



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
CENTRO DE FORMACIÓN AVANZADA
DIPLOMADO EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL 2019-I

PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS PSICÓLOGOS ANALISTAS DE
SELECCIÓN DE LA EMPRESA EFICACIA S.A

ESTEFANÍA GALLEGO VALENCIA

Trabajo de grado para optar al título de
Diplomado en Psicología Organizacional

Asesora

ESPERANZA MARIA GONZALEZ MARIN

Psicóloga

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
CENTRO DE FORMACIÓN AVANZADA
DIPLOMADO EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

MEDELLÍN

2019-1

PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS PSICÓLOGOS ANALISTAS DE
SELECCIÓN DE LA EMPRESA EFICACIA S.A

ESTEFANÍA GALLEGO VALENCIA

Trabajo de grado para optar al título de
Diplomado en Psicología Organizacional

Asesora

ESPERANZA MARIA GONZALEZ MARIN

Psicóloga

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARIA CANO
DIPLOMADO EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

MEDELLÍN

2019-1

AGRADECIMIENTOS

Los agradecimientos para la realización de este trabajo se le deben a la docente que se encuentra pendiente del proceso de cada estudiante, ya que es quien los guía para llevar a cabo la mejor propuesta y obtener unos resultados satisfactorios.

R.A.E. (RESUMEN ANALITICO EJECUTIVO)

Título:

Percepción del estrés laboral en los psicólogos analistas de selección de la empresa Eficacia S.A

Autor:

- Estefanía Gallego Valencia

Tipo de imprenta:

Procesador de palabras Word 2016, imprenta Times New Roman 12.

Nivel de circulación:

Restringida

Acceso al documento:

Fundación Universitaria María Cano, Centro de Formación avanzada, empresa Eficacia S.A, Estefanía Gallego Valencia

Línea de Investigación y Sublínea:

- Línea: Desarrollo Humano
- Sub línea: Bienestar laboral

Modalidad de trabajo de grado:

Palabras claves:

Bienestar laboral, calidad de vida laboral, satisfacción laboral, estrés, estrés laboral.

Descripción del estudio:

Se evidencia la necesidad de realizar un análisis acerca de la carga laboral que posee cada psicólogo analista de selección de la empresa Eficacia S.A, pues dentro de su que hacer diario se observa un ritmo de trabajo con un nivel elevado y se presume un posible estrés laboral en cada uno de ellos. Se realiza entonces el estudio en dos momentos, cualitativo y cuantitativo, para así corroborar la información que se presume.

Contenido del documento:

En este documento se encontrará el estudio realizado en la empresa Eficacia S.A, donde podrán analizar las herramientas y las técnicas utilizadas para lograr el objetivo general, se explicará entonces paso a paso el proceso y, se hablarán de unos ítems que componen el documento: introducción, título, situación problemática, objetivos, justificación, población beneficiada, aspectos metodológicos, legales y teóricos, resultados, conclusiones, bibliografía.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	7
TITULO	8
CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL) ...	8
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	11
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	11
DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL	12
OBJETIVOS	13
OBJETIVO GENERAL	13
OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
JUSTIFICACIÓN	14
POBLACIÓN BENEFICIADA	15
ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO).....	15
ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)	17
ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES (MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL)	18
RESULTADOS	23
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES	28
BIBLIOGRAFÍAS	31

INTRODUCCIÓN

El trabajo que se desarrolla a continuación tiene como finalidad analizar cuál es la percepción del estrés laboral en los psicólogos analistas de selección de la empresa Eficacia S.A, cual son los factores que generan dicho estrés y, cuales son las consecuencias que este trae consigo. Además, se pretende observar si cada uno de ellos se encuentra en una satisfacción plena con su trabajo y todo lo que este conlleva, y, si dicho estrés influye en esta satisfacción.

Se encuentra la necesidad de llevar a cabo un análisis acerca de la salud de estos psicólogos, ya que el día a día en la empresa Eficacia S.A para cada uno de ellos trae consigo un nivel elevado de ritmo laboral, pues son ellos, los encargados de seleccionar a todo el personal que requieren los más de 200 clientes que la organización posee. Por esto, es importante detallar aspectos cómo la existencia del estrés, las causas y consecuencias del mismo, para así, llevar a cabo un plan de intervención futuro que disminuya los niveles de estrés.

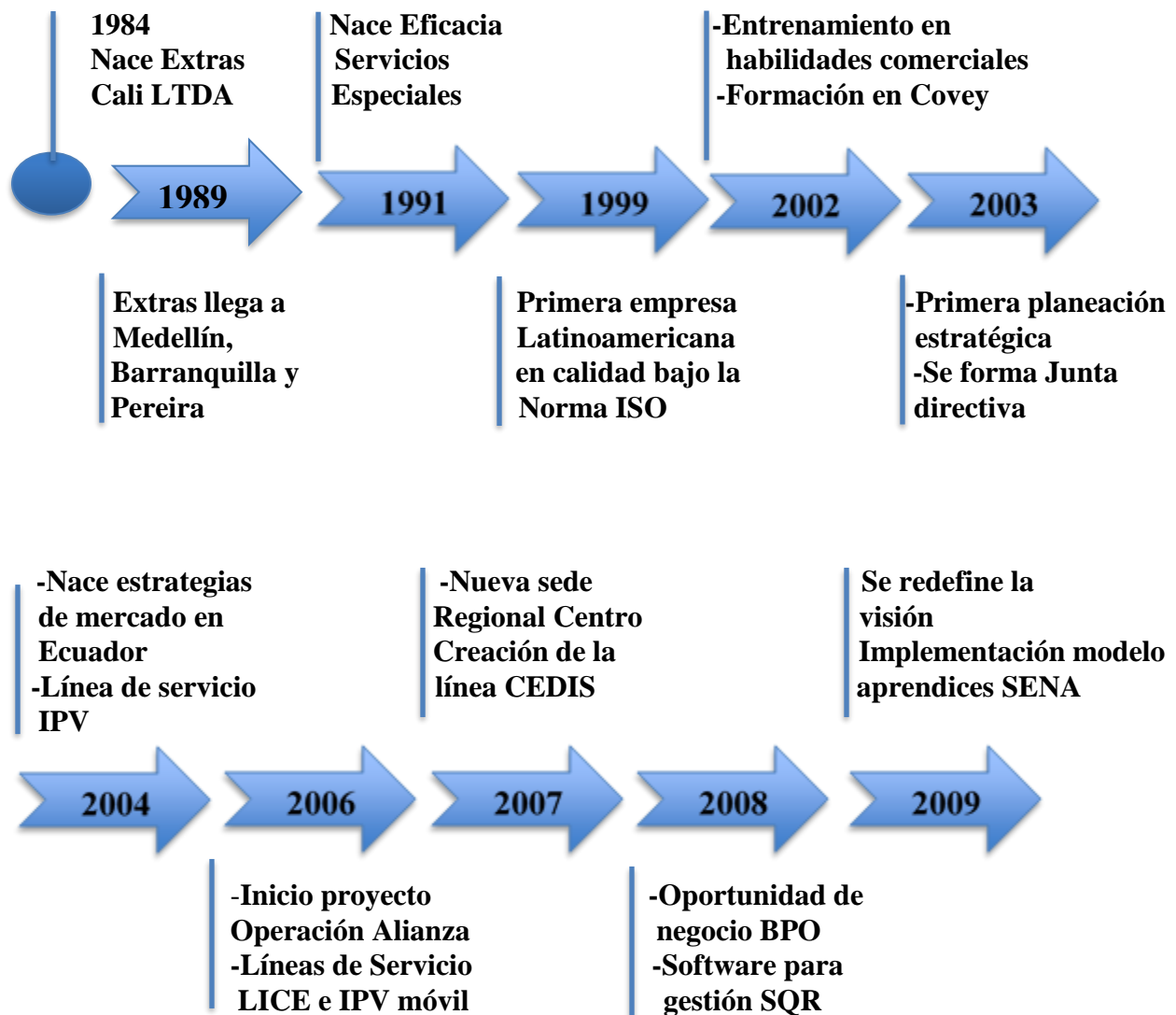
1. TITULO

PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS PSICÓLOGOS ANALISTAS DE
SELECCIÓN DE LA EMPRESA EFICACIA S.A

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)

EFICACIA S.A

Reseña histórica Eficacia S.A



-Formación de línea Merchandising Express
-Formación en Liderazgo



-1ros modelos BPO en atención y servicio
-Superación de meta de ingresos y utilidad
-Reconocimiento "Johscar"



-Se crea proyecto estratégico Expertise
-Salida en vivo aplicativo Click TH del proyecto Súmate a la productividad TH



-Implementación de modelo de Gestión del conocimiento
-Implementación de Comités primarios



-Nueva versión de IPV
-Innovación en el diseño del servicio de negocio TV

-Se inaugura Contac Center de Extras y Eficacia
-Modelo de Salario variable

-Se asignan subgerentes a líneas de servicio
-Línea de servicio Payroll en la UNE de Talento Humano



-Segunda recertificación de la norma ISO: 9001:2008
-Implementación de La estrategia de clientes Bronce

-Apertura de la 2da oficina en Bogotá
-Redefinición del horizonte estratégico de la compañía

-Inicio del proyecto Asuntos Corporativos
-Cambio de ARL, por Positiva



Nacimiento de la Compañía Ezenza y sus productos:
Investigación de mercados, Negocios digitales y HR Bussiness Solutions

-Implementación del sistema de autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de activos y financiación Terrorismo (SAGRLAFT)

Valores corporativos

Respeto

Integridad

Lealtad

Confianza

Honestidad

Filosofía Organizacional

- **Actuamos de manera íntegra:** correcta, congruente y consistentemente para transformar las vidas de nuestros grupos de interés. Somos coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos, basándonos en el respeto, honestidad y confianza, siempre dentro del cumplimiento de la ley.
- **Somos una Organización humana:** valoramos al ser humano como eje de la Organización, respetando sus derechos, desarrollándolo personal y profesionalmente, promoviendo el equilibrio de su vida personal y laboral, donde cada uno responde por sus comportamientos y actos.
- **Celebramos la vocación por un servicio de alto valor:** velamos por el servicio valioso para la Organización y para nuestros clientes, asegurando su lealtad y recomendación como aliado de nuestro crecimiento rentable.

- **Vibramos con pasión por la excelencia y los resultados:** actuamos con entusiasmo, determinación y alto desempeño en todo lo que hacemos, innovando constantemente para generar resultados extraordinarios.

Ubicación geográfica:

La casa matriz de la empresa Eficacia S.A se encuentra ubicada en la ciudad de Cali, sin embargo, en las ciudades Medellín, Bogotá, Pereira, Neiva y Popayán también se pueden encontrar sedes de la organización, cada una adecuada para el cumplimiento de todas las funciones.

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

“Las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situación ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y/o experiencias de estrés” (Silla, 2001) .

“El estrés laboral es un fenómeno muy común en la sociedad actual, que se caracteriza por cambios constantes. Tradicionalmente, la investigación en esta área ha tendido a considerar a las personas como sujetos pasivos que deben adaptarse personalmente a las limitaciones impuestas por las organizaciones, considerando entonces, el estrés laboral como un problema de la persona a su ajuste al medio laboral (Loscocco y Roschelle,1991)” como se cita en (Maria Pilar Natud Aznar, 2002)

En la empresa Eficacia S.A se realizan convocatorias masivas en las cuales se escoge el personal mas óptimo y adecuado para las empresas cliente que la organización posee, empresas importantes que requieren de la ayuda de las personas capacitadas para realizar un buen proceso de selección. Esta labor la llevan a cabo los psicólogos analistas de selección, son ellos los encargados de citar los candidatos, realizar las respectivas entrevistas y presentar a cada cliente la persona que ellos crean es la más adecuada. Estos profesionales manejan más de una empresa cliente, lo que quiere decir que realizan convocatorias constantes y su ritmo de trabajo es elevado. Entonces, por la diversidad de sus funciones la carga laboral se vuelve compleja y es allí donde el estrés laboral aparece, somatizándose así en cada psicólogo, en dolores físicos, agotamiento mental y físico, enfermedades laborales, entre otras; generando una posible deserción de profesionales.

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL

En la empresa Eficacia S.A se observa un ritmo de trabajo complejo y una carga laboral en un nivel elevado. En los psicólogos analistas de selección específicamente, que es la población con la cual se va a trabajar, las convocatorias masivas, el reclutamiento del personal, cubrir cupos de clientes que requieren candidatos el mismo día que realizan la petición, además de estar pendiente de cada candidato que queda seleccionado, y la combinación de dichas tareas requiere en ellos un desgaste de energía que puede generar efectos secundarios negativos, disminuyendo así posiblemente su desempeño, la productividad, la motivación y la satisfacción laboral.

Cada uno de ellos emplea estrategias para sobrellevar su carga laboral de manera diferente, además, el apoyo y la unión que entre estos profesionales existe es sobresaliente y esto causa en cada uno tranquilidad. Cabe aclarar entonces, que el ritmo de trabajo no afecta el clima laboral dentro de la organización y mucho menos dentro de los analistas, ya que gracias a el vínculo de

amistad que se creó entre ellos la colaboración en equipo es notoria. Se brindan el apoyo necesario para realizar entrevistas en las convocatorias grandes, se recomiendan candidatos, entre otros aspectos que hacen que la cantidad de trabajo que exista se equilibre con el compañerismo y la unión que allí se evidencia.

Pese a esto, se presume un grado de estrés laboral en estos psicólogos analistas de selección debido a la carga que anteriormente se mencionó, por esto, se observa la necesidad de realizar un breve estudio en el cual se analice la existencia de estrés e indagar cuales son las causas y consecuencias de este. Según lo evidenciado el clima laboral es óptimo, ya que el compañerismo siempre está presente, sin embargo, vale la pena examinar aspectos importantes que pueden afectar la salud de los colaboradores en todas sus dimensiones.

Anteriormente y según la información recopilada en la organización, no se han llevado a cabo estudios acerca del estrés laboral de los empleados por cuestiones de tiempo, ya que la mayoría del personal que labora en la empresa Eficacia S.A mantiene a diario un ritmo laboral elevado. Pese a esto, dentro de la organización se realizan las pausas activas una vez cada mes de una manera muy dinámica, de modo que todos los trabajadores tengan cinco minutos de esparcimiento y se desconecten de sus labores.

La organización cuenta con espacios adecuados para realizar las actividades, además, la disposición de la población con la cual se trabajó fue excelente.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la percepción del estrés laboral en los psicólogos analistas de selección de la empresa Eficacia S.A.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar mediante un proceso de observación de las prácticas laborales de los psicólogos.
- Indagar la percepción de estrés de los colaboradores a través de la entrevista semiestructurada y de la encuesta creada para tal fin.
- Realizar una propuesta de intervención para disminuir el estrés laboral en la organización.

Este objetivo es importante puesto que este debe ser un trabajo aplicativo.

6. JUSTIFICACIÓN

Mediante el documento en desarrollo se requiere reforzar la capacidad investigativa de la estudiante de noveno semestres de la Fundación Universitaria María Cano, quien se encuentra realizando su práctica organizacional en la empresa Eficacia S.A. Además, la practicante desarrollará y potenciará sus capacidades en cuanto al ser, el saber y el saber hacer, capacidades que conllevan consigo mismas el empoderamiento de su rol como profesional en psicología. Para esto se indagará acerca de la problemática a tratar, así como todos los aspectos relacionados con la misma, propiciando tanto en la estudiante como en los docentes el interés para investigar más a fondo.

Dicho trabajo traerá consigo un beneficio para la empresa Eficacia S.A, ya que se puede lograr además de la identificación de una problemática, una intervención o algunas estrategias que pueden ser adecuadas para tratarla. Además, la practicante que llevará a cabo el proyecto obtendrá conocimiento en áreas importantes y sobre temas que le serán útiles para su vida laboral.

Se expone entonces el proyecto acerca del estrés laboral en los psicólogos analistas de selección, con el cual se pretende mejorar su calidad de vida, utilizando herramientas eficaces que permitan disminuir los niveles de estrés y, además, identificar las causas y consecuencias de este. Esto

servirá de apoyo para realizar en un futuro un plan de intervención adecuado para la disminución y/o prevención del estrés laboral en estos profesionales.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

Las personas beneficiadas serán 6 de los psicólogos analistas de selección, 5 mujeres y 1 hombre de la empresa Eficacia S.A, ya que se indagarán aspectos importantes acerca de su salud y la estudiante encargada de realizar el proceso, pues gracias a este obtendrá un mayor aprendizaje.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO)

Este trabajo si bien es una propuesta aplicativa, en su etapa diagnostica siguió una metodología mixta, donde se recogió información y se analizó de forma cualitativa al indagarse la percepción de estrés y observarse las prácticas laborales de los trabajadores, y cuantitativa al recogerse información a través de una encuesta que fue tabulada

Observando el desarrollo del diario vivir traducido en prácticas laborales cotidianas de los de los psicólogos analistas de selección de la empresa Eficacia S.A, se descubrió la necesidad de realizar un estudio que indague acerca de la existencia de estrés laboral y las causas y consecuencias de este. Para dicho estudio se realizaron una serie de actividades que arrojaron unos resultados, dentro de los cuales se lograron los objetivos. El estudio desarrollado se llevó a cabo de la siguiente manera:

ACTIVIDAD N°1: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

Por medio de un proceso de observación ejecutado en tres semanas se analizaron las prácticas laborales de los psicólogos analistas de selección desempeñan su labor, cómo es su

ritmo laboral diario, cómo se encuentra su estado de ánimo diariamente, como son sus puestos de trabajo y cómo es la relación laboral que entre ellos existe. Según lo observado fue que se optó por realizar un análisis mas a fondo, para analizar no sólo cualitativa sino cuantitativamente, todos los aspectos mencionados anteriormente.

ACTIVIDAD N°2: ENTREVISTA INDIVIDUAL

Donde se dialogó con el/la psicólogo(a) acerca de su satisfacción en la organización, cuyo objetivo es identificar la percepción que tienen los colaboradores de selección sobre el estrés laboral, la satisfacción que le genera su puesto de trabajo y/o sus funciones dentro de la empresa o, si por el contrario no se siente a gusto con estos aspectos. Además, se les mencionó el tema de la carga laboral cuestionando acerca de las funciones que cada uno desempeña en la compañía, pero sobre todo la cantidad de estas. Y, por último, se les habla sobre el concepto de estrés laboral, no para definirles que era cada uno, sino, para conocer sus niveles del estrés dentro del trabajo.

La entrevista se diseñó con el fin de escuchar a cada profesional acerca de sus opiniones en cuanto a los temas anteriormente mencionados, además, dicha entrevista serviría para deducir un diagnóstico previo sobre lo que se quiere lograr y/o al menos confirmar si existen en cada psicólogo estrés debido a su trabajo y las funciones que allí realiza.

Cada entrevista fue muy productiva, pues se generó un diálogo empático donde cada profesional se sintió en confianza para comentar al entrevistador las situaciones que lo aquejan, las situaciones con las cuales no se siente tan satisfecho y, por el contrario, los aspectos que en su trabajo le generan felicidad.

ACTIVIDAD N°3: CREACIÓN DE ENCUESTA

Se diseñó una encuesta con preguntas tendientes a indagar específicamente: calidad de vida, satisfacción, carga y estrés laborales.

La encuesta consta de 7 preguntas y fue creada con el fin de observar varios aspectos que en todas las personas que se encuentran empleadas influyen en su rendimiento para el cumplimiento de su labor. Sin embargo, hay preguntas que no estaban de manera directiva ya que con otras se podían llegar a conclusiones asertivas sobre los temas requeridos.

Se construyó teniendo en cuenta que cada respuesta iba a ser de gran importancia para los resultados del estudio, entendiendo que cada profesional tendría la libertad para responder de acuerdo con su criterio y fue creada por la estudiante que se encuentra a cargo del estudio.

ACTIVIDAD N°4: APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta construida se aplicó de manera individual de modo que cada profesional se sintiera cómodo para responderla con tranquilidad. Antes de dar inicio con la solución de la encuesta, se brindó una inducción dentro de la cual se mencionaron varios aspectos: ninguna pregunta es buena o mala, cada una de ellas se responde de acuerdo con el criterio de cada uno, se debía responder con la mayor sinceridad posible, se debía tener en cuenta el diario vivir dentro de la organización, y se podían tomar el tiempo que consideraran necesario para resolverla. Además, se optó por dejar a cada psicólogo sin compañía ya que se pensó que para ellos sería incómodo estar acompañados y esto podría condicionar la respuesta para algunas o todas las preguntas.

Se dejó pasar un tiempo considerable, y se procedió a recoger cada encuesta aprovechando el momento para indagar percepciones sobre su diligenciamiento; cómo fue su sentir al momento de resolverla, su opinión frente a cada pregunta, si se sintieron cómodos y cuánto tiempo tardaron en su solución.

Para el análisis de la información se plantean dos fases, una diagnóstica a través de las estrategias planteadas para recoger información, y una segunda fase con la propuesta de intervención según los resultados obtenidos en la primera fase.

9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

Dentro de las normas que rigen el trabajo es importante mencionar las siguientes:

- **Resolución 1016 de 1989:** por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que den desarrollar los patronos o empleadores en el país.
- **Resolución 2646 de 2008:** por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente a la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- **Decreto 2566 de 2009:** por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales que señala en el numeral 42 del Artículo 1°: las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden “labores con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, tareas repetitivas combinadas con sobrecarga de trabajo }
- **Decreto 614 de 1984:** el literal C del Artículo 2°, señala como objeto de salud ocupacional: proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual.

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES (MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL)

Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral es “un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de

habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores” (Durán, 2010).

Dentro de esta se incluyen aspectos como, compensación saludable y participación en beneficios de la empresa, la seguridad del empleo, la seguridad de la empresa y del puesto de trabajo, la estabilidad que la empresa le brinda al trabajador, el reconocimiento del progreso positivo, la posibilidad de horarios flexibles, comunicación abierta, asertiva, entre otros. Cada uno de ellos influye en el bienestar y la calidad de vida laboral de cada empleado, pues al no poseer las condiciones óptimas y adecuadas dentro de su entorno de trabajo, dicha calidad disminuye, por ende, el bienestar no será el adecuado y la productividad de la organización se verá afectada.

Así mismo, para el desarrollo de la calidad de vida laboral se deben abordar cuatro ejes importantes para los trabajadores. En primer lugar, se encuentra el “bienestar general”, dentro del cual se abordan aspectos como retribución, incentivos y beneficios; crecimiento y desarrollo profesional, autorrealización, oportunidad de participación creativa, respeto y dignidad. Seguido a este el “ambiente”, se enfoca en el clima organizacional específicamente en las condiciones seguras, ambientales y cómodas, las condiciones ergonómicas y sociales, y la oportunidad que tiene cada persona para desarrollar sus capacidades. El tercer eje es el “psicosocial”, el cual trae consigo la relación familia-trabajo, tiempo-ocio, relaciones jefe-subalterno, relaciones entre compañeros, satisfacción con el trabajo, autoestima institucional, sentido de pertenencia, logro y reconocimiento. Por último, el eje “sociopolítico”, donde se encuentra la seguridad y estabilidad laboral, participación y redes de apoyo social.

Bienestar laboral

“En los años setenta, el concepto de bienestar empieza a ligarse más con el de calidad de vida laboral, “en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” (Kast y Rosenzweig, 1987, p. 691). Es decir, trascender un enfoque asistencialista de ‘dar cosas’ y propender por una propuesta que apunte hacia el desarrollo humano integral en la organización.” (Hernández, 2002).

“Cada vez son más los resultados de investigaciones científicas que evidencian la necesidad de que las empresas tengan responsabilidad corporativa social orientada a promover la salud y lograr mejores lugares de trabajo si es que quieren obtener mejores resultados en sus productos y/o servicios (Aguirre, 2015). Sin embargo, un gran número de indicadores (absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño, conflictos, etc.) muestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan alta como debería ser y, por tanto, es importante que las políticas y legislación de los gobiernos, así como las iniciativas públicas y privadas, contribuyan a la promoción de la salud en las empresas” (Mas, 2015).

Satisfacción laboral

“El resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Esta puede afectar a la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los profesionales, de tal forma que pudiese estar ligado con la percepción de estrés laboral” (Mas, 2015). Además, “la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la calidad de vida” (Trujillo, 2017).

“La satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral, es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las

investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral. La satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo” (Trujillo, 2017)

Estrés

“Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Y desde entonces se usa este concepto de varias maneras y en distintos ámbitos, hoy en día todo el mundo escucha hablar de estrés o de estar estresados” (Pablo, 2007). “El estrés activa un conjunto de reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas (neuronales, metabólicas y neuroendocrinas) que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible” (Duval, 2010).

Sin embargo, la reacción del estrés depende del género de cada persona: “En el hombre habría una puesta en marcha predominante del córtex prefrontal: es lo que favorecería el comportamiento de fuga o de combate” (Duval, 2010). “En la mujer, la reacción al estrés estaría construida sobre los procesos de atracción; habría una puesta en marcha predominante del sistema límbico que activaría un comportamiento “de ayuda y de protección” (Duval, 2010).

Estrés laboral

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador" (Carvajal, 2011).

Entonces, el equilibrio entre la demanda de trabajo y el nivel de control va a generar el grado de estrés en un momento determinado.

“Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores (estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión)” (Peiró, 2008). Por lo tanto, “a sobrecarga de trabajo, la ausencia de descansos, largas horas de trabajo, tareas rutinarias con escaso significado y la no utilización de las habilidades del trabajador son algunas de las características del diseño de la tarea que mayores niveles de estrés generan en el trabajador” (Carvajal, 2011).

“En cuanto a la supervisión, destacan la baja participación en la toma de decisiones, escasos niveles de comunicación y apoyo, junto con la ausencia de políticas de conciliación. Así mismo, el conflicto y la ambigüedad de roles, el exceso de responsabilidad, la escasez de formación y reciclaje, la inseguridad laboral, la ausencia de oportunidades de promoción profesional y desarrollo, son algunas de las características organizacionales y del contexto socioeconómico más relevantes. Y, por último, y no por ello menos importante, las condiciones físicas y ergonómicas del puesto como la contaminación acústica o una ventilación e iluminación inadecuadas” (Carvajal, 2011).

Intervención para el estrés

“Los altos costes personales, sociales y organizacionales generados por el estrés laboral y el desgaste profesional, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión

Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tiene la prevención e intervención en el ámbito laboral” (Carvajal, 2011).

Entre los principales procedimientos incluidos a nivel organizacional destacan el rediseño de tareas, dejar clara la toma de decisiones en todos los procesos de la organización, mejora de la supervisión, establecimiento de objetivos y procedimientos específicos y delimitados para cada uno de los roles profesionales, los cuales se cumplan a cabalidad de acuerdo con la tarea de cada profesional, líneas claras de autoridad, mejora de las vías de comunicación dentro de la organización, mejora de las condiciones físicas y ergonómicas de trabajo, mejora de los sistemas de incentivos y recompensas, ajuste de la promoción de los profesionales siguiendo criterios claros, objetivos y equitativos, mejoras en el ajuste de los niveles de autonomía y responsabilidad del empleado, flexibilidad laboral y políticas de conciliación, implementación de pausas activas, planes que incluyan equilibrio vida laboral-vida personal, entre otros.

11. RESULTADOS SEGÚN FASE DIAGNÓSTICA REALIZADA

Los resultados se explicarán de acuerdo de la metodología realizada para llevar a cabo al estudio. En este caso se expondrán de manera cualitativa y cuantitativa, brindando información clara y precisa para entender así los aspectos que se hallaron en la investigación.

RESULTADOS CUALITATIVOS:

Para mostrar los resultados cualitativos se utilizará una matriz de categorías, en la cual se observarán aspectos relevantes que se encontraron en las entrevistas llevadas a cabo de manera individual, dentro de las cuales se hablaron aspectos como: carga laboral, satisfacción y estrés laboral.

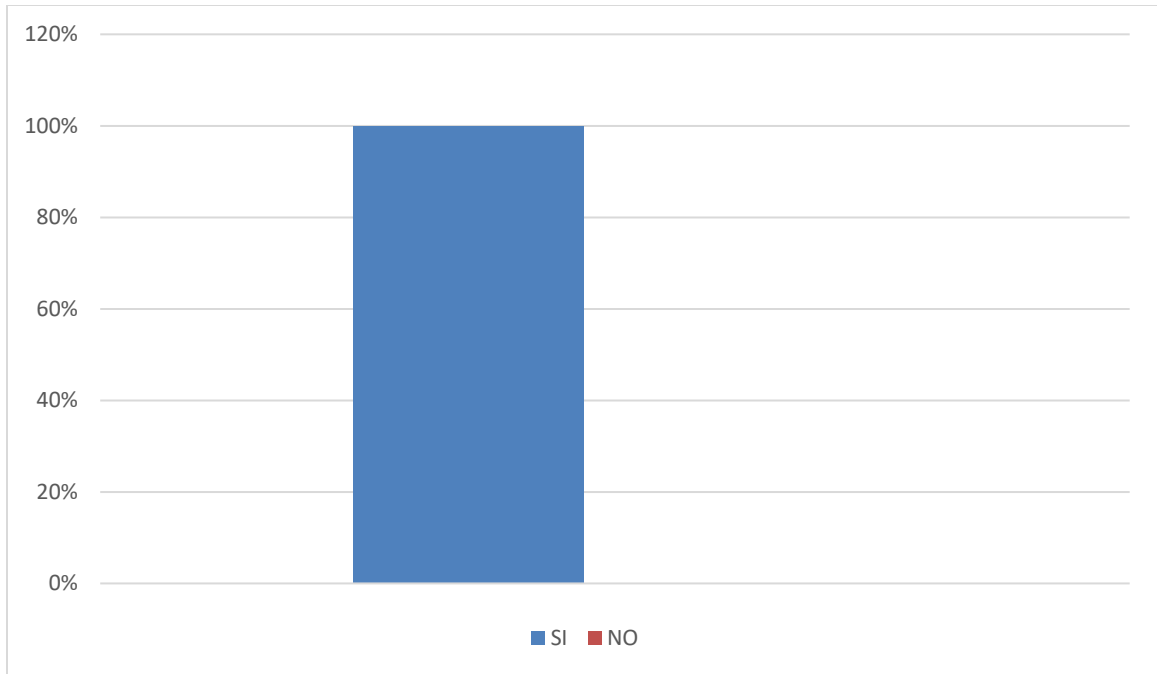
CATEGORÍAS	CITAS	INTERPRETACIÓN
Satisfacción laboral	P1: "A pesar del mucho o poco trabajo que tengamos el respeto, el ambiente y la empresa son excelentes".	La satisfacción laboral de los psicólogos analistas de selección se encuentra en óptimas condiciones,

	P4: “El trabajo a pesar de ser bastante se hace ameno gracias al compañerismo que se vive todos los días”:	ya que, de acuerdo con su discurso, no es el ambiente laboral ni las condiciones físicas lo que les genera el estrés laboral. Por el contrario, la unión entre cada uno de ellos es lo que genera ese grado de satisfacción.
Carga laboral	P2: “A veces siento que es mucho trabajo y no somos bien remunerados”. P3: “Cada día me ponen mas cuentas y no sé cómo voy a hacer”	Efectivamente y después de lo hallado en la entrevista realizada, si existe en ellos un nivel de carga laboral alto, en unos más que en otros. Durante el desarrollo de la entrevista mencionaron aspectos cómo los ya citados, lo cual hace evidente que el ritmo de trabajo genera en ellos consecuencias.
Estrés laboral	P2: “A veces tanto trabajo me da dolor de cabeza” P5: “En ocasiones me siento demasiado agotada por tanto trabajo que tengo”	Se evidenció entonces, que la carga laboral es la causante del estrés de estos profesionales, pues mencionan que debido a el trabajo en un ritmo elevado les genera agotamiento físico, y en algunos, efectos secundarios como dolores de cabeza o gastritis.

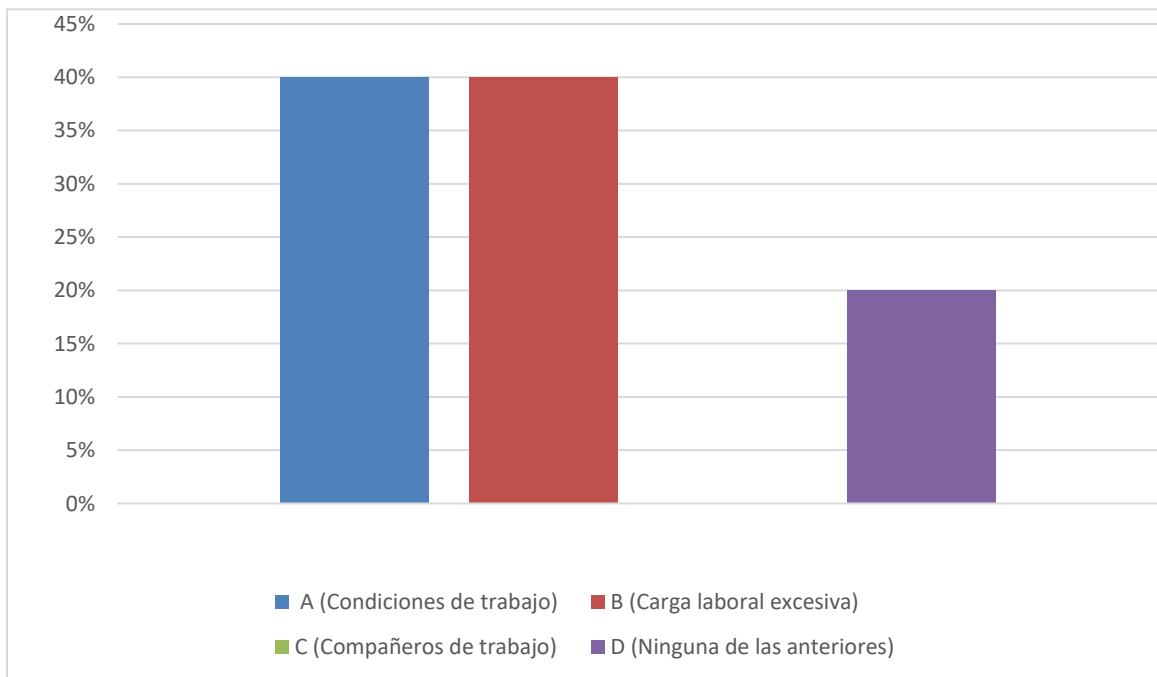
RESULTADOS CUANTITATIVOS:

Los resultados cuantitativos se analizaron de acuerdo con las respuestas obtenidas en la encuesta realizada, la cuál consta de 7 preguntas de selección múltiple con única respuesta y se explicarán por medio de unos gráficos que se expondrán a continuación:

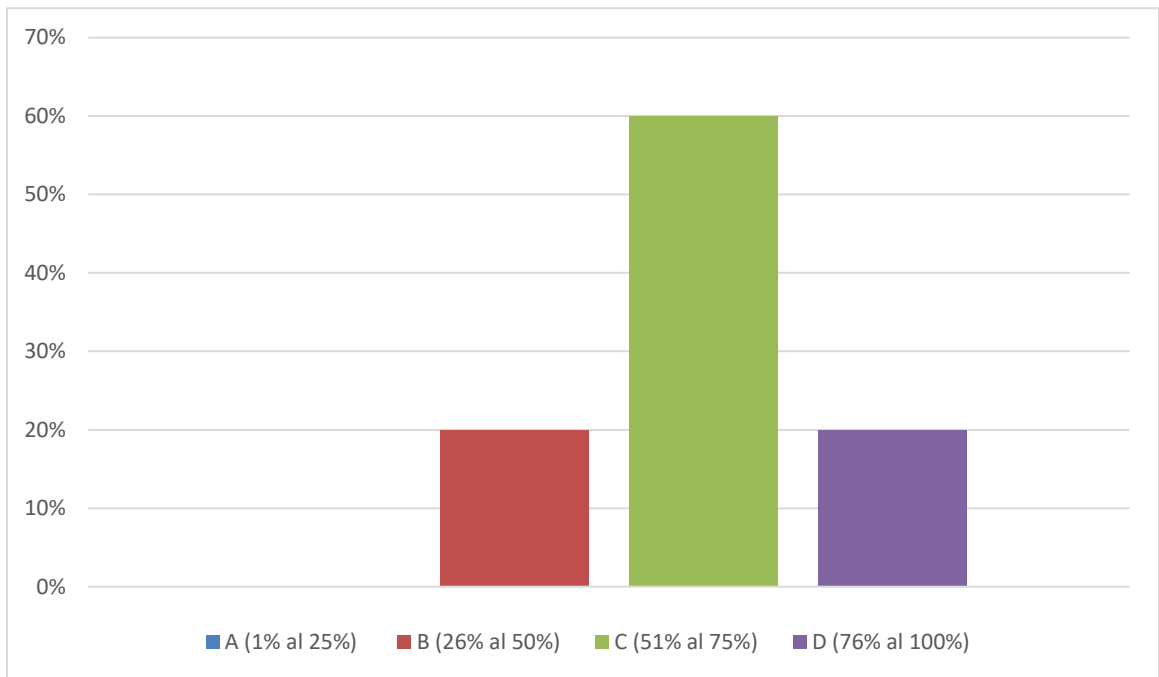
Pregunta N°1: ¿Se siente satisfecho(a) con su trabajo?



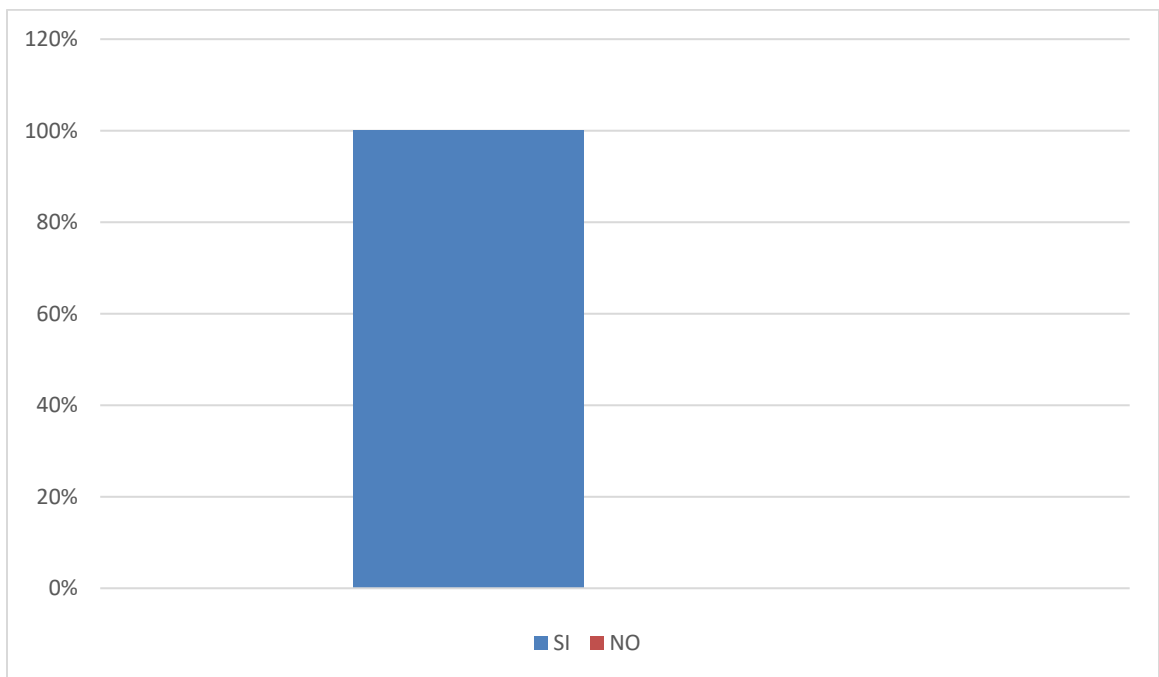
Pregunta N°2: ¿Si lo pusieran a elegir entre lo que menos lo satisface de su trabajo, ¿Cuál de estas opciones escogería?



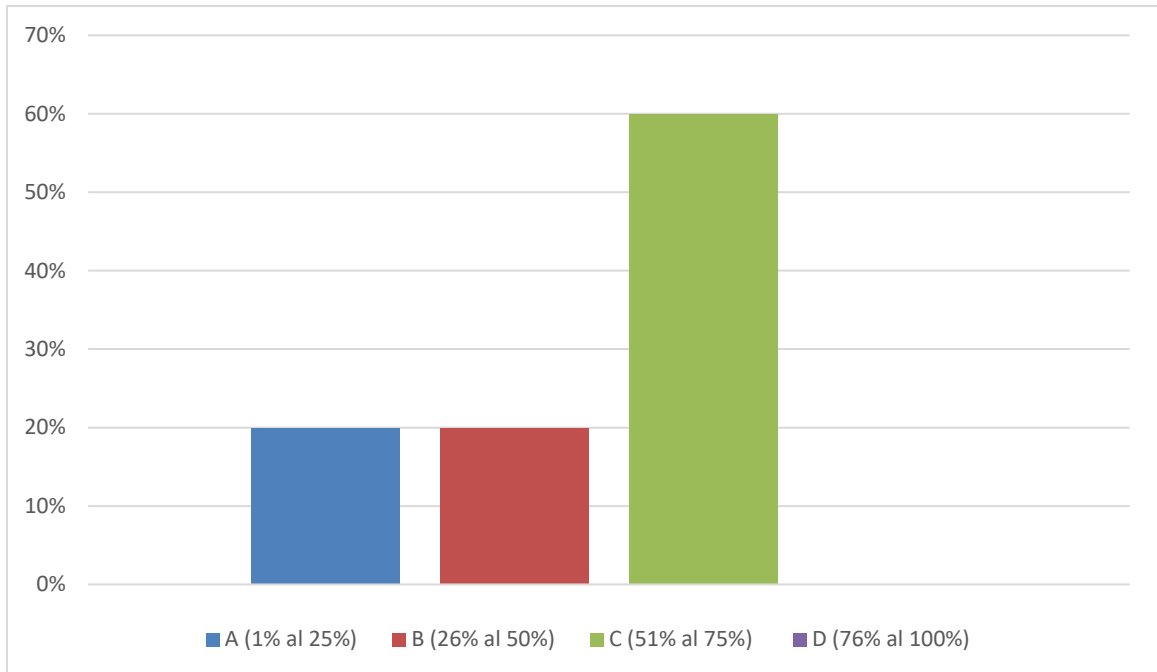
Pregunta N°3: ¿En cuál porcentaje ubica su carga laboral?



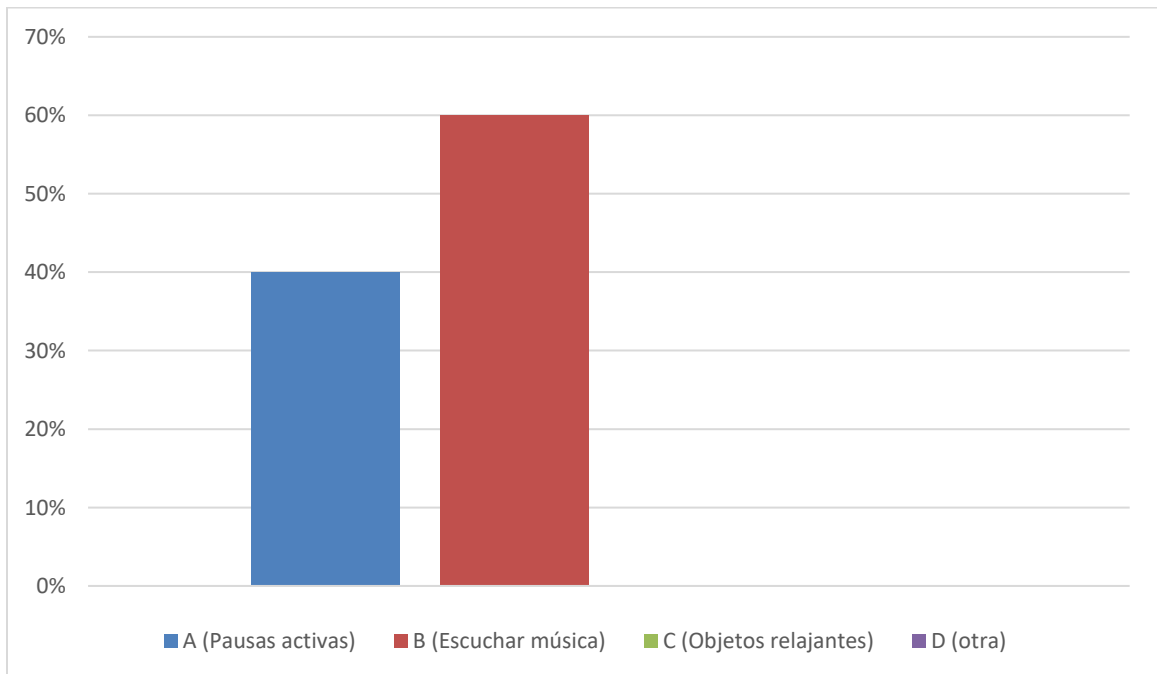
Pregunta N°4: ¿Considera que la carga laboral le genera estrés?



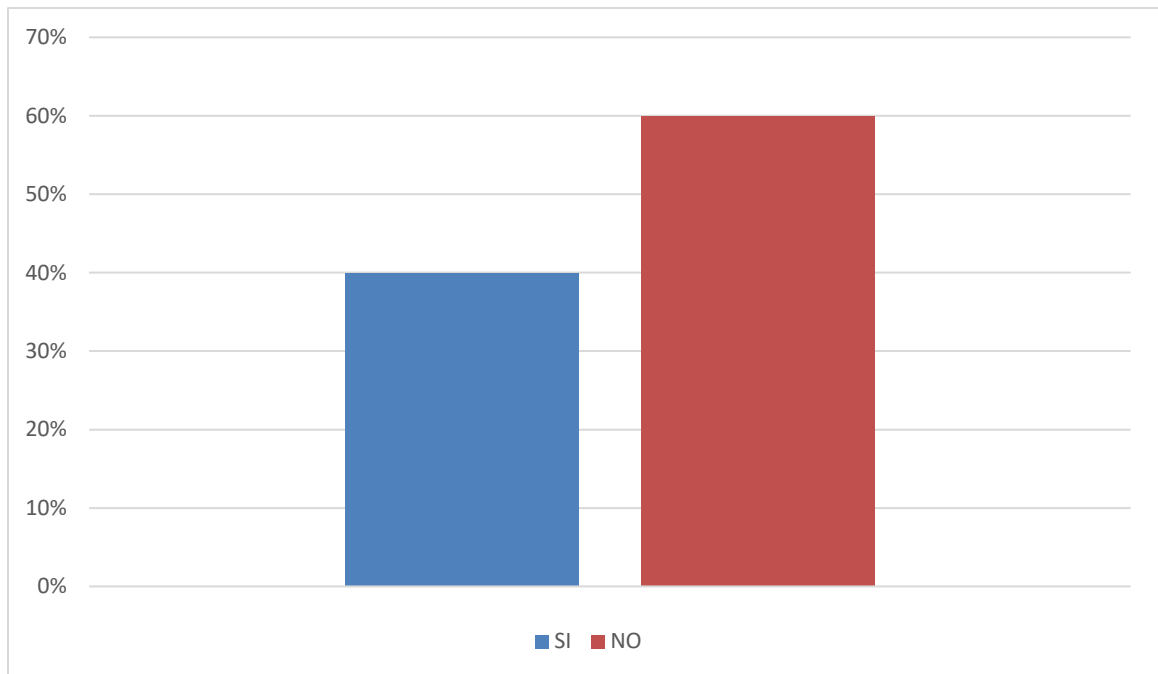
Pregunta N°5: ¿En cuál porcentaje ubica el estrés generado?



Pregunta N°6: ¿Cuál de estos ejercicios realiza para bajar sus niveles de estrés?



Pregunta N°7: ¿El estrés genera efectos secundarios en usted?



12. PROPUESTA DE INTERVENCION SEGÚN LOS RESULTADOS ANALIZADOS EN EL DIAGNOSTICO ANTERIOR

ACTIVIDAD	OBJETIVO	POBLACIÓN BENEFICIADA	RECURSOS NECESARIOS
Pausas activas	Disipar la carga laboral para que el trabajo se lleve a cabo de una manera más recreativa	Psicólogos analistas de selección	-Salón para un adecuado espacio -Persona líder encargada de llevar a cabo la pausa activa
Formación de autocuidado	Brindar información para que cada empleado genere prácticas seguras mientras se encuentre desarrollando su labor	Todos los empleados de la empresa Eficacia S.A, de la sede de Medellín	-Salón amplio -Recursos tecnológicos: video vean, computador -Sillas cómodas
Actividad de relajación muscular mensual	Disminuir los niveles de estrés y tensión en los profesionales	Psicólogos analistas de selección	-Toalla, sabana, colchoneta donde cada uno se pueda acostar -Elemento tecnológico que emita sonido

			-Persona líder encargada de dirigir la actividad
Entrevistas de seguimiento	Indagar acerca del progreso en cuanto a la disminución o aumento del estrés laboral	Psicólogos analistas de selección	-Espacio cerrado -Sillas cómodas
Clase de rumba aeróbica	Distraer la mente de una manera didáctica y fuera de lo común, que amenice las prácticas laborales diarias	Todos los empleados que quieran asistir (teniendo en cuenta que no todas las personas sienten gusto por el ejercicio)	-Salón o espacio amplio -Ropa deportiva -Medio tecnológico que produzca sonido
Enseñanza de técnicas de respiración	Favorecer la capacidad pulmonar y la circulación sanguínea	Psicólogos analistas de selección	-Espacio cómodo que no cuente con mucha posibilidad de interrupción -Persona líder que dirija la actividad
Formación acerca del estrés laboral y su manejo	Brindar bases teórico-prácticas que favorezcan la prevención y/o disminución del estrés en los colaboradores	Psicólogos analistas de selección	-Salón adecuado -Persona líder encargada de la actividad -Medios tecnológicos: video vean, computador

13. CONCLUSIONES

- Dentro de los psicólogos analistas de selección el estrés laboral se encuentra asociado a los niveles de carga laboral excesiva que a otro factores como el ambiente laboral, el puesto de trabajo, las condiciones del puesto de trabajo, inconformidad con las funciones realizas, entre otros.
- Para la población evaluada se hace más fácil y útil expresar su inconformidad por medio de encuestas que de manera verbal.
- La carga laboral se encuentra ubicada en un porcentaje alto y cuando el estrés laboral aumenta diariamente puede generar en cada empleado efectos secundarios tales como

enfermedades orgánicas, problemas en la atención o concentración, dificultades en el sueño, bajo rendimiento.

- El plan de intervención se encuentra diseñado para disminuir los niveles de estrés en la población evaluada, por ello, es necesario tener en cuenta la rigurosidad con la cual se debe llevar a cabo dicho plan.

14. RECOMENDACIONES

- Es necesario permanecer en evaluación constante de los diferentes temas hablados, pues al realizar el seguimiento adecuado se puede evitar la aparición de una serie de síntomas que provoquen la deserción laboral.
- Es importante llevar a cabo planes de tratamiento que promuevan la prevención del estrés laboral, y que brinde una educación acerca del que hacer cuando la carga laboral se encuentre en un nivel excesivo.
- Las pausas activas dentro de la empresa se realizan una vez cada mes, es de carácter mas urgente que dichas pausas se desarrollen de manera mas continua, por lo menos una vez cada semana.

BIBLIOGRAFÍA

- Carvajal, R. R. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (bornout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Durán, M. M. (Junio de 2010). *BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL*. Obtenido de [file:///C:/Users/ESTEFANIA%20GALLEGRO/Downloads/Dialnet-BienestarPsicologico-3698512%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ESTEFANIA%20GALLEGRO/Downloads/Dialnet-BienestarPsicologico-3698512%20(1).pdf)
- Duval, F. (03 de 06 de 2010). *Neurobiología del estrés*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331527722006>
- Hernández, G. C. (05 de Mayo de 2002). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Maria Pilar Natud Aznar, M. d. (05 de Junio de 2002). *Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y tipo de enseñanza*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/337/33720305/>
- Mas, C. A. (02 de Noviembre de 2015). *ESTRESORES LABORALES Y BIENESTAR EN EL TRABAJO EN PERSONAL AERONÁUTICO DE CABINA*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545411007>
- Pablo, U. C. (20 de Diciembre de 2007). *"El estrés laboral como síntoma de una empresa"*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>

Peiró, J. M. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/778/77829109/>

Trujillo, M. G. (02 de Junio de 2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>