiente manera:

- ✓ **30% o más** de las respuestas de la encuesta con efecto negativo sobre los trabajadores, representa altas demandas y se realiza una recomendación.
- ✓ **30% o menos** de las respuestas de la encuesta con efecto positivo sobre los trabajadores, representa bajas demandas.

6.2.1 Condiciones laborales Individuales

6.2.1.1 Perfil sociodemográfico

En los trabajadores el promedio mayor de género es femenino (60% administrativos y 65,7% operativos), con un grupo mayoritario por edad que se ubica entre los 20 y 40 años, el lugar de mayor procedencia y residencia actual es Cundinamarca, la mayoría son solteros (66,7% administrativos y 57,1% operativos) y reportan tener entre 1 y 2 hijos (40% administrativos y 22,9% operativos) el 40% de los trabajadores administrativos tiene tecnológico completo como último nivel de estudios alcanzados, en comparación con el 37,1% de los operativos que reporta tener bachillerato completo, la mayor parte de los trabajadores pertenecen al estrato

2 y viven en arriendo (66,7% administrativos y 60% operativos), finalmente gran parte de los trabajadores pertenece a la EPS Famisanar seguido de Compensar.

6.2.1.2 Información Laboral General

Los trabajadores en su mayoría reportan tener un contrato a término indefinido (73,3% administrativos y 62,9% operativos) y el tiempo laborando bajo esta modalidad de contrato es de 1 y 2 años, de igual forma, se reportó que llevan más de 6 meses trabajando en la empresa (53% administrativos y 68,8% operativos) bajo el cargo de auxiliar administrativo (administrativos) y auxiliares de cocina (operativos), la mayoría reporta no haber tenido ningún cambio de cargo en el tiempo que lleva laborando en la empresa, así mismo reportaron no tener manejo de personal a cargo (93,3% administrativos y 88,6% operativos), se reportó que labora 10 horas ordinarias (93% administrativos y 68,6% operativos), y finalmente el 100% de los trabajadores pertenece a la ARL positiva.

6.2.1.3 Información Antropométrica y Condiciones de Salud

Mediante la evaluación antropométrica se evidenció que el 40% de los administrativos son eutróficos con un porcentaje de grasa disminuido (60%), un porcentaje de masa muscular aumentado (77,1%), y no presentan riesgo cardiovascular (53,3%).

Por el contrario, en los operativos, se evidenció que el 40% se encuentra en sobrepeso con un alto porcentaje de masa grasa (80%), un porcentaje de masa magra disminuido (77,1%) y no presentan riesgo cardiovascular (65,7%); sin embargo, en el 22,9% de los trabajadores se evidencio riesgo cardiovascular muy elevado.

En cuanto a las condiciones de salud, la mayoría de los trabajadores manifestó que durante el último año no ha tenido hospitalizaciones (66,7% administrativos y 62,9% operativos), ni cirugías (66,7% administrativos y 68,6% operativos), ni tienen enfermedades diagnosticadas actualmente (86,7% administrativos y 80,1% operativos), tampoco presentan antecedentes de salud importantes por parte de familiares cercanos (60% administrativos y 65,7% operativos), no han presentado ninguna molestia de salud (40% administrativos y 74,3% operativos) y consideran que su salud ha sido buena a lo largo de su vida (86,7% administrativos y 77,1% operativos).

En lo referente al consumo de alcohol, la mayoría de los trabajadores reportan no consumirlo en niveles importantes (73,3% administrativos y 57,1% operativos); sin embargo, el 60,0% de los operativos reportan no fumar cigarrillo versus los administrativos que reportan un consumo moderado (53,3%) aproximadamente 2 a 3 veces por semana.

6.2.1.4 Información de Frecuencia de consumo

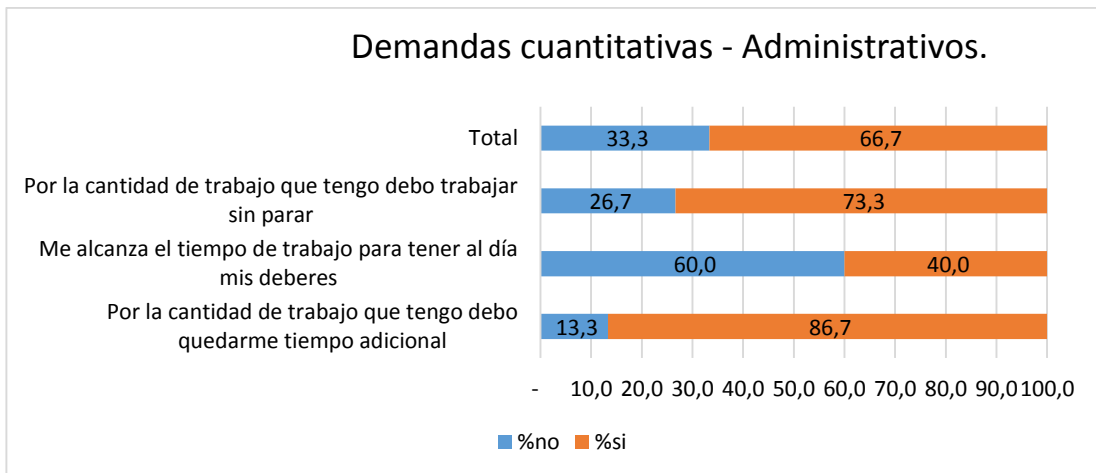
El perfil de consumo de alimentos en ambos grupos de trabajadores está dado en gran medida por el **consumo diario** del *Grupo III Subgrupo IA* - lácteos (73,3% administrativos y 68,6%) con prevalencia de leche deslactosada, *Grupo II Subgrupo II* - frutas enteras y verduras (93,3% administrativos y 57,1%), *Grupo IV Subgrupo* - carnes con frecuencia de consumo de res y pollo y ocasional de pescado (73,3% administrativos y 80% operativos), *Grupo IV Subgrupo II* – huevo (53,3% administrativo y 60,0 operativo), *Grupo VI Subgrupo I* relacionado a el consumo de azúcar añadido en preparaciones (80% administrativos y 68,6% operativos), *Grupo I Subgrupo I* - cereales con prevalencia de arroz, pasta y pan (73,3% administrativos y 48,6%) y *Grupo V Subgrupo I y II* - grasas / aceites (98,7% administrativos y 95,6% operativos); en cuanto al **consumo semanal**, este está dado por los *Grupos IV Subgrupo III* - leguminosas con prevalencia de frijoles y lentejas (60% administrativos y 82,9% operativos), *Grupo I Subgrupo II y III* - tubérculos con prevalencia de la papa y la yuca (66,7% administrativos y 82,9%), y *Grupo VI Subgrupo II* - dulces y postres (53,3% administrativos y 48,6% operativos).

Es importante resaltar, que los trabajadores operativos a comparación de los administrativos reflejan mayor consumo semanal de bebidas gaseosas (28,6%), comidas rápidas (37,1%) y productos de paquete (34,3%).

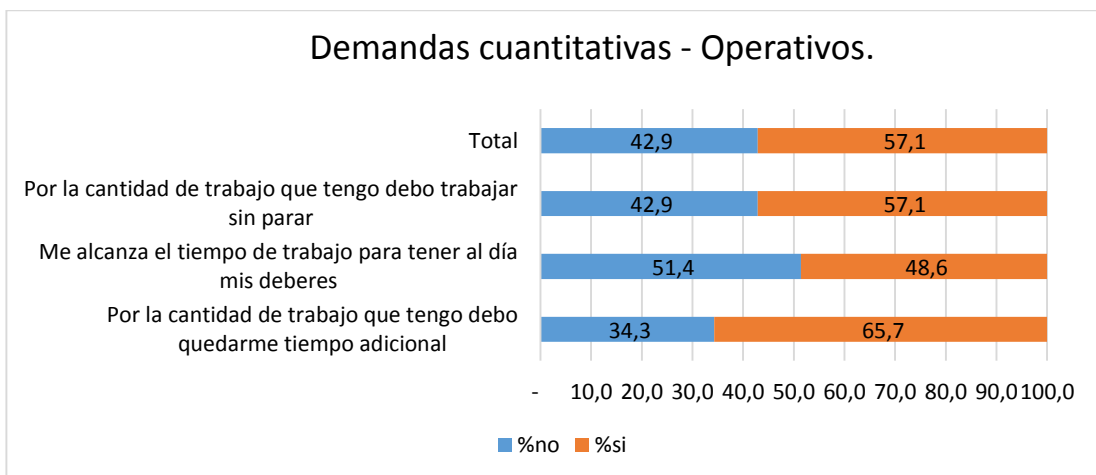
6.2.2 Condiciones intralaborales – Demandas del trabajo

6.2.2.1 Demandas cuantitativas

Los trabajadores administrativos y operativos se encuentran expuestos a altas demandas cuantitativas, representadas por el tiempo adicional que deben quedarse debido a la cantidad de trabajo (86,7% administrativos y 65,7% operativos), el tiempo que no les alcanza para tener al día sus deberes (60% administrativos y 51,4% operativos) y el incremento del ritmo de trabajo debido a la carga laboral (73,3% administrativos y 57,1% operativos).



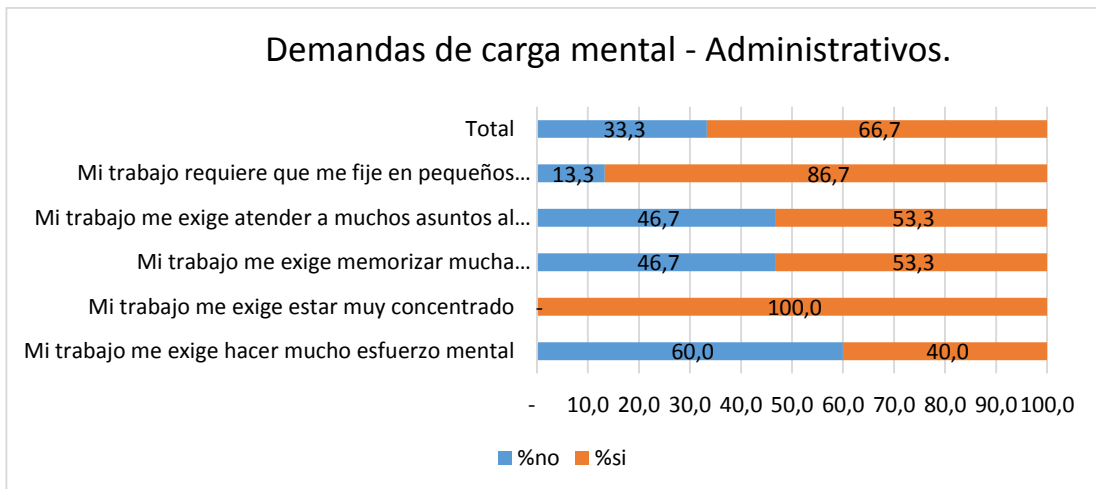
Gráfica No. 1 Demandas cuantitativas – Administrativos



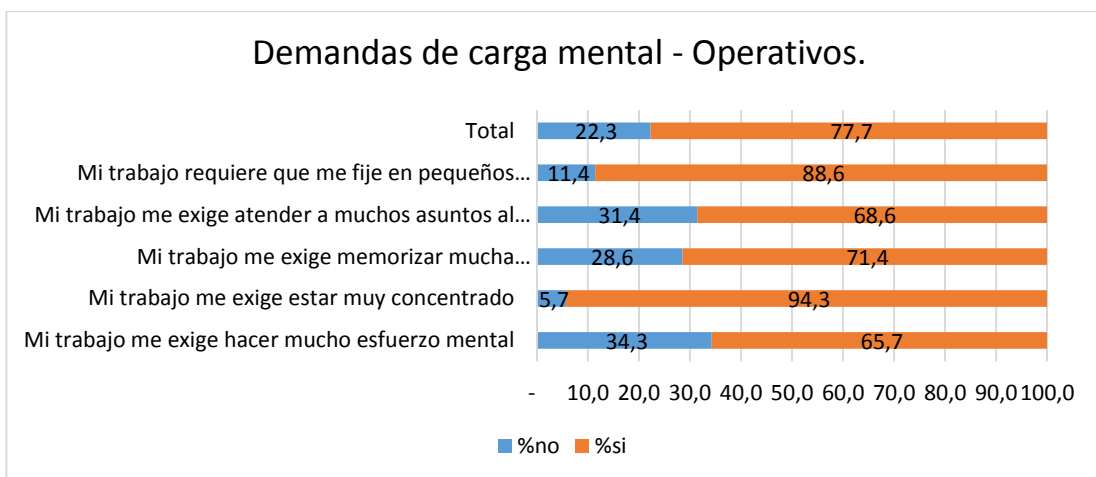
Gráfica No. 2 Demandas cuantitativas – Operativos

6.2.2.2 Demandas de carga mental

El perfil de las cargas mentales refleja que tanto los administrativos y operativos se encuentran expuestos a altas demandas mentales, las cuales obedecen a altos niveles de concentración (100% administrativos y operativos), a tener que atender muchos asuntos al mismo tiempo (53,3% administrativos y 100% operativos) y tener que fijarse en pequeños detalles (86,7% administrativos y 65,7% operativos).



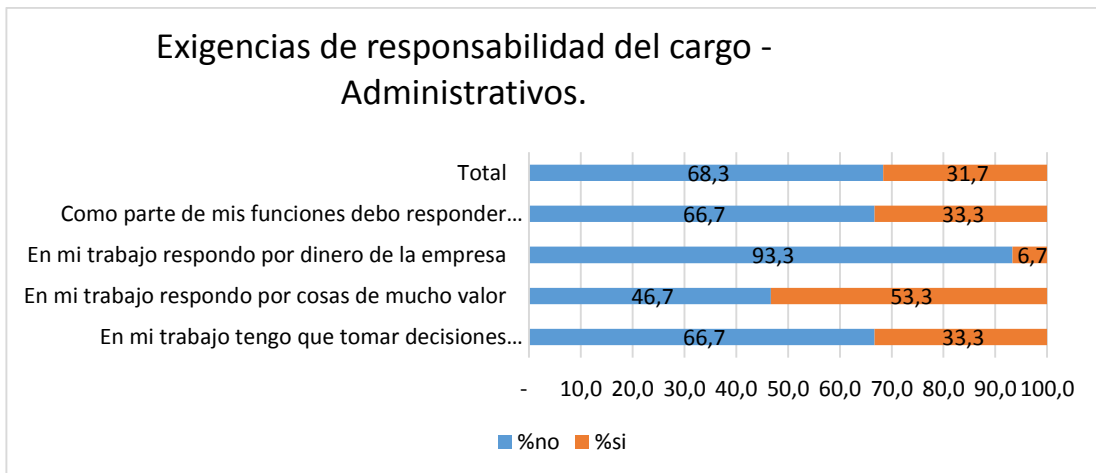
Gráfica No. 3 Demandas de carga mental – Administrativos



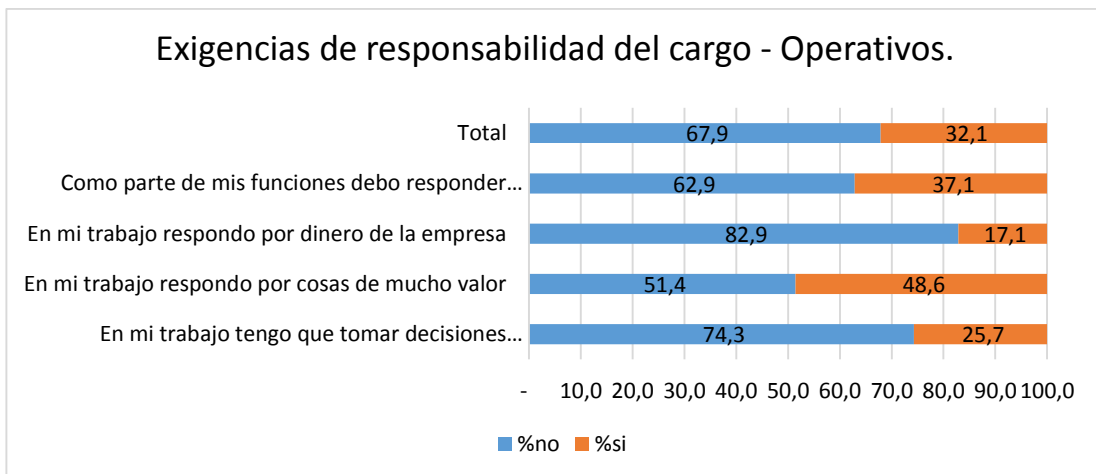
Gráfica No. 4 Demandas de carga mental – Operativos

6.2.2.3 Demandas por Exigencia de responsabilidad del cargo

La mayor distribución porcentual de los trabajadores administrativos y operativos refirieron no estar expuestos a alta carga por este tipo condiciones; es decir no tienen que tomar decisiones difíciles, ni responder por dinero de la empresa, ni por la seguridad de otros.



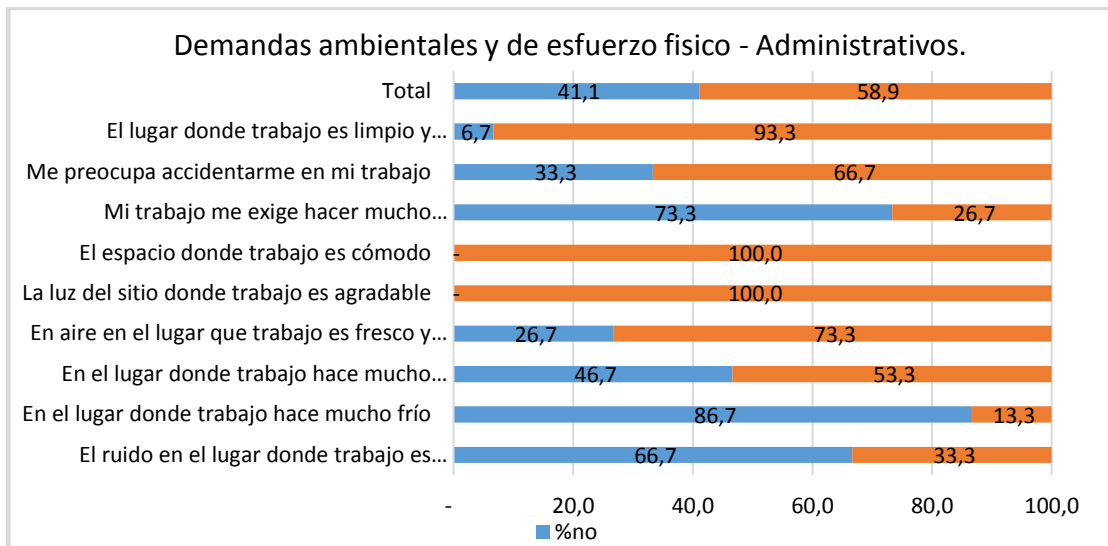
Gráfica No. 5 Demandas de exigencias de responsabilidad del cargo – Administrativos



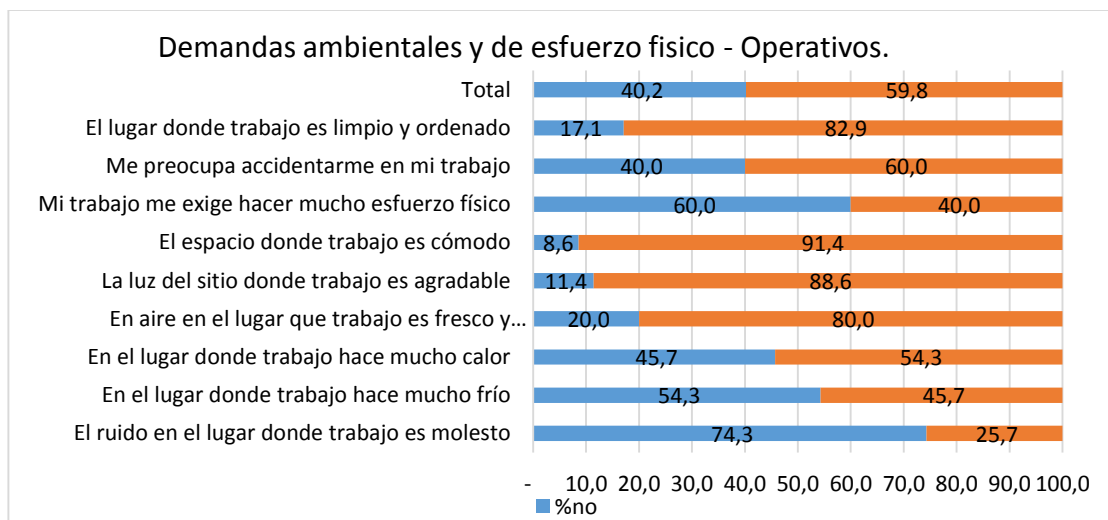
Gráfica No. 6 Demandas de exigencias de responsabilidad del cargo – Operativos

6.2.2.4 Demandas ambientales

El perfil de este tipo de demandas, muestra que el mayor porcentaje de los administrativos y operativos, laboran en general, en adecuadas condiciones en lo que respecta a ruido, ventilación, iluminación, espacio de trabajo y equipos y herramientas; sin embargo, ambos grupos de trabajadores, presentan disconfort térmico por calor en el desarrollo de sus actividades (53,3% administrativos y 54,3% operativos) y manifiestan tener la preocupación de accidentarse, dada la naturaleza de las tareas que efectúan (66,7% administrativos y 60% operativos).



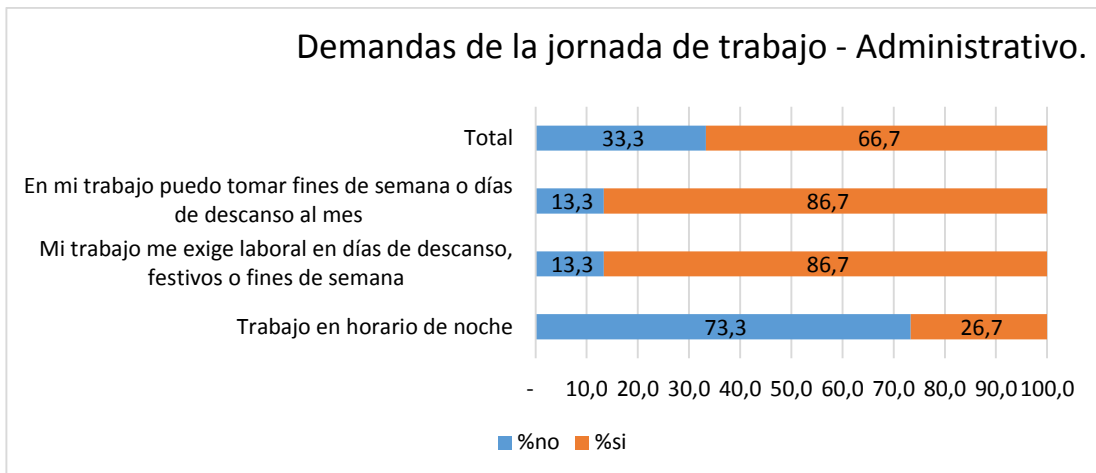
Gráfica No. 7 Demandas ambientales y de esfuerzo fisico – Administrativos



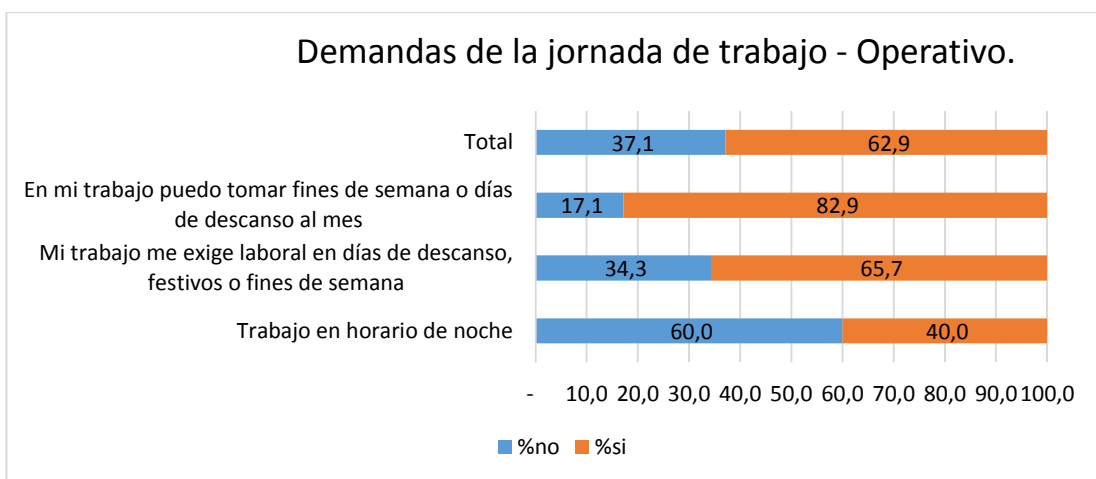
Gráfica No. 8 Demandas ambientales y de esfuerzo fisico – Administrativos

6.2.2.5 Demandas de la jornada de trabajo

El perfil de las demandas por este concepto, refleja que los administrativos y operativos se encuentran expuestos a alta carga, dado a que a veces deben laborar además de fines de semana y festivos, los días programados de descanso (86,7% administrativos y 65,7% operativos).



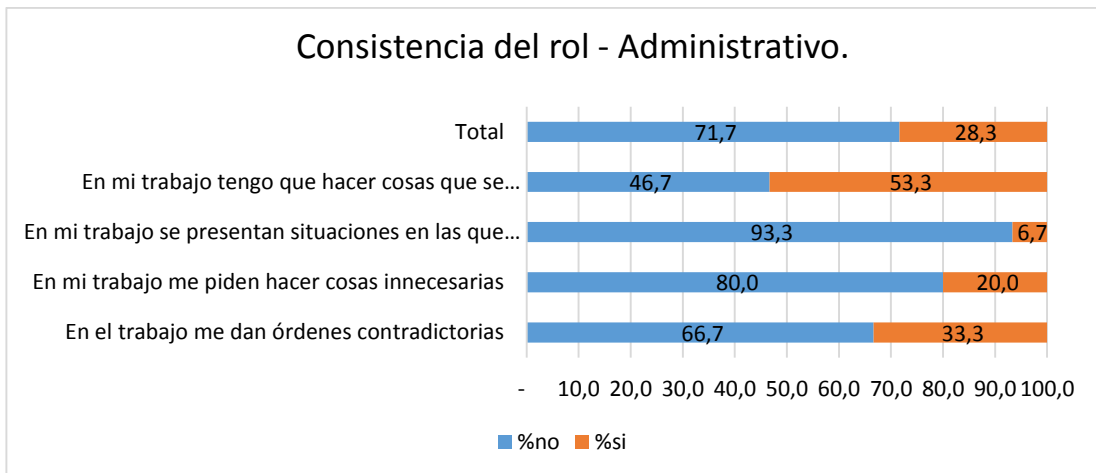
Gráfica No. 9 Demandas de la jornada de trabajo – Administrativos



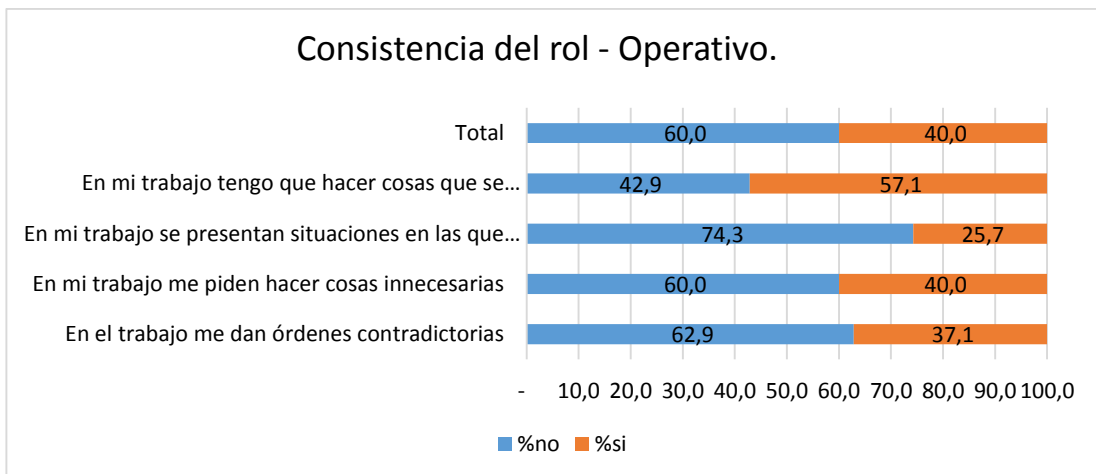
Gráfica No. 10 Demandas de la jornada de trabajo – Operativos

6.2.2.6 Demandas de la consistencia del rol

El perfil de este tipo de condiciones, evidencia que el mayor porcentaje de los administrativos y operativos refirieron no tener alta carga, dado que existe consistencia entre las diversas exigencias laborales; sin embargo, reportaron que se podrían hacer las cosas de una forma más práctica (53,3% administrativos y 57,1% operativos).



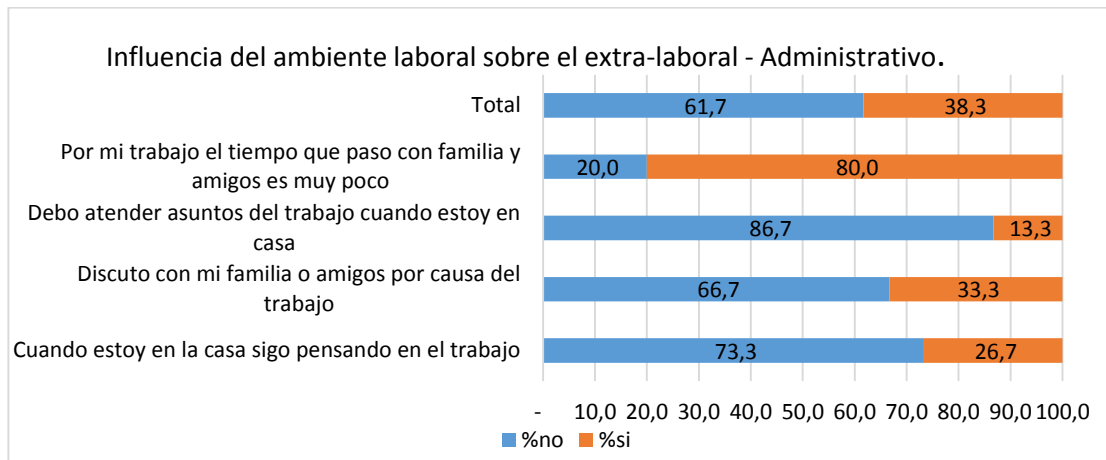
Gráfica No. 11 Demandas de la consistencia del rol – Administrativos



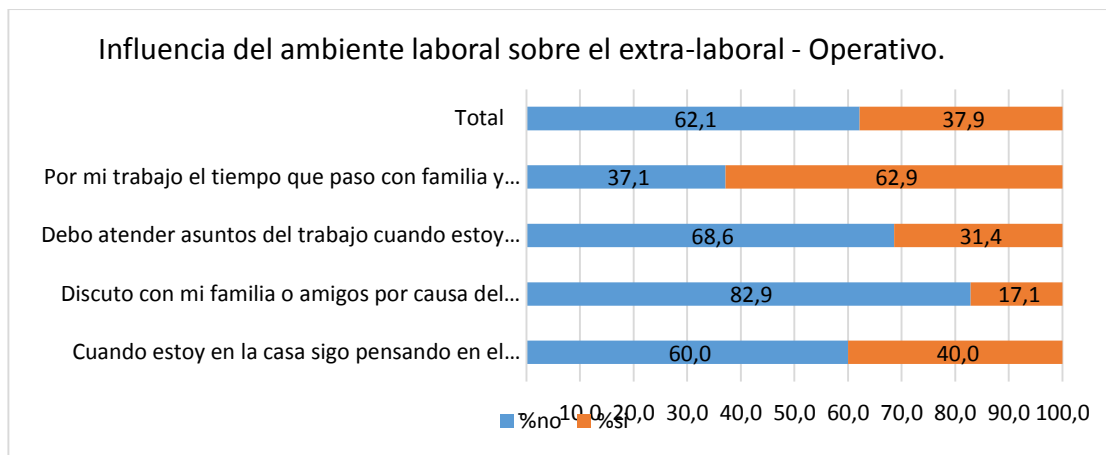
Gráfica No. 12 Demandas de la consistencia del rol – Operativos

6.2.2.7 Demandas por influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral

Finalmente, en cuanto a este tipo de perfil, la mayoría de los trabajadores reportaron tener altas demandas por este tipo de condiciones; dado a que aunque no sienten que su trabajo genere un impacto en su vida extralaboral; reportan que el tiempo que pasan con sus familiares y amigos es muy poco (80% administrativos y 62,9% operativos).



Gráfica No. 13 Demandas de la influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral – Administrativos



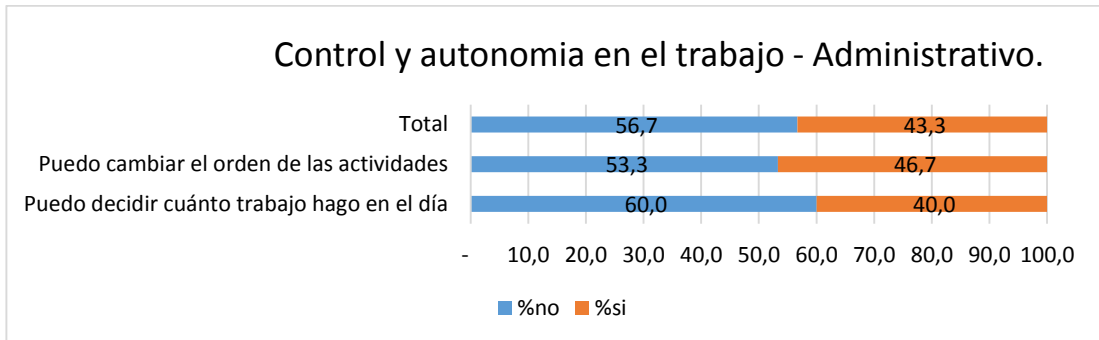
Gráfica No. 14 Demandas de la influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral – Operativos

6.2.3 Condiciones intralaborales – Control y autonomía sobre el trabajo

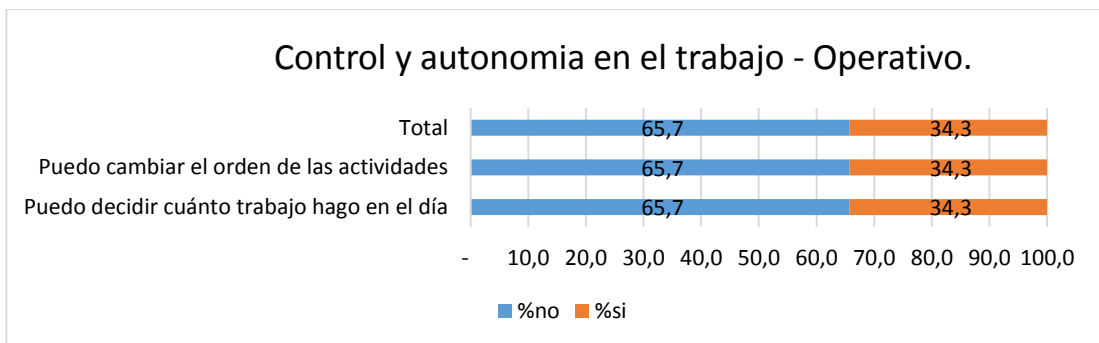
El perfil de condiciones de control, refleja que tanto los trabajadores administrativos como los operativos, se encuentran expuestos a altas cargas de este tipo, las cuales obedecen a no poder decidir cuánto trabajo realizar en el día, ni cambiar el orden de las actividades (60% administrativos y 65,7% operativos).

Sin embargo, los trabajadores no se encuentran expuestos a altas cargas de desarrollo de habilidades (64,3% administrativos y 56,4% operativos), participación y manejo del cambio

(67,1% administrativos y 68,3% operativos), claridad del rol (72,4% administrativos y 56,4% operativos) y capacitación (100% administrativos y operativos), siendo estas unas de las fortalezas principales del servicio.



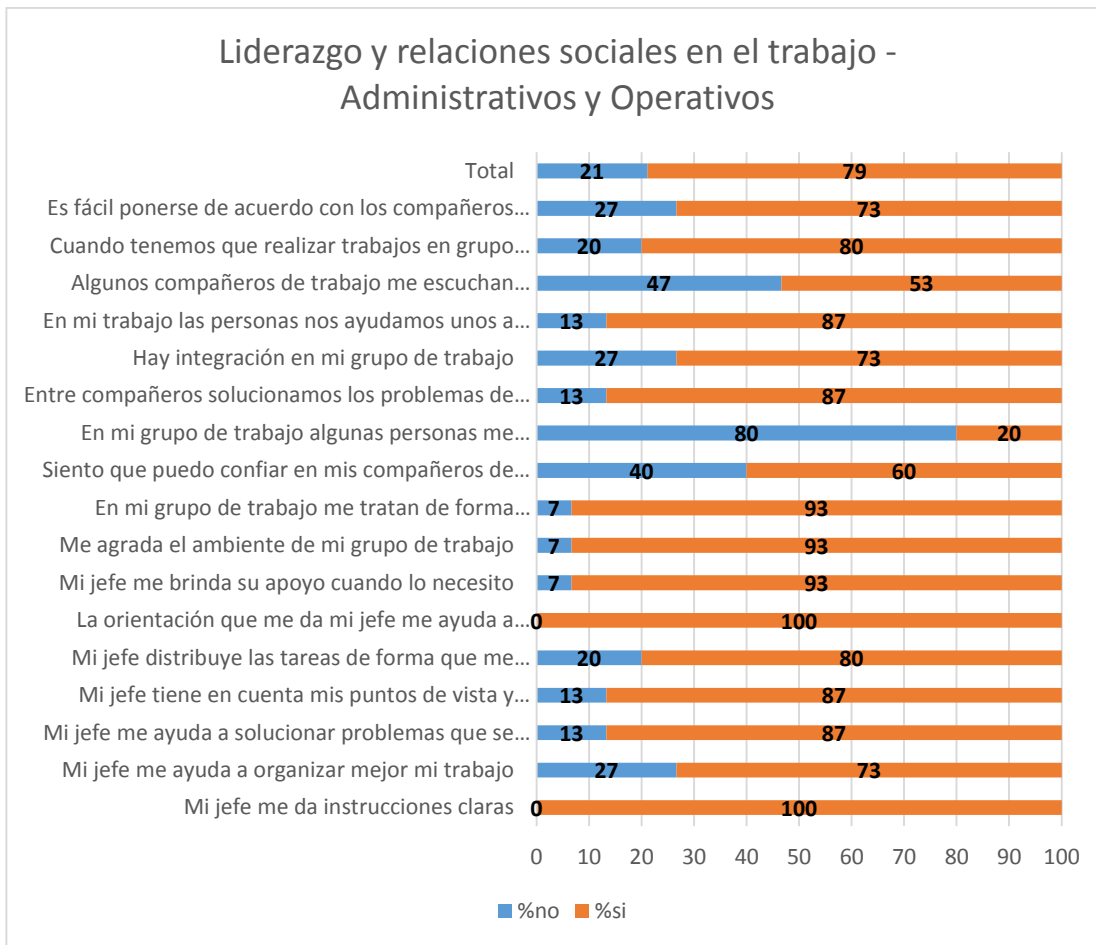
Gráfica No. 15 Control y autonomía sobre trabajo – Administrativos



Gráfica No. 16 Control y autonomía sobre el trabajo – Operativos

6.2.4 Condiciones intralaborales – Liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo

El perfil de liderazgo y las relaciones sociales, evidencia que los administrativos y operativos no se encuentran expuestas a altas cargas de este tipo por estas condiciones, pues reportan tener óptimas relaciones sociales con su jefe inmediato (93,4% administrativos y 95,0% operativos) y con las relaciones sociales en el trabajo (83,2% administrativos y 63,2% operativos), es decir, las cuales se establecen con sus compañeros área.

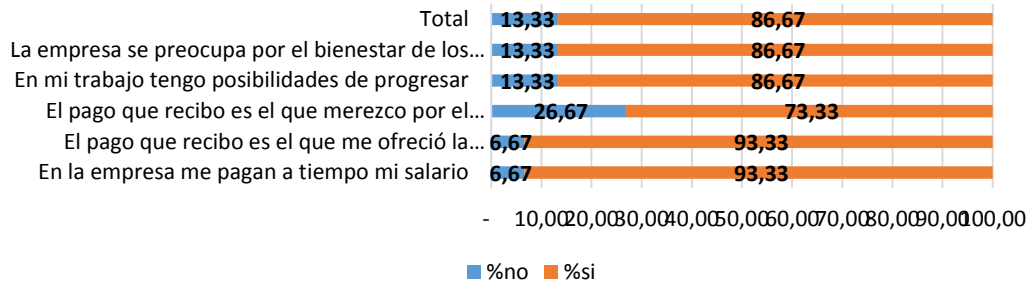


**Gráfica No. 17 Características de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo –
Administrativos**

6.2.5 Condiciones intralaborales – Recompensa

El perfil de recompensa muestra que, en el 70% de los trabajadores administrativos reciben reconocimiento y recompensa derivados de la organización y del trabajo que realiza (70%), mientras que la mayoría de los operativos reporta no tenerlas (77,1%).

Reconocimiento y compensación. Administrativo.



Gráfica No. 21 Reconocimiento y compensación –Administrativos

6.3 Identificación de fortalezas y debilidades del servicio de alimentación

Demandas	Dimensión	Fortalezas y/o Debilidades
Condiciones intralaborales – Demandas de Trabajo	<i>Demandas cuantitativas</i>	Alta demanda, representada por el por el tiempo adicional que deben quedarse debido a la cantidad de trabajo, el tiempo que no les alcanza para tener al día sus deberes y el incremento del ritmo de trabajo debido a la carga laboral.
	<i>Demandas de carga mental</i>	Alta demanda, representada por altos niveles de concentración, atención de muchos asuntos al mismo tiempo y la fijación en pequeños detalles.
	<i>Demandas por exigencia de responsabilidad de cargo</i>	Baja demanda, representada por no tener que tomar decisiones difíciles, ni responder por dinero de la empresa, ni por la seguridad de otros.
	<i>Demandas ambientales</i>	En general laboran en adecuadas condiciones, sin embargo, existe una alta demanda dado el disconfort térmico por calor y existe preocupación de accidentarse, dada la naturaleza de las tareas que efectúan.
	<i>Demandas de jornada de trabajo</i>	Alta demanda, representada por laborar fines de semana y festivos y los días programados de descanso.
	<i>Demandas de la consistencia del rol</i>	Baja demanda, dada la consistencia entre las diversas exigencias laborales; sin embargo, hay reporte de que se podrían hacer las cosas de una forma más práctica.

Demandas	Dimensión	Fortalezas y/o Debilidades
	<i>Demandas por la influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral</i>	Alta demanda, dado a que aunque no se reporta que el trabajo genere un impacto en su vida extra laboral; el tiempo que pasan con sus familiares y amigos es muy poco.
Condiciones intralaborales – Control y autonomía sobre el trabajo	<i>Control y autonomía sobre el trabajo</i>	Alta demanda, debido a poder decidir cuánto trabajo realizar en el día, ni cambiar el orden de las actividades
	<i>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</i>	Baja demanda, representado por que el trabajo les permite aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.
	<i>Participación y manejo del cambio</i>	Baja demanda, dada la adecuada información y la participación de los empleados en los diferentes cambios organizacionales.
	<i>Claridad del rol</i>	Baja demanda, representada por la claridad del papel que tienen que desempeñar en la empresa, objetivos, funciones y resultados.
	<i>Capacitación</i>	Baja demanda, dado el recibimiento óptimo de capacitación útil por para de la empresa.
Condiciones intralaborales – Liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo	<i>Características del liderazgo</i>	Baja demanda, dada la correcta gestión de los jefes inmediatos.
	<i>Relaciones sociales en el trabajo</i>	Baja demanda, representada por las óptimas interacciones con sus compañeros de trabajo.
Condiciones intralaborales – Recompensa	<i>Reconocimiento y compensación</i>	Baja demanda, dado la adecuada percepción de la estabilidad laboral y pertenencia por su trabajo.
	<i>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</i>	Altas demandas, representada por la no retribución al esfuerzo realizado en el trabajo por parte de la empresa a los trabajadores operativos



Fortaleza



Debilidad



Aspectos por mejorar

Tabla No. 3 Identificación de fortalezas y debilidades en el servicio de alimentación

7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El perfil sociodemográfico de los trabajadores administrativos y operativos tiene similitudes con el reportado en la población con edad productiva del país, reportada en el Boletín del Observatorio del Mercado de Trabajo y La Seguridad Social (2017) del DANE, en lo que respecta a que las mujeres constituyen el 40% de la fuerza del trabajo del sector de la alimentación y bebidas, y que la franja de edad con mayor acceso al mercado laboral la cual oscila entre los 25 y 44 años (42,9%), por otro lado, el Boletín informa que el 65,2% de los trabajadores que se vinculan laboralmente provienen del departamento de Cundinamarca y que de estos el 31,9% tienen bachillerato como ultimo nivel de estudios alcanzados.

Así mismo, se encontró similitud de acuerdo a la Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ENCV, 2012) del DANE, en lo que refiere a que el 84,1% de los trabajadores vinculados laboralmente son solteros, y de estos hogares, el 39,5% tiene entre 1 y 2 hijos y viven en arriendo.

Según, el Boletín de prensa (No. 069 de 2016), para el año 2016, 990.385 personas se encontraban afiliados al Sistema General Seguridad Social en Salud (SGSSS), lo cual corrobora lo encontrado en el estudio, pues el 100% de los trabajadores se encuentra vinculado al SGSSS por parte de la empresa.

El perfil de la información laboral en general tiene semejanzas según lo reportado por el Ministerio de Trabajo (2011) y la Encuesta Social Longitudinal de Fedesarrollo (2009), en donde el 36% de los trabajadores vinculados, laboran bajo el contrato de término indefinido, y al mencionar que al ser un servicio de alimentación tipo prestación de servicios, la mayor parte de sus trabajadores debe ser de rotación operativa, el cual está conformado mayoritariamente por auxiliares de cocina, seguido de cocineros, jefes de cocina y finalmente auxiliares de limpieza.

Por otro lado, según el Código Sustantivo del Trabajo (1990), *“en ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales”*, deduciendo de esto, que la jornada laboral de los trabajadores se encuentra dentro de los parámetros establecidos por la ley del Congreso de Colombia.

Otra semejanzas encontrada con el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 319 de 2019, en donde se establece la obligación que tienen los empleadores para garantizar que todos los trabajadores a su cargo estén afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales, corroborado con lo encontrado en el estudio, pues la empresa brinda afiliación a todos sus empleados.

El perfil de las demandas cuantitativas muestra semejanza con lo encontrado en la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo (2009-2010) y la segunda Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, en donde, para el sector de restaurantes, se evidencia alta exposición dado el tiempo adicional que los trabajadores deben laborar (69,63%) y un ritmo de trabajo elevado (59,2%), corroborado con la alta demanda cuantitativa por incremento del horario de trabajo y ritmo acelerado para laborar, hallado en el estudio.

Así mismo, el perfil de carga mental se corroboró con lo evidenciado según el Ministerio de Trabajo (2013) y la III Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo (2013), en donde al igual que en el estudio, los trabajadores se encuentran expuestos altas cargas mentales, dado el incremento en la concentración de actividades rutinarias en su puesto de trabajo (58%), atender a varias tareas al mismo tiempo (36,26%) y atender asuntos que requieran que se fijen en actividades muy precisas (42,1%), de igual forma, en el estudio se evidencio que los trabajadores de gestiones administrativas se encuentran expuestos a altas demandas de responsabilidad de cargo debido a la responsabilidad de gestión y dirección de la empresa, corroborado por el estudio de Viloría (2016).

El perfil de demandas ambientales en los trabajadores del servicio pese a que en su mayoría laboran bajo adecuadas condiciones, se encuentran expuestos a altas demandas ambientales, esto se contrasto con lo encontrado en Facecolda y la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo (2009-2010), donde trabajadores del sector de alimentos se encuentran expuestos a altas demandas ambientales y de esfuerzo físico, en su mayoría dadas por disconfort térmico (14,87%) y riesgo de accidentabilidad en el puesto de trabajo (65,1%).

En cuanto al perfil de demandas de consistencia de rol, en la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo (2009-2010), se muestra que el 86,8% de los trabajadores no requiere de actividades complejas, complicadas o difíciles en su puesto de trabajo, corroborado con lo encontrado en el estudio, pues los trabajadores reportaron que las actividades en el puesto de trabajo se pueden realizar de una manera más sencilla; en este mismo estudio se evidenció que, los trabajadores se ven afectados por la influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral, pues el 81,2% no tiene tiempo libre dado la carga laboral, corroborado con la alta demanda encontrada en el estudio, pues se reportó que por el trabajo, el tiempo para compartir con su familia es poco.

La Guía de la Gestión de Calidad Para Servicios de Alimentación y nutrición (2008) en un estudio junto con el DANE, manifestó que por la carga laboral, los trabajadores no pueden manejar el tiempo ni la organización en sus actividades, lo cual se corrobora con lo encontrado

en el estudio, pues los trabajadores reflejan altas demandas de control y autonomía en su trabajo ya que no pueden decidir cuánto trabajo hace en el día y tampoco cambiar el orden de las actividades en su puesto de trabajo.

El perfil de demandas de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se corroboró con la I Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo, donde la mayoría de trabajadores se encuentra bajo óptimas condiciones laborales gracias a la gestión de sus jefes y las buenas relaciones con sus compañeros y subordinados, esto se verificó con lo encontrado en el estudio, pues los trabajadores reportaron óptimas condiciones de liderazgo y relaciones sociales en el puesto de trabajo; finalmente, en este mismo estudio se mostró que el 62,2% del total de los trabajadores gozan de recompensa por el trabajo que realiza a lo largo de un periodo laboral, pero esto se contrasto con lo hallado en estudio pues los trabajadores operativos dicen no ser beneficiario de reconocimiento y compensación derivado de la organización y del trabajo que realiza.

7.1 Condiciones individuales en los trabajadores

El perfil de la información antropométrica de los trabajadores se encuentra relacionado con los resultados del estudio realizado por Muñoz, J (2003), en donde el 40% de los trabajadores de la industria alimentaria en encuentra sobrepeso y/o obesidad generado por el aumento de consumo de alimentos que provoca el incremento de la tasa metabólica basal a consecuencia de las actividades que realiza.

Por otro lado, el perfil de la frecuencia de consumo de los trabajadores, se corroboró con los hallazgos descritos en la ENSIN 2015, en donde, solo el 26% de la población reporta consumo diario de frutas y verduras y por el contrario 68% reporta consumo de cereales y derivados, refiriendo similitud al estudio pues gran parte de la alimentación de los trabajadores esta dado por el consumo de carbohidratos y azucares, dulces y postres, gaseosas, comidas rápidas y alimentos de paquete.

Sin embargo, según Planas, Pérez & Martínez (2010) en trabajadores con otro tipo de actividades que requieran menos incremento del requerimientos energético, el 56% se aproxima a IMC en normalidad sin alteraciones en circunferencias especialmente en la cintura-cadera, siendo este el caso de los trabajadores administrativos del servicio que reportan un IMC en normalidad.

8. CONCLUSIONES

Se identificó que el servicio de alimentación, en cuanto a la forma de contratación, es un servicio de alimentación de autogestión, con un sistema de producción convencional, que opera mediante métodos de producción continua y en tandas grandes, cuyo tipo de distribución es satelital o descentralizada, característico de un servicio de alimentación hospitalario que distribuye satelitalmente a todos sus clientes.

Se identificaron las condiciones laborales a las cuales se encuentran expuestos los trabajadores del servicio de alimentación en términos de fortalezas y debilidades. Las principales fortalezas del servicio abarcan adecuadas condiciones de la exigencia de la responsabilidad del cargo, adecuadas demandas ambientales y de esfuerzo físico, óptimas condiciones de liderazgo y adecuadas relaciones sociales en el trabajo.

Dentro de las debilidades del servicio, se encuentra la alta exposición a demandas cuantitativas, debido a grandes exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en su puesto de labor, con relación al tiempo disponible para hacerlo; altas cargas mentales por alto procesamiento cognitivo que implica la tarea; altas demandas en las jornadas de trabajo en términos de la duración y el horario de la jornada; altas demandas de ambiente laboral sobre el extra-laboral; altas cargas relacionadas al control en el trabajo y un inadecuado perfil de recompensa en los trabajadores operativos.

Por último, se evidenció que gran parte de los trabajadores del sector operativo presentan sobrepeso acompañado de altas reservas de masa grasa y bajas reservas de masa magra, esto a consecuencia de, las condiciones laborales a las que se encuentran expuestos este grupo de trabajadores, pues existe un incremento en su requerimiento energético acompañado de malos hábitos alimentarios, generando en ellos una malnutrición como riesgo de salud.

9. RECOMENDACIONES

A continuación se plantea una serie de recomendaciones partiendo del análisis de resultados de la investigación, en el que se evidenciaron diferentes debilidades que condicionan en alguna medida la salud y seguridad de los trabajadores y quizás la calidad del servicio prestado.

Como primera medida de intervención se hace referencia a la importancia de hacer conocer este documento a todos los trabajadores, pues es importante que ellos tengan conocimiento de las condiciones laborales a las que se encuentran expuestos, ya que, de la sugerencia y opinión que surjan por parte de ellos, depende en gran parte las medidas de intervención que se realicen.

Como segunda medida de intervención, se propone una discusión de los resultados y hallazgos encontrados en este estudio con los directivos y miembros de HSEQ, coordinadores de las distintas áreas y operativos que estén interesados en analizar los resultados de este estudio. Como resultado de esta discusión, se busca implementar una estrategia de mejoramiento de las debilidades y/o condiciones laborales destacadas como deficientes.

Como tercera medida de intervención, para manejar y controlar las altas demandas cuantitativas y de jornada laboral, se recomienda evaluar el recurso humano actual, versus las necesidades del servicio, dado que en este momento, la organización aumentó considerablemente el número de trabajadores debido a que amplió su oferta en los hospitales de la subred sur, verificando días y horarios para laborar sin que afecte los fines de semana y días de descanso de los trabajadores.

Como cuarta medida de intervención, para el manejo de las cargas mentales en los trabajadores, se recomienda instaurar un manejo mediante políticas internas en la organización, que le permitan al trabajar tener tiempos adecuados de descanso a fin de reponer energía necesaria para efectuar sus tareas laborales por el resto de la jornada, además de minimizar la implicación de esto sobre su vida extralaboral.

Como sexta medida de intervención, para el control de las demandas ambientales y el discomfort térmico por calor, se plantea control por medio de medidas administrativas, instaurando un sistema de ventilación artificial y realizar el correcto mantenimiento correctivo de la campana extractora para la correcta eliminación de vapores en la cocina caliente.

Como séptima medida de intervención, se plantea una estrategia de mejoramiento de los incentivos y recompensas para los trabajadores operativos, buscando que la organización

implemente una directriz que le permita al trabajador gozar de la obtención logros en su trabajo y que al mismo tiempo le permita sentirse competente satisfecho dentro de la organización.

Finalmente, como séptima medida de intervención, se plantean líneas de acción para el control y mejoramiento del estado nutricional y de salud de los trabajadores del servicio de alimentación, especial aquellos que se encuentran en sobrepeso y con riesgo cardiovascular, mediante el control médico, a través de los exámenes periódicos y el desarrollo de programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el marco del programa de Medicina del Trabajo, del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo de la empresa.

Para esta última, se propone también, adoptar medidas que busquen empoderar al trabajador de su salud y estado nutricional, mediante capacitaciones en hábitos alimentarios adecuados y estilos de vida saludable, y junto a esto, buscar la articulación con el servicio de alimentación para garantizar la calidad de los alimentos ofrecidos en los distintos tiempos de comida durante su jornada laboral.

10. REFERENCIAS

Boletín del Observatorio del Mercado de Trabajo No. 13. ¿La Ley 1429 de 2010 ha formalizado el empleo en Colombia? Disponible en: <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/boletin13-nuevo.pdf> (Consultado el: 24 de Mayo de 2019).

Boletín de prensa No. 069, (2016). Disponible en: <https://www.corpoguavio.gov.co/listarticulos/ArticleId/520/articulo-de-prensa-no-069-de-2016-unidos-por-la-conservacin-de-los-recursos-naturales-del-territorio> (Consultado el: 24 de Mayo de 2019).

Consejo Colombiano de Seguridad (2014). Disponible en: <https://ccs.org.co/como-le-fue-a-colombia-en-accidentalidad-enfermedad-y-muerte-laboral-en-2018/> (Consultado el: 15 de Marzo de 2019)

Cortés, J., (2007). Importancia de la relación ambiente y las condiciones de trabajo en diferentes ámbitos laborales. Attitudes and Behavior towards Natural Environment. Environmental Health and Psychological Well-Being. Universidad de Castilla-La Mancha, Toledo, España.

Cunha, D., Taddeo, M. (2015). Food safety knowledge and training participation are associated with lower stress and anxiety levels of Brazilian food handlers. Biosciences Department, Federal University of São Paulo, Santos, Brasil.

DANE información para todos (2017). Disponible en: <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica> (Consultado el: 03 de Marzo de 2019)

Encuesta Nacional de Situación Nutricional (ENSIN), 2015. Ministerio de Salud y Protección Social. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/epidemiologia/Paginas/encuesta-nacional-de-situacion-nutricional-ensin.aspx> (Consultado el: 28 de Abril de 2019)

Encuesta Social Longitudinal de Fedesarrollo, (2009). Etapa XIII. Cuarto seguimiento. Disponible en: <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/1556> (Consultado el: 05 de Mayo de 2019).

Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda), 2016. Empresas en cuenta regresiva para implementar seguridad laboral. Disponible en: <https://fasecolda.com/index.php/sala-de->

[prensa/noticias/2016/agosto-2/sector-septiembre-13-2016/](#) (Consultado el: 28 de Abril de 2019)

García, A., Centeno, R., Vacas, J. (2003). Sistemas de gestión de calidad en alimentación hospitalaria. Disponible en: http://sancyd.es/backoffice_web/archivos/seguridad_alimentaria/sistemas_de_gestion_de_calidad.pdf (Consultado el: 15 de Abril de 2019)

Guerrero, J. y Puerto, I. (2006). Condiciones de trabajo, estrés y productividad de los trabajadores del Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Tesis de grado profesional no publicada. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.

Guía de la Gestión de Calidad Para Servicios de Alimentación y nutrición en Establecimientos de Salud de 1er, 2do y 3er Nivel de Atención (2008). Disponible en: https://catedraalimentacioninstitucional.files.wordpress.com/2014/09/11-g-guia_nutricion.pdf (Consultado el: 03 de Marzo de 2019).

Guía técnica Colombiana (GTC 45), (2010). Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Disponible en: <https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf> (Consultado el: 25 de Marzo de 2019)

Informe Infoempleo Adecco, (2013). Disponible en: http://blog.infoempleo.com/media/2014/07/Informe_Infoempleo_Adecco_2013.pdf (Consultado el: 24 de Mayo de 2019).

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2011. Disponible en: <https://www.icontec.org/layouts/15/osssearchresults.aspx?u=https%3A%2F%2Fwww%2Eicontec%2Eorg&k=GTC%2045> (Consultado el: 25 de Abril de 2019).

Ministerio de la Protección Social (2007). Primera Encuesta Nacional de las Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.

Ministerio de la Protección social (2008). Resolución 2646 de 2008. Factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.

Muñoz, J. (2003). Influencia de las características individuales y de las condiciones laborales en la gravedad de las lesiones por accidente de trabajo registradas en Andalucía en 2003. Revista Española de Salud Pública. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000600008

Norma técnica (2006), Servicio de Alimentación y nutrición. Chile. Disponible en: <https://es.slideshare.net/calidadyalimentum/produccion-en-los-servicios-de-alimentacion>

Organización Internacional del Trabajo (2018). La industria de alimentos, bebidas y tabaco como motor de empleo y desarrollo rural. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_235484.pdf (Consultado el: 20 de Marzo de 2019)

Organización Internacional del Trabajo (2013). Boletín de la prevención de las enfermedades profesionales. Disponible en: <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf> (Consultado el: 15 de Marzo de 2019)

Pérez, A. (1998). Servicios de alimentación hospitalarios. Disponible en: http://www.ingesa.mscbs.gob.es/estadEstudios/documPublica/internet/pdf/Organizacion_CocinaAlimen.pdf (Consultado el: 25 de Mayo de 2019)

Planas Vilá M, Pérez-Portabella C, Martínez Costa C. Valoración del estado nutricional en el adulto y en el niño. En: Tratado de Nutrición. Tomo III. A. Gil (ed.). Panamericana. Madrid. 2010

Pino, L., Bejar, S. (2008). Aspectos generales de la gestión en un servicio de alimentación. Disponible en: https://www.iidenut.org/pdf_revista_tec_libre/Renut%206/RENUT%202008%20TEC_6_248-255.pdf

Quick JC, Tetrick LE. (2002), editores. Handbook of Occupational Health Psychology. American Psychological Association. Washington, DC.

Seguro Social de la Protección Laboral (1997). Condiciones de salud y trabajo en una empresa electrodoméstica. Bogotá: Seguro Social.

The International Society for the Advancement of Kinanthropometry (ISAK), 1986. Disponible en: <https://antropometria fisicaend.files.wordpress.com/2016/09/manual-isak-2005-cineantropometria-castellano1.pdf> (Consultado el: 02 de Mayo de 2019)

Vigil L, Gutiérrez R, Cáceres W et al. 2006. Salud ocupacional en el trabajo de estiba: Los trabajadores de mercados mayoristas. Huancayo: Perú

10.1 Normativa legal

Decreto 1072 de Mayo 25 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Disponible en: <http://egresados.bogota.unal.edu.co/files/normatividad/Decreto%201072%20de%202015.pdf> (Consultado el: 20 de Mayo de 2019)

La ley 50 de 1990, por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281> (Consultado el: 20 de Mayo de 2019)

La Ley 100 de Diciembre de 1993, Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html (Consultado el: 11 de Mayo de 2019)

Resolución 319 del 14 de Junio de 2017, por medio de la cual se modifica la Resolución No. 310 del 5 de mayo de 2016, y se adiciona la Resolución No. 309 de 5 de mayo de 2016. Disponible en: https://www.anm.gov.co/sites/default/files/res_319_14_junio_2017.pdf (Consultado el: 13 de Mayo de 2019)

Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989, por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Disponible en: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf> (Consultado el: 20 de Mayo de 2019)

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Título del estudio:

“Diagnóstico de las condiciones laborales de un servicio de alimentación hospitalario con distribución satélital”

Investigadora Daniela Alejandra Villalobos Vargas – Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias, Carrera de Pregrado de Nutrición y Dietética. Bogotá – Colombia.

Cordial saludo, usted está siendo participe en un estudio de investigación para la Universidad Javeriana. Antes de que usted decida participar voluntariamente en el estudio por favor lea el siguiente consentimiento atentamente. Haga todas las preguntas que le genere con el fin de asegurarse que entiende la finalidad del estudio junto con sus respectivos procedimientos a realizar. El propósito de este documento es brindar a usted como participante de esta investigación clara explicación clara de la misma, así como de su rol en ella como participante.

Por medio de este documento, se le invita a hacer parte de este estudio de investigación, realizado con el fin de analizar las condiciones laborales a las cuales se encuentra expuesto dentro del servicio de alimentación.

Impacto esperado: Por medio del siguiente estudio se espera conocer las condiciones laborales a las que están expuestos los empleados de los servicios de alimentación del sector hospitalario y como este afecta la productividad y la calidad laboral.

Procedimiento: La colaboración consiste en responder un cuestionario el cual contiene una serie de preguntas, identificadas en distintos capítulos y evaluadas por medio de preguntas de selección múltiple con única respuesta “sí, no” de acuerdo a lo que usted considere de cada ítem. La información será recolectada y posteriormente transcrita. Esta participación podrá tardar de 30 a 60 minutos. Según la resolución 8430-1993 según su artículo 11, este estudio se considera sin riesgo ético.

Usted como participante encuentra en el derecho de realizar las preguntas que considere pertinentes y en el momento de sentir inconformidad con el proceso o alguna pregunta puede hacérselo saber al investigador. Por último es importante que tenga en cuenta que al ser una participación voluntaria, no recibirá ninguna remuneración económica de antemano el equipo de investigación se agradece su colaboración.

Privacidad y Confidencialidad: La información que se recolecte y que sea obtenida por medio de este estudio solo tiene propósitos académicos y no será utilizada con otros fines apartes de los del presente estudio, por ende, las únicas personas autorizadas a ver y evaluar sus respuestas, son las que trabajan en el estudio y las que se aseguran de que éste se realice de manera correcta y confidencial.

Yo _____, acepto las condiciones descritas en este documento, acepto mi participación voluntaria en el estudio. Me han explicado en que consiste el estudio, la utilización de mi información que será grabada. Firmo _____ y recibo una copia a los ____ días del mes _____ del 2019.

Información del Entrevistador: Daniela Villalobos Vargas - Estudiante Nutrición y Dietética, Pontificia Universidad Javeriana - Número Telefónico: 3123206966 - Dirección: Carrera 73ª No. 1 - 40. Bogotá D.C.

Anexo 2. Encuesta Semiestructurada

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS
DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA
ASIGNATURA DE TRABAJO DE GRADO
ENCUESTA SEMI ESTRUCTURADA DE CONDICIONES LABORALES
Realizado por: Daniela Alejandra Villalobos Vargas

Cordial saludo para usted, estamos realizando una investigación sobre las condiciones laborales en el servicio de alimentación en donde trabaja actualmente. La encuesta se divide en 6 capítulos en donde queremos conocer algunos datos de su información sociodemográfica e información laboral, percepción de la accidentalidad, condiciones de salud y de su estado nutricional. Por favor seleccione con una x la opción que considere correcta. Evite tachones y enmendaduras.

CAPITULO I INFORMACIÓN SOCIODEMOGRAFICA

- 1) Sexo
 - Masculino
 - Femenino
- 2) Fecha de nacimiento: dd ____ mm ____ aaaa _____
- 3) Lugar de nacimiento: _____
- 4) Lugar de residencia actual: _____
- 5) Estado civil
 - Soltero (a)
 - Casado (a)
 - Unión libre
 - Separado (a)
 - Divorciado (a)
 - Viudo (a)
 - Sacerdote / monja
- 6) ¿Tiene hijos?
 - No
 - Si. ¿Cuántos? _____
- 7) Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)
 - Ninguno
 - Primaria incompleta
 - Primaria completa
 - Bachillerato incompleto
 - Bachillerato completo
 - Técnico / tecnológico incompleto
 - Técnico / tecnológico completo
 - Profesional incompleto
 - Profesional completo
 - Post-grado completo

8) Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- Finca
- No sé

9) Seleccione el tipo de vivienda en donde habita actualmente:

- Propia (está paga)
- Propia (la está pagando)
- En arriendo
- Familiar

10) Número de personas que dependen económicamente de usted: _____

11) ¿Se encuentra vinculado a alguna EPS?

- No
- Sí. ¿Cuál? _____

CAPITULO II INFORMACIÓN LABORAL

12) Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente con la empresa (marque solo una opción):

- Temporal de menos de 1 año
- Temporal de 1 año o más
- Término indefinido
- No sé

13) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con esta modalidad de contrato o con cual ha durado más tiempo? _____

14) ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

- Menos de un año
- Más de un año. ¿Cuántos? _____

15) ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?: _____

16) ¿Ha tenido algún cambio de cargo en el tiempo que lleva trabajando en la empresa?

- No
- Sí. ¿A cuál? _____

17) ¿En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, en cuál de los dos cargos se ha desempeñado por más tiempo?

- Primer cargo. ¿Cuánto tiempo? _____
- Segundo cargo. ¿Cuánto tiempo? _____

18) ¿Tiene personal a cargo?

- No
- Sí. ¿Cuántos? _____ ¿Qué cargos?

19) Indique cuantas horas diarias de trabajo están establecidas por la empresa para su cargo:

20) Indique cuantas horas realmente usted labora usted diariamente para su cargo:

21) Mencione el ARL al que se encuentra vinculado: _____

CAPITULO III INFORMACIÓN DE CONDICIONES INTRALABORALES

22) El ruido en el lugar donde trabajo es molesto:

- Si
- No

23) En el lugar donde trabajo hace mucho frío:

- Si
- No

24) En el lugar donde trabajo hace mucho calor:

- Si
- No

25) El aire en el lugar que trabajo es fresco y agradable:

- Si
- No

26) La luz del sitio donde trabajo es agradable:

- Si
- No

27) El espacio donde trabajo es cómodo:

- Si
- No

28) En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud:

- Si
- No

29) Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico:

- Si
- No

30) Los equipos o herramientas con las que trabajo son cómodos:

- Si
- No

31) En mi trabajo, me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud:

- Si
- No

32) Me preocupa accidentarme en mi trabajo:

- Si
- No

- 33) El lugar donde trabajo es limpio y ordenado:
- Si
 - No
- 34) Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional:
- Si
 - No
- 35) Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes:
- Si
 - No
- 36) Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar
- Si
 - No
- 37) Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental:
- Si
 - No
- 38) Mi trabajo me exige estar muy concentrado:
- Si
 - No
- 39) Mi trabajo me exige memorizar mucha información:
- Si
 - No
- 40) En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido:
- Si
 - No
- 41) Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo:
- Si
 - No
- 42) Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles:
- Si
 - No
- 43) En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor:
- Si
 - No
- 44) En mi trabajo respondo por dinero de la empresa:
- Si
 - No
- 45) Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros:
- Si
 - No
- 46) En el trabajo me dan órdenes contradictorias:
- Si
 - No

- 47) En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias:
- Si
 - No
- 48) En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos:
- Si
 - No
- 49) En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica:
- Si
 - No
- 50) Trabajo en horario de noche:
- Si
 - No
- 51) En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar:
- Si
 - No
- 52) Mi trabajo me exige laboral en días de descanso, festivos o fines de semana:
- Si
 - No
- 53) En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes:
- Si
 - No
- 54) Cuando estoy en la casa sigo pensando en el trabajo:
- Si
 - No
- 55) Discuto con mi familia o amigos por causa del trabajo:
- Si
 - No
- 56) Debo atender asuntos del trabajo cuando estoy en casa:
- Si
 - No
- 57) Por mi trabajo el tiempo que paso con familia y amigos es muy poco:
- Si
 - No
- 58) La empresa me permite asistir a las capacitaciones relacionadas con mi trabajo:
- Si
 - No
- 59) Recibo capacitación útil y mejor para hacer mi trabajo:
- Si
 - No

- 60) Mi jefe me da instrucciones claras:
- Si
 - No
- 61) Mi jefe me ayuda a organizar mejor mi trabajo:
- Si
 - No
- 62) Mi jefe me ayuda a solucionar problemas que se presentan en mi trabajo:
- Si
 - No
- 63) Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones:
- Si
 - No
- 64) Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo:
- Si
 - No
- 65) La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor mi trabajo:
- Si
 - No
- 66) Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito:
- Si
 - No
- 67) Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo:
- Si
 - No
- 68) En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa:
- Si
 - No
- 69) Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo:
- Si
 - No
- 70) En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan:
- Si
 - No
- 71) Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa:
- Si
 - No
- 72) Hay integración en mi grupo de trabajo:
- Si
 - No
- 73) En mi trabajo las personas nos ayudamos unos a otros:
- Si
 - No

- 74) Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas:
- Si
 - No
- 75) Cuando tenemos que realizar trabajos en grupo los compañeros colaboran:
- Si
 - No
- 76) Es fácil ponerse de acuerdo con los compañeros de trabajo:
- Si
 - No
- 77) Existen compañeros que dificultan el logro de los resultados:
- Si
 - No
- 78) En la empresa confían en mi trabajo:
- Si
 - No
- 79) En la empresa me pagan a tiempo mi salario:
- Si
 - No
- 80) El pago que recibo es el que me ofreció la empresa:
- Si
 - No
- 81) El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo:
- Si
 - No
- 82) En mi trabajo tengo posibilidades de progresar:
- Si
 - No
- 83) La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores:
- Si
 - No
- 84) El trabajo que hago me hace sentir bien:
- Si
 - No
- 85) Siento orgullo de trabajar en esta empresa:
- Si
 - No
- 86) Hablo bien de la empresa con otras personas:
- Si
 - No
- 87) Mi trabajo en la empresa es estable:
- Si
 - No

- 88) Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades:
- Si
 - No
- 89) Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos:
- Si
 - No
- 90) Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas:
- Si
 - No
- 91) Me asignan trabajo teniendo en cuenta mis capacidades:
- Si
 - No
- 92) Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día:
- Si
 - No
- 93) Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal:
- Si
 - No
- 94) Puedo cambiar el orden de las actividades:
- Si
 - No
- 95) Puedo disminuir el ritmo de trabajo si lo necesito:
- Si
 - No
- 96) Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos:
- Si
 - No
- 97) Puedo dar mi opinión y sugerencia sobre los cambios que se realicen:
- Si
 - No
- 98) Cuando se presentan cambios se tienen en cuenta mis ideas:
- Si
 - No
- 99) Los cambios que se presentan en el trabajo dificultan mi labor:
- Si
 - No
- 100) Me explican claramente los cambios:
- Si
 - No
- 101) Me informan con claridad cuáles son mis funciones:
- Si
 - No

- 102) Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo:
- Si
 - No
- 103) Me explican claramente los resultados que debo lograr:
- Si
 - No
- 104) Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa:
- Si
 - No
- 105) Me explican claramente los objetivos de mi trabajo:
- Si
 - No
- 106) Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo:
- Si
 - No

**CAPITULO IV
POLITICAS Y ACTIVIDADES DE BIENESTAR LABORAL**

- 107) En mi trabajo recibo programas de inducción y reivindicación en el puesto de trabajo:
- Si
 - No
- 108) En mi trabajo cuentan con algún programa de bienestar de tipo deportivo/cultural:
- Si
 - No
- 109) En mi trabajo existe servicio médico dentro de las instalaciones:
- Si
 - No
- 110) En mi trabajo recibo incentivos por parte de la empresa:
- No
 - Si. ¿Cuáles? _____

**CAPITULO V
MAQUINARIA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO**

- 111) Las herramientas y equipos son adecuadas para el desarrollo de mi trabajo:
- Si
 - No
- 112) Las herramientas se encuentran en buen estado de limpieza y conservación:
- Si
 - No

- 113) Son suficientes la cantidad de herramientas y equipos para el desarrollo de mis actividades:
- Si
 - No
- 114) Los lugares en donde se ubican los equipos y herramientas de trabajo es ordenada:
- Si
 - No
- 115) Me encuentro capacitado en el uso de las herramientas y equipos de trabajo:
- Si
 - No
- 116) La empresa me brinda elementos de protección personal individual:
- Si
 - No
- 117) Me encuentro capacitado en los elementos de protección individual:
- Si
 - No
- 118) Los elementos de protección individual se ajustan a mi cuerpo y condiciones físicas:
- Si
 - No
- 119) Conozco los mecanismos de seguridad del uso de equipos y herramientas:
- Si
 - No

CAPITULO VI PERCEPCIÓN DE LA ACCIDENTALIDAD

- 120) En mi trabajo he sufrido algún accidente (en caso de que la respuesta sea **SI**, respondas hasta la pregunta 121, en caso de que la respuesta sea **NO**, continúe con la pregunta 122):
- Si
 - No
- 121) En caso de haber sufrido algún accidente, seleccione al que más se relaciona:
- Cortaduras
 - Quemaduras
 - Caídas
 - Otro. ¿Cuál? _____
- 122) Cuáles fueron los factores por los que usted considera que se accidentó:
- Por confiado
 - Por presión para realizar las tareas
 - Por volumen de trabajo
 - Por postura de trabajo
 - Por el estado de las máquinas y herramientas de trabajo
 - Por espacio de trabajo

- Por falta de elementos de protección individual
- Por el descuido de otros
- Por la falta de capacitación
- Por falta de información
- Por falta de descanso
- Otros: _____
- Ninguno

CAPITULO V CONDICIONES DE SALUD

- 123) ¿Alguna vez ha estado hospitalizado? (en caso de que la respuesta sea **SI**, respondas hasta la pregunta 126, en caso de que la respuesta sea **NO**, continúe con la pregunta 127):
- Si
 - No
- 124) Cual considera que ha sido la causa asociada a las hospitalizaciones que ha tenido:
- Problemas respiratorios
 - Problemas digestivos
 - Problemas circulatorios
 - Problemas musculares
 - Problemas endocrinos
 - Problemas articulares
 - Problemas esqueléticos
 - Problemas inmunitarios
 - Problemas mentales
 - Otros: _____
 - Ninguno
- 125) Hace cuánto tiempo fue su última hospitalización:
- Menos de seis meses
 - Hace un año
 - Hace más de un años
 - Hace más de dos años
- 126) ¿Ha tenido alguna cirugía?
- No
 - Si. ¿Cuál? _____
- 127) ¿Actualmente tiene alguna enfermedad diagnosticada?
- No
 - Si. ¿Cuál? _____
- 128) ¿Actualmente consume cigarrillo?
- Si
 - No
- 129) Si su respuesta es sí, su consumo es (si su respuesta fue **NO**, omite esta pregunta):
- Alto
 - Moderado
 - Leve

- 130) ¿Actualmente consume alcohol?
- Sí
 - No
- 131) Si su respuesta es sí, su consumo es (si su respuesta fue **NO**, omita esta pregunta):
- Alto
 - Moderado
 - Leve
- 132) ¿Cómo considera que ha sido su estado de salud a lo largo de la vida?
- Buena
 - Regular
 - Mala
- 133) ¿Ha sentido alguna molestia de salud en los últimos años?
- No
 - Sí. ¿Cuáles? _____
- 134) Presenta algún tipo de antecedente de salud por parte de algún familiar (en caso de que la respuesta sea **SI**, respondas hasta la pregunta 137, en caso de que la respuesta sea **NO**, continúe con la pregunta 138):
- Sí
 - No
- 135) ¿Por parte de quién?
- Padre o madre
 - Abuelos maternos
 - Abuelos paternos
 - Herman@s
 - Ti@s
 - Prim@s
- 136) Estos antecedentes están relacionadas a enfermedades como:
- Diabetes
 - Hipertensión arterial
 - Enfermedades gastrointestinales
 - Cáncer
 - Enfermedad de huesos
 - Enfermedad mental
 - Otros: _____

CAPITULO V ESTADO NUTRICIONAL

- 137) Dentro de la empresa tengo un espacio adecuado para dedicar a mi alimentación:
- Sí
 - No
- 138) La empresa me brinda alimentación:
- Sí

- No
- 139) ¿En qué tiempos de comida la empresa le brinda su alimentación?
- Desayuno, refrigerio y almuerzo
 - Desayuno y refrigerio
 - Desayuno y almuerzo
 - Refrigerio y almuerzo
 - Solo desayuno
 - Solo refrigerio
 - Solo almuerzo
- 140) Las porciones de los alimentos son iguales a las ofrecidas a los pacientes del hospital:
- Si
 - No
- 141) El trabajo afecta mi apetito y mi alimentación:
- Si
 - No
- 142) La labor que desempeño no me permite alimentarme adecuadamente:
- Si
 - No
- 143) Me preocupo por mi salud y asisto continuamente a chequeos médicos:
- Si
 - No

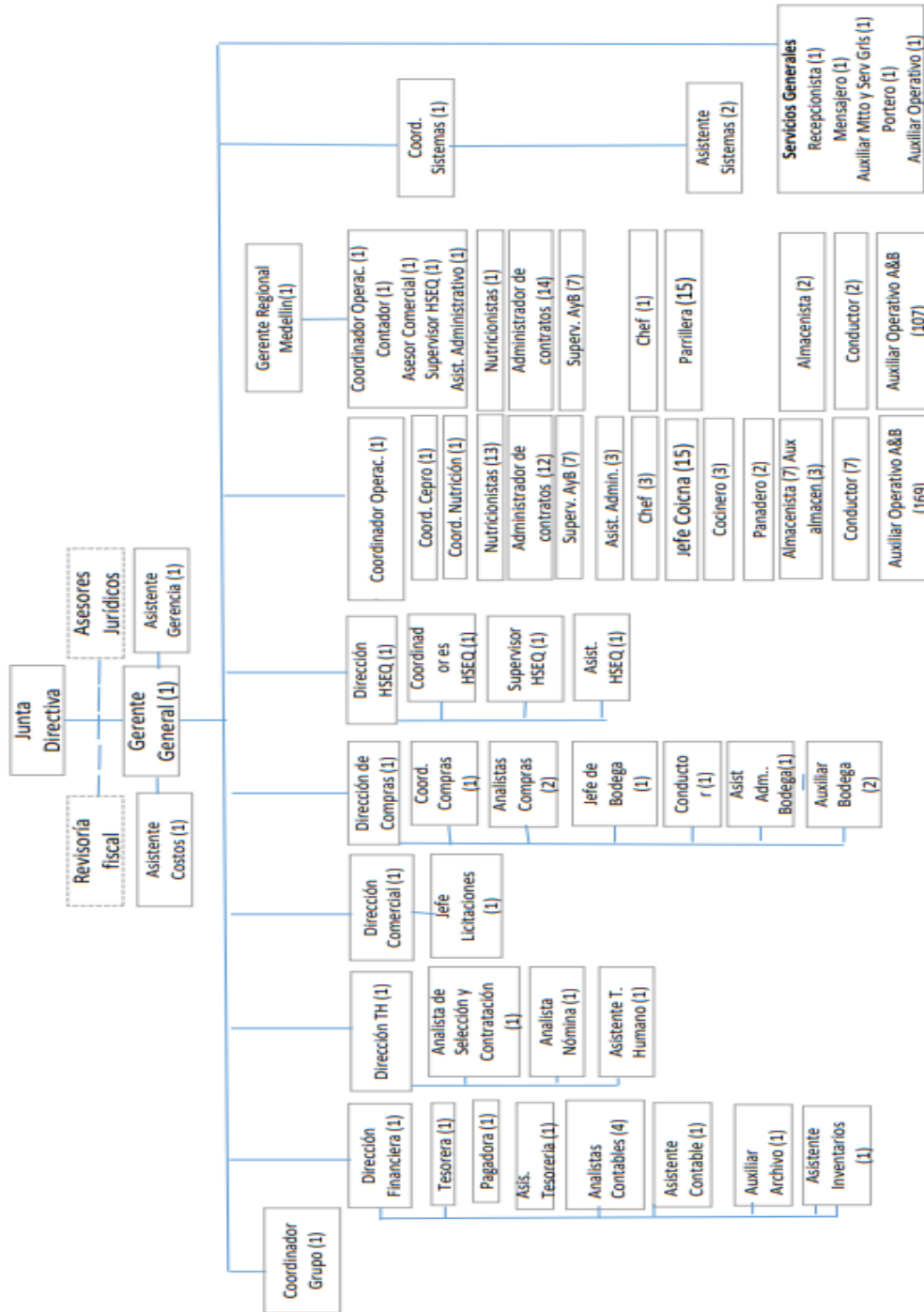
DATOS ANTROPOMETRICOS (ISAAK I)

Básicas	
Peso (kg)	
Talla (cm)	
Panículos	
Tríceps (mm)	
Subescapular (mm)	
Cresta iliaca (mm)	
Supraespinal (mm)	
Abdominal (mm)	
Muslo frontal (mm)	
Pantorrilla medial (mm)	
Circunferencias	
Brazo (relajado) (cm)	
Brazo (codo flexionado y en tensión) (cm)	
Cintura (mínima) (cm)	
Caderas (cm)	
Pantorrilla máxima (cm)	
Diámetros	
Húmero (cm)	
Femúr (cm)	

FRECUENCIA DE CONSUMO DE ALIMENTOS

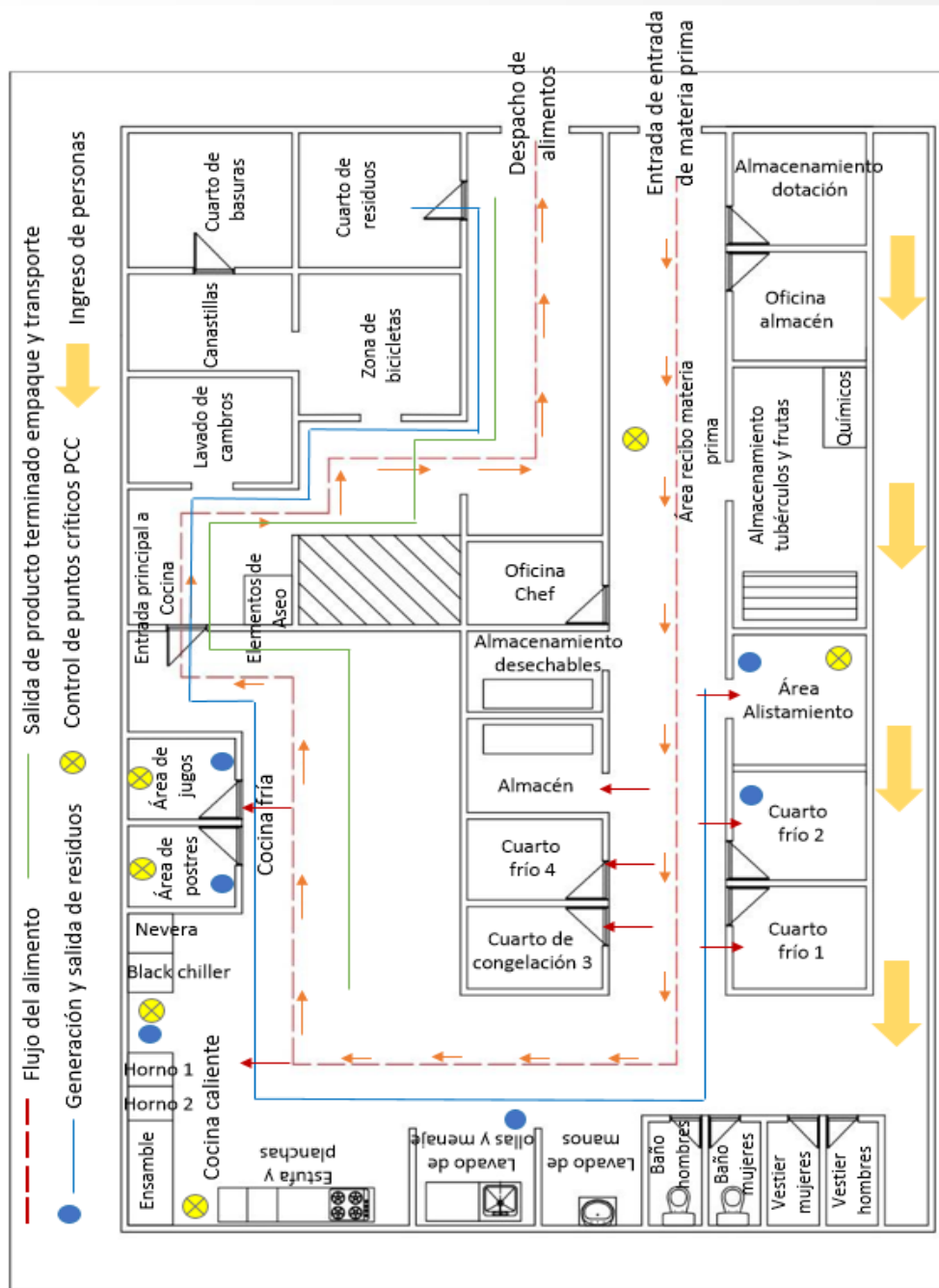
Grupo de Alimento	Tipo/preparación	Diario	Semanal	Mensual	Nunca
Leche y productos lácteos					
Kumis, yogurt					
Verduras					
Cuales consume usualmente					
Frutas					
Enteras					
Jugo, compota					
Cuales consume usualmente					
Leguminosas					
Harinas					
Cereales (arroz, avena, cebada)					
Derivados (pasta, pan, galletas)					
Tubérculos (papa, yuca, arracacha)					
Cuales consume usualmente					
Plátanos (verde, maduro, coli)					
Carnes					
Res					
Pollo					
Pescado Fresco					
Pescado Enlatado					
Huevo					
Queso					
Cual queso consume usualmente					
Azúcares					
Azúcar Añadido					
Edulcorantes artificiales					
Dulces y postres					
Grasas					
Aceite					
Cual aceite consume usualmente					
Margarina					
Mantequilla					
Untadura					
Bebidas Gaseosas					
Bebidas Alcohólicas					
Comidas rápidas (hamburguesa, pizza, etc)					
Productos de paquete (papas, chitos, rosquitas, etc)					

Anexo 3. Organigrama del servicio de alimentación



Organigrama de recursos humanos del servicio de alimentación.

Anexo 4. Plano planta física



Plano de la planta física del servicio de alimentación