

Modelo de intervención de estrés laboral en una empresa de servicios temporales de la ciudad de Bogotá

Corporación Universitaria Minuto de Dios – Vicerrectoría Bogotá Sur

Semillero de Psicología Organizacional - Talento Organizacional

Autores: Francy Johana Dorado García (Estudiante Programa de Psicología Uniminuto, Vicerrectoría Sur), Jorge Efraín Algarra Galeano (Docente asesor Programa de Psicología Uniminuto, Vicerrectoría Sur)

Autor¹

Problema de investigación

La presente investigación se realizó en una empresa de servicios temporales de la ciudad de Bogotá, abordando como tema central el estrés laboral, el cual se ha convertido en una problemática común en el contexto laboral colombiano, siendo cada vez más visible en las empresas de este sector; lo mencionado anteriormente se evidencia en los resultados de la encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos, realizada por el ministerio de trabajo de Colombia (2013), donde el estrés laboral se entiende como la consecuencia de trastornos mentales entre los que principalmente se encuentran la ansiedad y depresión, arrojando un incremento significativo del 43% en los últimos años. Es por esto que es necesario desarrollar e implementar estrategias que permitan intervenir las causas asociadas al estrés laboral, mejorando el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores colombianos. Teniendo en cuenta lo anterior, este trabajo se plantea como pregunta si ¿la implementación de un plan de intervención orientado al fortalecimiento de estrategias de relaciones interpersonales,

¹ MBA. Profesor Investigador Especialización en Gerencia de Proyectos. ozambranov1@uniminuto.edu.co - oscarj.zambrano@uniminuto.edu Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO-Bucaramanga, Santander. (Colombia)

trabajo en equipo, comunicación asertiva y manejo del tiempo, contribuye a disminuir los niveles de estrés laboral en los colaboradores del área de selección de la sede principal de una empresa de servicios temporales en la ciudad de Bogotá?

Marco teórico

Se abordó en profundidad los ejes temáticos relacionados con Psicología organizacional, empresas de servicios temporales y enfermedades laborales, profundizando en el estrés laboral, señales de alerta, y síntomas a nivel individual y grupal. Partiendo de esto, desde una perspectiva de comportamiento organizacional a nivel grupal, se tuvo en cuenta temas como las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la comunicación asertiva; de otro lado, desde un punto de vista individual se hizo referencia al fortalecimiento del manejo del tiempo. A la vez, se abordó cómo el estado emocional con la que los empleados ejecutan sus actividades y las estrategias que utilizan para el cumplimiento de las tareas, influyen en el mejoramiento de los tiempos de respuesta para el desarrollo de cada actividad, lo cual sirvió de base en el plan de intervención propuesto e implementado.

Metodología

Esta investigación se realizó bajo un *diseño experimental* con pre prueba, pos prueba y grupo de control, el cual según Hernández Fernández Bautista (2014), tiene como ventaja que las puntuaciones sirven analizar la diferencia entre las puntuaciones pre prueba y pos prueba. Los *participantes* fueron los empleados del área de selección sede principal de la empresa de servicios temporales Activos S.A. en la ciudad de Bogotá, con un contrato a término fijo o por prestación de servicios y que llevan en la compañía un periodo igual o superior a cuatro (4) meses, el rango de edad oscila entre los 18 a los 55 años. El *instrumento* que se utilizó para la medición del estrés fue la “encuesta para evaluar estrés laboral organizacional”, desarrollada por Medina, Preciado y Pando (2007), esta encuesta consta de 25 ítems, con una escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta. Para el *procedimiento* se tuvo en cuenta las siguientes fases: Fase 1. Medición pre de la variable a intervenir (estrés); fase 2: Intervención a corto plazo (Socialización); fase 3: Intervención a mediano plazo y; fase 4: Seguimiento (Medición pos-intervención).

Principales hallazgos y contribuciones

Los resultados obtenidos pos intervención confirmaron que el fortalecimiento de las estrategias enfocadas directamente en las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación asertiva y manejo del tiempo, logran disminuir los niveles del estrés laboral del área de selección de una empresa de servicios temporales; en las gráficas de resultados se puede observar cómo el grupo experimental al cual se le aplicó el plan de intervención, obtuvo un resultado inferior al grupo de control en la medición de ambas dimensiones, específicamente en la dimensión 1 el grupo experimental disminuyó el nivel de estrés en las exigencias organizacionales en un 10 %; en la medición de la dimensión 2 que permite medir el estrés laboral en los procesos administrativos se logró disminuir en un 15% en comparación con el grupo control.

Novedad y pertinencia

La pertinencia de este estudio radica en la importancia de implementar en las organizaciones de servicios temporales planes de intervención orientados al manejo del estrés laboral a nivel grupal e individual, puesto que es una problemática constante que repercute sobre el comportamiento organizacional, afectando directamente los recursos de la empresa y que puede llegar a generar un crecimiento en los costos por ausentismo, rotación de personal, reducción en el desempeño y baja productividad, tasas altas de accidentes, quejas de los clientes, capacitación para el personal nuevo entre otros (Cedillo, Houtman y Jettinghoff, 2008). Partiendo de esto, se sugiere continuar investigando cómo los profesionales en psicología, trabajo social, recursos humanos y carreras afines a las áreas de ciencias humanas y administrativas, pueden llegar a manejar altos niveles de estrés laboral, logrando equilibrio entre su vida laboral, personal, social y familiar.

Ponencia

Este trabajo investigativo da cuenta del diseño e implementación de un modelo de intervención de estrés laboral en una empresa del sector de servicios temporales de la ciudad de Bogotá. El objetivo de la presente investigación fue determinar si la implementación de un plan de intervención orientado al fortalecimiento de relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación asertiva y manejo del tiempo, contribuye a disminuir los niveles de estrés laboral en el personal del área de selección de una empresa de servicios temporales de la ciudad de Bogotá. Para este fin, se

utilizó un diseño experimental con pre prueba, pos prueba y grupo de control, aplicando como instrumento de medición cuantitativo la “encuesta para evaluar estrés laboral organizacional”. Las fases que se tuvo en cuenta fueron: 1) Medición pre de la variable a intervenir (estrés), 2) Intervención a corto plazo (Socialización), 3) Intervención a mediano plazo y 4) Seguimiento (Medición pos-intervención). Como resultados se logró determinar que bajo la implementación de este plan de intervención fue posible disminuir los niveles de estrés laboral con respecto a las condiciones organizacionales y de grupo en un 10 % y en cuanto a procesos administrativos exigidos al trabajador en un 15%.

De manera detallada, la metodología que se siguió fue la siguiente:

Diseño: La presente investigación se realizó bajo un diseño experimental con pre prueba, pos prueba y grupo de control, el cual según Hernández Fernández Bautista (2014), incorpora la administración de pre pruebas a los grupos, los participantes se asignan aleatoriamente, se les aplica simultáneamente la prueba, un grupo recibe el tratamiento o intervención y el otro no y se les administra una pos prueba, encontrando como ventaja que las puntuaciones sirven para fines de control de grupos y a la vez analizar la diferencia entre las puntuaciones pre prueba y pos prueba. En los estudios experimentales se manipulan una o más variables independientes, para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes.

Participantes: Los participantes fueron los empleados del área de selección sede principal de la empresa de servicios temporales Activos S.A. en la ciudad de Bogotá, con un contrato a término fijo o por prestación de servicios y que llevan en la compañía un periodo igual o superior a cuatro (4) meses, el rango de edad oscila entre los 18 a los 55 años. Se conformaron dos grupos de 20 integrantes cada uno, seleccionados de forma aleatoria.

Instrumentos: El instrumento que se utilizó para la medición del estrés fue la “encuesta para evaluar estrés laboral organizacional”, desarrollada por Medina, Preciado y Pando (2007), esta encuesta consta de 25 ítems, con una escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta como se observa en el formato. Según Medina y cols. (2007), aborda dos dimensiones independientes: la primera se refiere a la percepción del trabajador con respecto a las condiciones organizacionales y de grupo tales como la estructura, cohesión y respaldo del grupo de trabajo; y la segunda dimensión se refiere a los procesos administrativos exigidos al trabajador.

Procedimiento: Fase 1. Medición pre de la variable a intervenir (estrés). En la fase 1, la cual se llamó la fase PRE se tomó toda la población, la cual estaba previamente dividida en dos grupos, uno experimental y otro grupo de control, se realizó la medición del estrés con ambos mediante la

herramienta de medición mencionada anteriormente (encuesta para evaluar estrés laboral organizacional), la cual arrojó el estado actual de cada uno de los participantes y de igual manera proporcionó una cifra general del nivel de estrés que se maneja en cada uno de los grupos (experimental y de control). Cada grupo obtuvo un resultado general.

Fase 2: Intervención a corto plazo (Socialización). En la fase de Socialización se dio a conocer al grupo experimental los resultados obtenidos en la fase PRE- INTERVENCIÓN que se obtuvo por medio de la aplicación de la herramienta elegida, de igual manera se realizó una breve explicación del plan de intervención a seguir y se suministró el cronograma de actividades para que así el personal planeara sus tareas diarias. En esta fase no se realizó la socialización con el grupo de control.

Fase 3: Intervención a mediano plazo. En la tercera fase se implementó el plan de intervención solamente al grupo experimental, mientras al grupo control no. Este plan se estructuró buscando abordar estrategias de: a) manejo del tiempo; b) relaciones interpersonales; c) comunicación asertiva y; d) trabajo en equipo, como se especifica a continuación:

Actividad “Organizando mi día a día”, enfocada al manejo del tiempo: con esta actividad se buscó que el personal lograra definir sus actividades diarias, estableciendo prioridades y tiempos de respuesta, por medio de un cronograma de actividades.

Actividad “Relacionándonos con selección” esta actividad se focalizó en generar espacios lúdicos que permitieran al personal integrarse y así por medio de actividades fortalecer los canales de comunicación y las relaciones interpersonales.

Actividad “Liberación por medio de música y danza” con esta actividad se buscó fortalecer el trabajo en equipo y reforzar las relaciones interpersonales por medio de pequeñas tareas asignadas en parejas que se debían desarrollar en un tiempo limitado acompañado de música y danza.

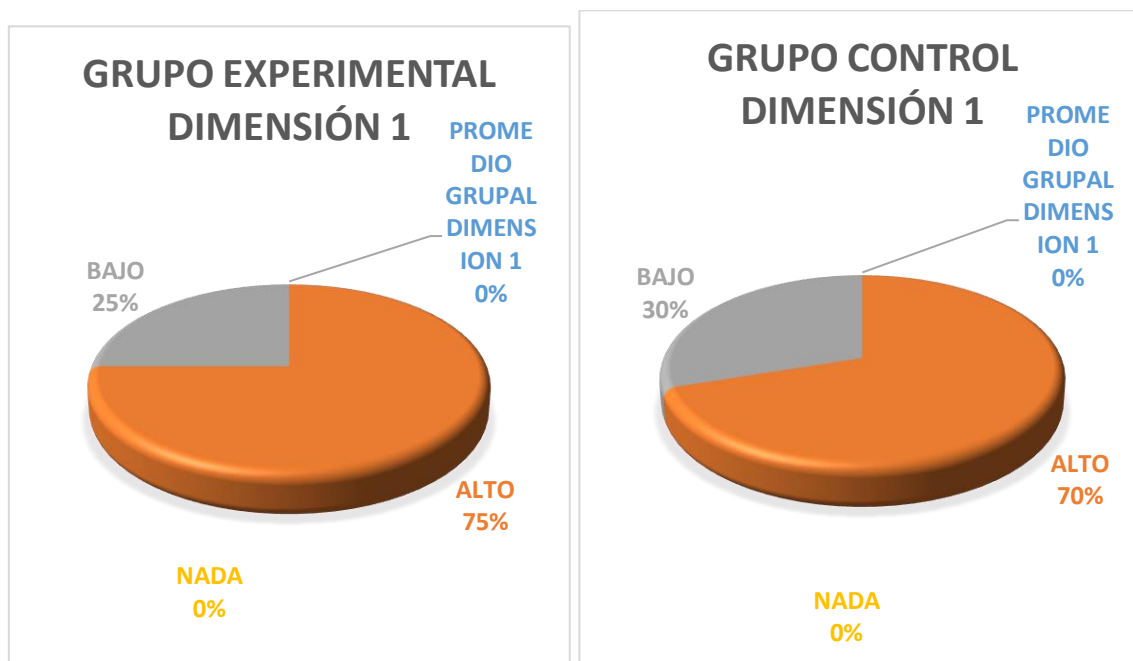
Fase 4: Seguimiento (Medición pos-intervención). En la última fase de la propuesta de intervención “Medición Pos”, se realizó una segunda aplicación de la herramienta de evaluación de estrés al grupo experimental y al grupo control, con el fin de identificar si se presentaron diferencias significativas y si la variable a intervenir en este caso el Estrés Laboral disminuyó o permaneció igual a lo identificado en la fase PRE- INTERVENCIÓN.

Resultados y Análisis de resultados

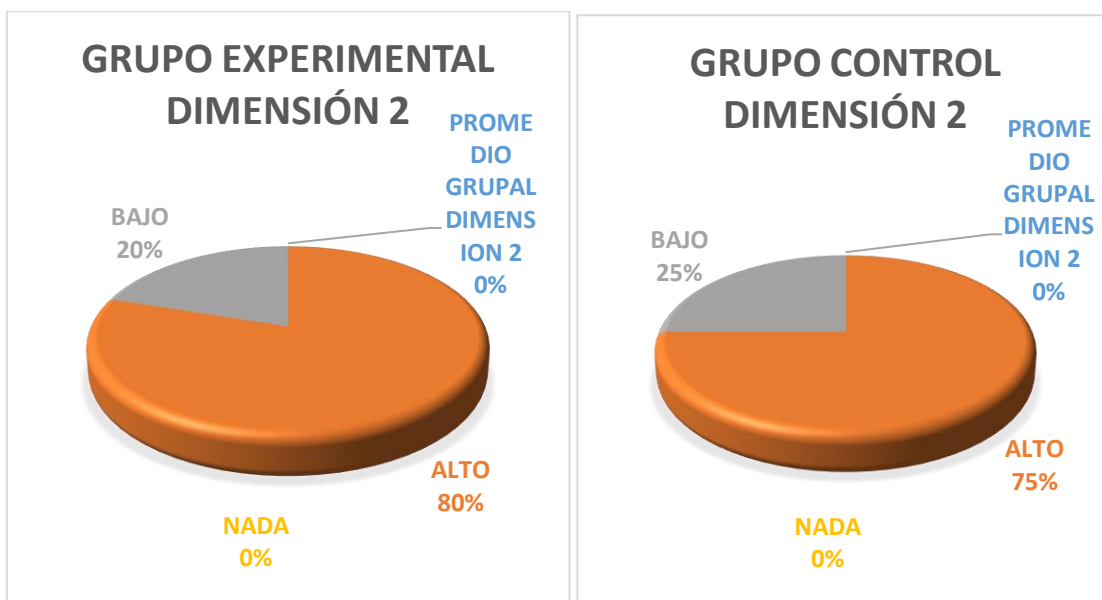
Los resultados obtenidos pos intervención confirmaron que el fortalecimiento de las estrategias enfocadas directamente en las relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación asertiva y manejo del tiempo, logran disminuir los niveles del estrés laboral del área de selección de una

empresa de servicios temporales; en las gráficas de resultados se puede observar como el grupo experimental al cual se le realizó el plan de intervención obtuvo un resultado inferior al grupo de control en ambas dimensiones, específicamente en la dimensión 1 el grupo experimental disminuyó el nivel de estrés en las exigencias organizacionales en un 10 %; en la medición de la dimensión 2 que permite medir el estrés laboral en los procesos administrativos se logró disminuir en un 15% en comparación con el grupo control. Estos resultados son satisfactorios para los colaboradores y para la compañía puesto que el estrés laboral es una problemática constante dentro de la organización no solo en el área de selección sino en cada uno de sus procesos internos, se sugiere a la compañía implementar este plan de intervención dentro de sus procesos internos a nivel general con el fin de asignar el espacio y los tiempos pertinentes para la ejecución de cada actividad, puesto que esta fue una de las limitantes para la realización de las actividades proyectadas en las fechas y tiempos pactados inicialmente.

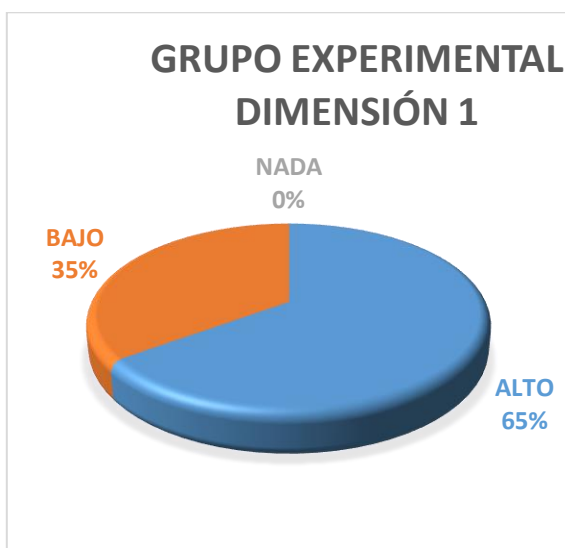
Resultados y Análisis Pre – Intervención



Gráficas 1 y 2. Resultados Pre intervención, dimensión 1



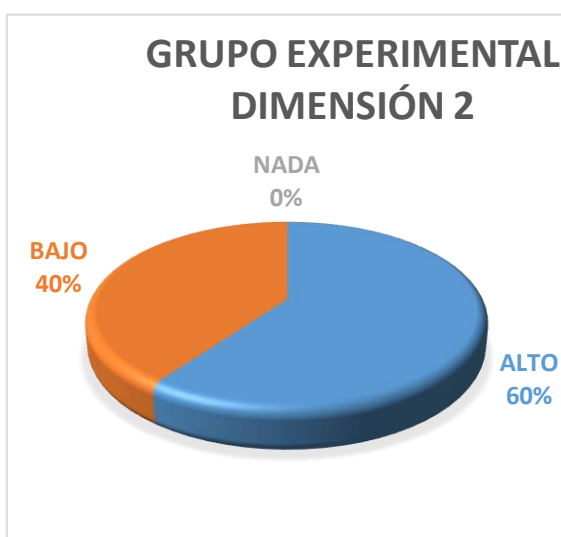
Gráficas 3 y 4. Resultado Pre intervención, dimensión 2



Resultados y Análisis Pos – Intervención



Gráficas 5 y 6. Resultados Pos Intervención, dimensión 1



Gráficas 7 y 8. Resultados Pos Intervención, dimensión 2.

A partir de esta investigación se busca beneficiar al personal de las empresas del sector de servicios temporales, puesto que el estrés laboral es un problema de salud que actualmente afecta a la sociedad en general y conlleva a incapacidades físicas y psicológicas que no permiten el desempeño correcto de las actividades (Melgosa, (1999) citado por Campos, M. 2010).

Bibliografía

- Cedillo, L., Houtman, I. y Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. WorldHealthOrganization. Serie 6, Pág. 6 y 7
- Dorado, F. (2016). Diagnostico e intervención de estrés laboral en la empresa Activos S.A. Proyecto de práctica, Psicología, Universidad Minuto de Dios, Bogotá, Colombia
- El estrés, una enfermedad del siglo XXI (2016, 02 de noviembre). El Heraldo. Recuperado de: <http://www.elheraldo.co/salud/el-estres-una-enfermedad-del-siglo-xxi-299279>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F, México: Mc Granw Hill.
- Historia de la psicología laboral (2010, 17 de enero). Universidad Arturo Prat. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=7fgcDaTcVPQ>
- Medina, S.; Lourdes, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional. Universidad de Guadalajara, Volumen 8. No 4.
- Melgosa, Neira, F. (1999, 19 de febrero), CC OO llama "tercermundistas" a las empresas de trabajo temporal. El País. Recuperado de: http://elpais.com/diario/1999/02/19/madrid/919427057_850215.html
- Ministerio de trabajo A.C. (2013). II Encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales. República de Colombia, Bogotá D.C.