

**FACTORES EXTRALABORALES QUE INTERVIENEN EN LA APARICIÓN DE
ESTRÉS LABORAL, E INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA ADECCO COLOMBIA, MEDELLÍN,
SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL 2015**

**YISELLA PAOLA URANGO LOZANO
LEIDY CAROLINA ZAPATA MORENO
LINA MARCELA CÓRDOBA PARRA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2015**

**FACTORES EXTRALABORALES QUE INTERVIENEN EN LA APARICIÓN DE
ESTRÉS LABORAL, E INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA ADECCO COLOMBIA, MEDELLÍN,
SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL 2015**

**YISELLA PAOLA URANGO LOZANO
LEIDY CAROLINA ZAPATA MORENO
LINA MARCELA CÓRDOBA PARRA**

Trabajo de grado para optar al título de psicólogas

Asesora Temática

ANA MILENA FRAGOSO

**Fisioterapeuta, Especialista en gerencia de la salud ocupacional, Candidata a
Magister en prevención de riesgos laborales**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2015**

Medellín, Diciembre de 2015

Doctora.

SANDRA MONICA RAMOS OSPINA

Directora Centro de Formación Avanzada

FUNDACION UNIVERSITARIA MARIA CANO

La ciudad.

ASUNTO: Aprobación temática.

Cordial saludo,

Como asesor temático del trabajo de aplicación para el Diplomado en Gerencia de la Salud Ocupacional, cohorte XXXVI me permito aprobar temáticamente el trabajo titulado:

FACTORES EXTERNOS QUE INTERVIENEN EN LA APARICIÓN DE ESTRÉS LABORAL, E INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ADECCO COLOMBIA, MEDELLÍN, SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL 2015

Autores:

YISELLA PAOLA URANGO LOZANO

LEIDY CAROLINA ZAPATA MORENO

LINA MARCELA CÓRDOBA PARRA

Atentamente,

Asesora Temática

C.C

Nota de aceptación:

Presidente del jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Medellín, _____ de 2015.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar queremos agradecer a Dios por ser nuestro creador y dueño de nuestras vidas, a nuestros padres y hermanos por la confianza y el apoyo incondicional que nos han brindado durante este proceso formativo.

A nuestros docentes que nos capacitaron en la profesión que elegimos.

A la empresa Adecco Colombia, Sede Medellín por permitirnos desarrollar allí nuestro proyecto de grado.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E.

TÍTULO: Factores externos que intervienen en la aparición de estrés laboral, e influyen en el rendimiento de los trabajadores en la empresa Adecco Colombia, Medellín, Septiembre a Diciembre del 2015.

AUTORES: Lina Marcela Cordoba Parra, Yisella Urango Lozano, Leidy Zapata Moreno.

TIPO DE IMPRENTA: Procesador de palabras Word 2013, imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Biblioteca Fundación Universitaria María Cano, Lina Marcela Córdoba Parra, Yisella Urango Lozano, Leidy Zapata Moreno.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Prevención y promoción.

SUBLÍNEA: Programa de prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo.

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Salud ocupacional cohorte XXVI.

PALABRAS CLAVES: Riesgo psicosocial extra-laboral, Adecco Colombia, estrés, trabajo, Desempeño Laboral.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: El objetivo de este estudio es identificar los factores externos que intervienen en la aparición de estrés laboral, e influyen en el rendimiento de los trabajadores en la empresa Adecco Colombia, Medellín,

Septiembre a Diciembre del 2015, aplicando la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, creada en julio 2010 por el Ministerio de la Protección Social, con el fin de identificar, describir y proponer medidas correctivas y/o preventivas de acuerdo a los hallazgos encontrados en la Empresa Adecco Colombia.

CONTENIDO: El proyecto consta en primer lugar del título, la caracterización general de la institución, el marco referencial donde se encuentran conceptos de investigaciones previas asociados al presente estudio; se describe la organización en la cual se realiza la investigación, a nivel del marco legal se establece la normativa asociada a los riesgos psicosociales que corresponde a la expedición del Gobierno Nacional a través de los Ministerios de Trabajo y Salud y Protección Social. Finalmente del marco teórico donde se exponen los principales conceptos manejados en el trabajo como estrés laboral, riesgo psicosocial y condiciones extra-laborales.

METODOLOGÍA: En el trabajo se utilizó un de tipo investigación descriptivo-explicativo, que tiene como objetivo describir el fenómeno que enmarcaba a la población investigada.

CONCLUSIONES: En general el riesgo psicosocial global evaluado en el personal del área de selección de la empresa Adecco Colombia, se ubica en el nivel intermedio entre medio y bajo. En relación a los factores de riesgos Extra- laboral, lo que mostrar un índice más alto en la población evaluada fueron: En términos generales el riesgo psicosocial global evaluado en el personal de la empresa Adecco Colombia, sede Medellín. Se ubica en un nivel BAJO.

- En los riesgos extra-laborales la dimensión tiempo fuera del trabajo, donde se identifica como factores de riesgo que la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia, amigos o para atender asuntos personales o

domésticos es limitada o insuficiente. Afectando las relaciones con amigos y personas allegadas.

- La dimensión característica de la vivienda y de su entorno, el indicador de riesgo que los empleados perciben es que las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.
- La dimensión desplazamiento vivienda-trabajo- vivienda, el indicador de riesgo presente en los empleados es la dificultad para movilizarse, indicando que el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo y La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. TÍTULO	15
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO	16
2.1. HISTORIA.....	16
2.2. MISIÓN.....	17
2.3. VISIÓN	17
2.4 VALORES.....	17
2.5. ORGANIGRAMA	19
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	20
3.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	21
4. DIAGNOSTICO CONTEXTUAL- SITUACIÓN ACTUAL	24
5. OBJETIVOS.....	25
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	25
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
6. JUSTIFICACIÓN.....	26
7. POBLACIÓN BENEFICIADA:	28
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES.....	29
8.1. ENFOQUE	29
8.2. TIPO DE ESTUDIO	29
8.3. DISEÑO	29
9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	31
9.1. BATERÍA	31
10. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	33
10.1. CRONOGRAMA	33

10.2. PRESUPUESTO O EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	33
11. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)	35
12. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES.....	37
12.1. MARCO CONCEPTUAL.....	37
12.2. MARCO TEÓRICO	39
12.2.1. Estrés laboral.	39
12.2.2. Factores psicosociales.	41
13. RESULTADOS.....	44
13.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	44
13.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	44
13.2.1. Caracterización socio demográfico.	44
14. RESULTADOS CUESTIONARIO BATERÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES A NIVEL DE FACTORES EXTRALABORALES	53
14.1. DIMENSIÓN TIEMPO FUERA DEL TRABAJO	55
14.1.1. Dimensión Relaciones familiares.	56
14.1.2. Dimensión Comunicación y relaciones interpersonales.	57
14.1.3. Dimensión Situación económica.	58
14.1.4. Dimensión Características de la vivienda.....	59
14.1.5. Dimensión Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	60
14.1.6. Dimensión Desplazamiento vivienda- trabajo-vivienda.	61
15. CONCLUSIONES	62
16. RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS	66

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Agrupación por edades.....	44
Tabla 2. Estado civil.....	45
Tabla 3. Nivel de estudio.....	46
Tabla 4. Lugar de residencia.....	47
Tabla 5. Tipo de vivienda.....	48
Tabla 6. Estrato socioeconómico.....	49
Tabla 7. De antigüedad en la empresa.....	50
Tabla 8. Tipo de contrato.....	51
Tabla 9. Riesgo extralaboral global.....	53

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Agrupación por edades.	45
Gráfica 2. Estado civil.	46
Gráfica 3. Nivel de estudio.	47
Gráfica 4. Lugar de residencia.	48
Gráfica 5. Estrato socioeconómico.	50
Gráfica 6. Antigüedad en la empresa.	51
Gráfica 7. Tipo de contrato.	52
Gráfica 8. Características Tiempo fuera del trabajo.	55
Gráfica 9. Características de las Relaciones familiares.	56
Gráfica 10. Características de la Comunicación y relaciones interpersonales.	57
Gráfica 11. Características de la situación económica.	58
Gráfica 12. Características de la vivienda.	59
Gráfica 13. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	60
Gráfica 14. Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	61

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. FICHA DE DATOS GENERALES	67
ANEXO 2. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS	71
ANEXO 3. CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL	73

INTRODUCCIÓN

Los seres humano realizan diferentes trabajo o actividades con el objetivo de lograr reconocimiento, remuneración, adquisición de bienes, aprendizaje, entre otros aspecto que varían de acuerdo a la estructura de personalidad y necesidades básicas y emocionales. Por esta razón para algunas personas trabajar es simplemente el medio que utilizan para subsistir o para conseguir determinado estatus social o económico y quizás para otras, trabajar constituye un fin en sí mismo; es decir la realización de su proyecto de vida. Sea la razón o el objetivo por el cual el ser humano trabajé, este se ve obligado a trabajar desde que se tienen registro de la existencia de la raza humana; es decir que el trabajo o las actividades laborales nacen de la necesidad de obtener algo.

De acuerdo a lo anterior el ser humano de una u otra manera ha estado enlazado al trabajo; el cual ha cambiado al pasar de los años; por la industrialización, la globalización, las TIC entre otras; que han aportado mejoras a la calidad de vida e incluso factores de riesgos que afectan la salud del trabajador. A raíz de dichos cambio se ha dado a conocer el término estrés laboral y la influencia que este tiene en el rendimiento laboral y la salud en general del trabajador. Uno de los factores que generan el estrés laboral son los factores psicosociales, dividido en intralaboral y extralaboral; por esta razón nace la importancia de conocer los factores externos que intervienen en la aparición de estrés laboral, e influyen en el rendimiento de los trabajadores en la empresa Adecco Colombia, Medellín, Septiembre a Diciembre del 2015. Esto se lograra por medio de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales en la cuales se analizara aspecto como las condiciones de la vivienda, aspectos del entorno familiar, social y económico, vías de desplazamiento en entre otras situaciones y condiciones que puedan influir en la salud y bienestar del individuo.

1. TÍTULO

**FACTORES EXTRALABORALES QUE INTERVIENEN EN LA APARICIÓN DE
ESTRÉS LABORAL, E INFLUYEN EN EL RENDIMIENTO DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA ADECCO COLOMBIA, MEDELLÍN,
SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL 2015.**

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

EMPRESA: Adecco Colombia Sede Medellín.

RAZÓN SOCIAL NIT: Adecco Servicios Colombia S.A. NIT: 830.050.228-7.

DIRECCIÓN: Sede Professional y Permanent Placement: Cra 43a # 19-17 Edificio Block Centro Empresarial Of. 1401.

TELÉFONO: 5207770

2.1. HISTORIA

Adecco Group. El Grupo Adecco es el resultado de más de 50 años de expansión y crecimiento por adquisiciones de todo el mundo. Las empresas fundadoras, Adia y Ecco, se fusionaron en 1996 para formar el líder mundial.

Con sede en Zurich, Suiza, es el líder mundial en proveer soluciones integrales de Recursos Humanos, haciendo parte del Fortune Global 500. Con más de 32.000 empleados de tiempo completo y más de 5.500 oficinas, en más de 60 países y territorios alrededor del mundo, Adecco Group ofrece una amplia variedad de servicios, que conecta a más de 700.000 socios con más de 100.000 clientes cada día. Los servicios que ofrece se dividen en las categorías generales de suministro de personal (Temporal y Permanente), Selección Especializada de personal, Consultoría, y HRPO.

Adecco Colombia: con una trayectoria de más de 30 años en el mercado nacional se ha logrado constituir como una de las compañías más importantes al brindar

soluciones para la gestión del Recurso Humano dando su apoyo, experiencia y profesionalismo en: Suministro de Personal, Selección de Personal, Consultoría y la Tercerización de Procesos y Áreas.

Teniendo como sede base a Bogotá D.C., cuenta actualmente con presencia en 13 ciudades del país desde donde con sus 32 sucursales y más de 400 colaboradores, tiene la capacidad de atender a sus más de 1400 clientes (empresas nacionales y multinacionales) distribuidos a lo largo y ancho del territorio nacional.

2.2. MISIÓN

Suplir las necesidades del mercado relacionadas con el recurso humano, contando con la gestión de un equipo comprometido con altos niveles de calidad, claros principios éticos y responsabilidad social, buscando la satisfacción permanente de nuestros colaboradores, clientes, accionistas.

2.3. VISIÓN

Consolidarnos como líderes en la gestión integral de recursos humanos desarrollando soluciones innovadoras que marquen la diferencia.

2.4 VALORES

Espíritu de Equipo:

- Nuestro intercambio de trabajo y buenas prácticas se basan en el respeto y en la confianza.
- Cooperamos a través de todas las fronteras, delegaciones y disciplinas.
- Nuestras palabras clave son: equipo, confianza y talento.

Orientación al cliente:

- Nuestra habilidad consiste en ofrecer soluciones personalizadas y conectar a las personas adecuadas.
- Estamos comprometidos a establecer relaciones a largo plazo con nuestros compañeros internos y externos y nuestros clientes.
- Nuestra principal competencia es enfocarnos en las buenas personas, inteligentes y trabajadoras.

Responsabilidad:

- Nuestra integridad lleva a un trabajo mejor, a una vida mejor y a un futuro sostenible.
- Somos socios honestos y justos con nuestros grupos de interés en todo momento.
- Nuestro legado empresarial es la promoción del sentido de la justicia, la diversidad y la igualdad

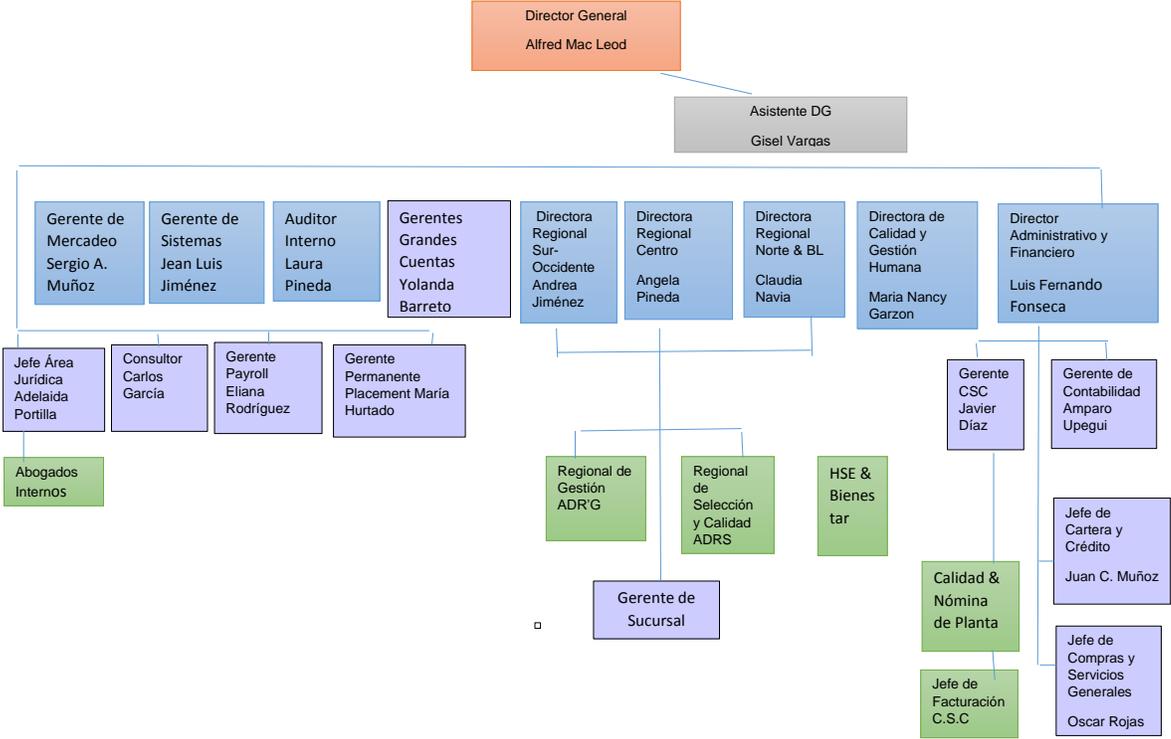
Espíritu emprendedor:

- Nuestra pasión es guiar a través del sentido empresarial y la innovación.
- Promovemos la iniciativa en la toma de decisiones y las soluciones creativas.
- Nuestro objetivo es ir más allá de lo necesario y superar las expectativas.

Pasión:

- Nos apasiona nuestra gente: nuestros compañeros, clientes y asociados.
- Impactamos en la vida de miles de personas cada año.
- Ayudamos a encontrar trabajo a la gente, dándoles la oportunidad de construir sus futuros.
- Lo que hacemos no es un trabajo, es nuestra pasión. (Tomado del libro de Marcar la diferencia) (Adecco Colombia)

2.5. ORGANIGRAMA



3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente se ha reconocido el estrés laboral como una problemática de salud pública, que puede afectar a la mayoría de los trabajadores a nivel mundial. "Según un estudio hecho por Regus, la firma especializada en temas laborales- dan a conocer que el 38% de los empleados colombianos padecen de estrés laboral".¹ El estrés laboral es un desequilibrio entre las exigencias del medio y los recursos que posee el individuo para hacerle frente. En este sentido, es importante tener en cuenta como las exigencias propias de cada labor pueden provocar la disminución de la energía y de los recursos emocionales propios, llevando al individuo a experimentar emociones de incapacidad y negativismo laboral.²

Estas características intrínsecas del trabajador tienen una interrelación dinámica con los factores externos a la organización que influyen sobre la salud y el desempeño de los trabajadores. En este sentido, se ha identificado en los trabajadores de la empresa Adecco Colombia un déficit en el control sobre el horario de trabajo debido al alto nivel de carga laboral al que se encuentran expuestos; también se ha identificado como algunos de ellos tienen que cumplir un largo trayecto para llegar al sitio de trabajo.

Teniendo en cuenta que en esta empresa no se han encontrado estudios anteriores en la relación al tema. Más las exigencias de ley en materia de riesgo psicosocial y

¹ ¿Cómo controlar el estrés laboral?. [En línea]. En: El Espectador, Bogotá,30, Julio,2015. <<http://www.elespectador.com/noticias/salud/controlar-el-estres-laboral-articulo>>[citado el 26 de septiembre de 2015]

² HERNÁNDEZ BEDON, Diana. Caracterización de riesgos psicosociales intralaborales, extra laborales y evaluación del estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S .Yopal,2014, 123 h. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD Disponible en: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2553/1/1057583097.pdf>

la importancia que en la actualidad se le está dando a los factores extra - laborales que influyen en la aparición de estrés laboral, respaldan la importancia de abordar esta temática en toda organización.

Según lo anterior, se ve reflejada la importancia de identificar cuáles son los diferentes factores externos que influyen en la aparición de estrés laboral en los empleados de la organización Adecco Colombia. Teniendo en cuenta aspectos como:

Manejo del tiempo libre, tiempo invertido en el desplazamiento de la casa al lugar de trabajo y viceversa, problemáticas sociales relacionadas con el lugar de ubicación de la vivienda, estructuras físicas de la vivienda, pertenencia a grupos de apoyo como lo es el grupo familiar primario, amigos, grupos religiosos o deportivos. Los cuales puedan influir en la manera en que el individuo perciba y asimile las distintas exigencias del entorno laboral.

Tomando entonces como base la temática desarrollada hasta aquí, surge el siguiente interrogante ¿Cuáles son los factores externos que pueden influir en la aparición de estrés laboral, e influyen en el rendimiento de los trabajadores en la empresa Adecco Colombia?

3.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El estrés laboral es una de las enfermedades de origen profesional que afecta a más personas en el mundo. Teniendo un impacto sobre la salud y seguridad de los empleados, pero también sobre las organizaciones y el desarrollo de la economía nacional.

El concepto de estrés está basada en la teoría de Richard Lazarus, quien define estrés como “un proceso sostenido en el tiempo y en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos

con que él cuenta para hacer frente a dicha situación” Es decir un individuo experimenta estrés cuando el entorno laboral empieza a tener efectos negativos sobre él.

Según un estudio realizado por Posada, J. (2001) sobre la relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos se concluyó que “En Colombia, dos de cada tres trabajadores refieren estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral completa, a los que se suman factores de este tipo a nivel externo al lugar del trabajo (demasiado tiempo para llegar al lugar de trabajo, violencia en la zona donde queda ubicado su trabajo, no hay mucho tiempo de descanso). Entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés. Algunos de los factores que identifican lo trabajadores como causales de accidente de trabajo tienen que ver con factores psicosociales”

Sin embargo, en este sentido es importante precisar que solo hasta el año 2008 cuando entra en vigencia la resolución 2646 las empresas se ven en la obligación de implementar un sistema que permita identificar, evaluar e intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo. De ahí que los resultados más relevantes en esta materia se hayan obtenido desde los últimos 7 años.

Algunos estudios recientes donde se han analizado conjuntamente las variables intra-laboral y extra-laboral han concluido en cuanto a la parte extra-laboral que la dimensión considerada como fuente de riesgo - es la influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo.

En cuanto a los factores de riesgo extra-laboral en la investigación realizada por Hernández en el 2014 se interpretó lo siguiente: el 38% de los empleados tienen un riesgo muy alto, lo que amerita atención inmediata. Se puede deducir que los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador están siendo poco funcional. También es relevante tener presente las condiciones del lugar de vivienda

de cada trabajador que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (Hernández, X, 2014)

“En cuanto a los resultados del factor extra-laboral se evidencia que los porcentajes más altos son los de riesgo muy alto y alto, lo que permite analizar las posibles variables que intervienen en dicho resultado. Según los datos obtenidos en los cuestionarios se observa que el tiempo que se destina para el descanso o el compartir familiar o social en ocasiones se ve limitado por las obligaciones laborales. A su vez las relaciones familiares son variables que median el desempeño laboral de una persona, porque si las relaciones son conflictivas o no hay apoyo de un núcleo familiar la persona se percibe como sola, depresiva, triste y la motivación laboral se ve disminuida.

El área social de los trabajadores debería ser un espacio de compartir y de distensiones corporales, pero cuando el contacto social es escaso o deficiente el trabajador se encierra en un círculo asfixiante que le generan ineficiencias laborales. Otro área es la carga de responder por una familia es un área que genera niveles de riesgo altos, esto porque si los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar, existen deudas económicas difíciles de solventar el empleado se siente ahogado de responsabilidades que intervienen en sus diferentes áreas de interacción. (Xima X, 2014)

Teniendo en cuentas las investigaciones que preceden a esta se identifica la importancia de realizarla en un contexto de la prestación de servicios.

4. DIAGNOSTICO CONTEXTUAL- SITUACIÓN ACTUAL

Durante el proceso de diagnóstico en la empresa Adecco Colombia se identificaron diversos factores que hacen viable la realización de la presente investigación. Entre estos factores se encuentran situaciones de riesgo para la salud de los empleados que representan para la compañía una disminución de la productividad.

Adecco Colombia es una empresa que presta a través de sus cuatro principales soluciones empresariales: Selección y Suministro de personal, Consultoría y Formación, Nomina y Salud Ocupacional un servicio integral de Gestión Humana en la ciudad de Medellín.

En la actualidad se ha identificado un nivel 6 de exposición a riesgos psicosociales, con una alta posibilidad de que se presenten daños físicos y/o mentales para cada uno de los 45 empleados que conforman la planta total de la compañía. Por las razones anteriores se hace necesario tomar medidas de control realizando un proceso de intervención primario. En base a la afirmación anterior hemos identificado factores de riesgos intra- laboral – Altos ritmos de trabajo, y sobrecarga de trabajo-, lo que influye sobre los factores extra-laboral donde se encuentran principalmente la dimensión del tiempo fuera del trabajo: donde se ve afectado el tiempo que el empleado tiene para compartir con su familia y grupo de amigos, también se puede encontrar la Influencia del entorno extra-laboral en el trabajo. Lo que ha llevado a que se presenten síntomas de estrés laborales a nivel físico - trastornos gastrointestinales y cefaleas y mentales como ansiedad y dificultad para concentrarse.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores externos que intervienen en la aparición de estrés laboral, e influyen en el rendimiento de los trabajadores en la empresa Adecco Colombia, Medellín, Septiembre a Diciembre del 2015.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores externos que intervienen en la aparición de estrés laboral.
- Describir los factores externos que influyen significativamente, en la generación de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Adecco Colombia.
- Proponer medidas correctivas y/o preventivas de acuerdo a los hallazgos encontrados en la Empresa Adecco Colombia, en relación a los factores externos que generan estrés laboral en los trabajadores.

6. JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones vienen reconociendo la importancia de garantizar a los empleados condiciones laborales dignas que propicien la salud física, mental y social; en función de aumentar la productividad, disminuir el índice de ausentismo y enfermedad laboral.

En este sentido, los resultados de la investigación estarán encaminadas a proponer medidas de atención primaria ante una problemática que ha sido considerada la enfermedad del siglo XXI; el estrés laboral. Esta condición ha sido relacionada con la aparición o incremento de enfermedades emocionales, gastrointestinales y cardiovasculares.

Al respecto en la resolución 2646 del 2008 se reconoce la importancia que tiene la interacción del trabajo con la situación personal por fuera del mismo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.³

Para la empresa entonces, la realización de este proyecto será de vital importancia, ya que en base a los resultados obtenidos en la investigación se podrá identificar la presencia de estrés laboral, o la probabilidad de que se presente como resultado de la influencia de los factores extra-laborales. Con esta información se podrán plantear estrategias de control o prevención de los mismos, disminuyendo así los índices de rotación laboral, ausentismo y/o presentismo.

³ MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 002646 de 2008. [En línea]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/normas> >[citado el 26 de septiembre de 2015]

De acuerdo a lo mencionado, se beneficia no solo a los trabajadores y a la empresa sino también al entorno familiar y social que rodea a cada uno de estos individuos impactando positivamente a la economía global y en el desarrollo de la sociedad.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA:

Se aplicó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial diseñada por el Ministerio de la Protección Social y la universidad Pontificia Javeriana a 11 empleados del área de Selección de personal de la Empresa Adecco Colombia, cuyas edades oscilan entre los 20 a 36 años.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES (MARCO METODOLÓGICO)

8.1. ENFOQUE

- **Cualitativo**

El enfoque de la investigación es cualitativo, ya que se busca determinar los factores extra--laborales relacionados con el estrés laboral, para diseñar un programa de prevención de los mismos.

8.2. TIPO DE ESTUDIO

Díaz (2009) dice: “Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diferentes aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 180).⁴ Por lo tanto, el presente trabajo es considerado un tipo de estudio descriptivo porque se presentan las características propias de cada una de las variables objeto de estudio.

8.3. DISEÑO

Gómez (2006) Afirma: “Los diseños de investigación transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.87)⁵

⁴ PATRICIO, Víctor. Metodología de la Investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud. 2 ed. Santiago: RIL Editores, 2009. 586 p. ISBN: 978-956-284-685-1

⁵ GÓMEZ, Marcelo. Introducción a la Metodología de la Investigación Científica.1ª ed.Cordoba:Brujas,2006.106 P.ISBN:987-591-026-0

El presente estudio utiliza el tipo de diseño investigativo previamente descrito, porque no manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Por el contrario se describieron los factores de riesgo psicosocial extralaborales presentes en cada uno de los empleados.

9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

9.1. BATERÍA

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial; Ministerio de Protección Social República de Colombia, Pontificia Universidad Javeriana-Bogotá.

Ficha Técnica:

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intra-laboral y Extra-laboral).
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores:	Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Sub-centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería:	<ul style="list-style-type: none">• Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra-laboral (forma A).• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra-laboral (forma B).• Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra-laboral.• Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.• Guía de entrevistas semi-estructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intra-laboral.

	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intra-laboral. • Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).
Población a quien va dirigida:	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería:	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extra-laboral en población laboralmente activa.
Alcance:	<p>Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores.</p> <p>Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extra-laboral y determinar su nivel de riesgo.</p>

Tomado de: Ministerio de Protección Social. Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

10. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

10.1. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	SEMANA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Revisión de la literatura.									
Elaboración del marco conceptual y diseño metodológico									
Aplicación de los instrumentos de evaluación									
Análisis y discusión de resultados.									
Elaboración del informe.									
Revisión y Ajustes (Transcripción del trabajo)									
Presentación del proyecto									

10.2. PRESUPUESTO O EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Rubro	Justificación	Valor unitario	Valor total
Computador portátil	Se necesita el computador para realizar la tabulación e informe de las pruebas aplicadas, la organización del diplomado y el rastreo de información pertinente para el desarrollo del trabajo de grados.	\$1.300.000	\$1.300.000

Cámara	Se requiere una cámara fotográfica, con el objetivo de poder registrar las diferentes visitas que se realizaran en la empresa Adecco Colombia.	\$ 150.000	\$ 150.000
Grabadora de Voz	Se requiere una grabadora de voz, con el objetivo de poder registrar las entrevistas que se realizaran en la empresa Adecco Colombia.	\$ 60.000	\$ 60.000
Impresiones	Se necesita la impresión del test a aplicar.	\$ 100	\$ 1.600
Lápices mirado 2	Se necesitan 16 lápices para la aplicación del test de estrés laboral.	\$ 800	\$ 12.800
Borradores	Se necesitan 16 borradores en el momento de aplicación del test.	\$ 300	\$ 4.800
Pasajes	Se realizan cuatro visitas a la empresa Adecco Colombia para realizar la observación y aplicación de pruebas.	\$ 1.800	\$ 43.200
Impresión y empastado del trabajo.	Se requiere la impresión del trabajo para la entrega final, con el objetivo de dejar constancia del trabajo realizado.	\$ 50.000	\$ 50.000
Total presupuestado			\$1. 622.4000

11. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

El concepto de riesgos psicosociales no es nuevo, este está constituido y respaldado por la normatividad la cual establece parámetros y delimitaciones las cuales rigen todas las organizaciones en general, respecto a los riesgos psicosociales los cuales están expuestos los empleados; de igual manera obliga a las organizaciones a darle importancia a dichos riesgos.

Cabe resaltar la importancia de dar a conocer los diferentes decretos, leyes y resoluciones que respaldan dicho tema, ya que permite conocer la validez del tema tratándose en nuestro proyecto de investigación.

Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Decreto 614 Marzo por el cual se determinan las bases para la organización y administración, gubernamental y, privada de la Salud Ocupacional en el país. Bogotá: El Ministerio; 1984.

El objetivo de este decreto es lograr la constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Por eso es importante resaltar el Artículo 2 en el cual se plantea los objetivos de la Salud Ocupacional; para el respaldo de nuestra investigación se enuncia el párrafo C, en el cual se establece como objetivo 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 o colectiva en los lugares de trabajo.

Lo anterior es respaldado en el numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del

trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales;

Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Resolución 2646 Julio 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá: El Ministerio; 2008.

En esta resolución se describe detalladamente que son factores de riesgos, la importancia de intervenir y la responsabilidad que tiene las organización frente a sus empleados, de igual manera resalta los tipos de factores de riesgo lo cuales incide en el origen de distintas patologías como lo es el estrés o ansiedad generalizada.

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

12.1. MARCO CONCEPTUAL

Trabajo. La definición de trabajo dada desde el ministerio consiste en que este es “toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.” (Ministerio de la protección social, 2008) ⁶

Desempeño Laboral. El desempeño laboral se puede definir según Bohórquez (2007), como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (p. 150)⁷

Estrés. El ministerio de Protección Social (2008) define estrés laboral como “la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intra-laborales y extra-laborales.”⁸

Por otro lado, La Comisión Europea (1999), define el estrés como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, psicológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos de contenido, la organización o el entorno de trabajo”⁹.

⁶ MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 002646 de 2008. [En línea]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/>>[citado el 26 de septiembre de 2015]

⁷ CONTRERAS, Heily, et al. Motivación en el Desempeño. Venezuela, 2013. [En línea]. <http://gerenciaderecursoshumanosunefabarina/>>[citado el 26 de septiembre de 2015]

⁸ MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 002646 de 2008. [En línea]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/>>[citado el 26 de septiembre de 2015]

⁹ Estrés laboral/ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (s,f). Madrid.

Según esto, es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitaciones y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Factor psicosocial. Son definidos de acuerdo con la Resolución 2646 de 2008, de la siguiente forma: "Los factores psicosocial comprenden los aspectos intra-laborales, extra-laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas".¹⁰

Factores de riesgo psicosocial. Cuando los factores psicosocial se transforman en situaciones laborales que bajo determinada condiciones puede llegar a producir un efecto negativo en la salud física, mental o social de las personas, en el sistema productivo o en el medio ambiente se está frente a un factor de riesgo, el cual se convierte en el objeto de trabajo de la salud ocupacional.

Condiciones de trabajo. "Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo."¹¹

Condiciones Extra laborales. El ministerio de Protección Social (2008) Identifica en el artículo 7 de la resolución 2646 las siguientes variables relacionadas con los Factores Psicosociales Extra laborales: Utilización del tiempo libre, tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa, pertenencia a redes de apoyo social, características de la vivienda, acceso a servicios de salud.

¹⁰ MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 002646 de 2008. [En línea]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/>>[citado el 26 de septiembre de 2015]

¹¹ ISTAS. Salud laboral. [En línea]. <http://www.istas.net/web> >[citado el 26 de septiembre de 2015]

12.1.8 Prevención de riesgos laborales. Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

Promoción. La integración de las acciones que realizan la población, los servicios de salud, las autoridades sanitarias y los sectores sociales y productivos con el objeto de garantizar, más allá de la ausencia de la enfermedad, mejores condiciones de salud física y síquicas de los individuos y las colectividades¹²

Bienestar laboral. Comprende el conjunto de programas y beneficios que se estructura como solución a las necesidades del individuo, con ellos se busca la satisfacción de los trabajadores realizando acciones que contribuyan el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, crecimiento profesional y un excelente ambiente laboral, promoviendo relaciones de confianza generando programas que contribuyen al mejoramiento del clima organizacional.

12.2. MARCO TEÓRICO

12.2.1. Estrés laboral. El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar arriba de sus capacidades o recursos (citado por Atalaya de Stonner, 1994).¹³ Una de las principales manifestación de estrés laboral en los empleados es el agotamiento emocional y la apatía hacia el trabajo, lo que puede llevar a pensar en el abonado

¹² Sistema de Seguridad Social Salud/Colección Seguridad Social. Nº 4 (2003).Bogotá : Colección Seguridad Social (2003).696 P. ISBN 958-701-293-3

¹³ .Estrés laboral y su influencia en el trabajo/Revista Industrial DATA.Nº4 (2001). Industrial DATA. 2001. 38 P. [En línea]. http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf >[citado el 26 de septiembre de 2015]

del empleo, búsqueda de nuevas oportunidades laborales e inclusive terminan por renunciar.

En este sentido se puede precisar que las respuestas al estrés son variadas, algunas personas aumentan su creatividad y productividad para hacer frente a la situación de tensión, utilizando la situación de forma constructiva; por el contrario otras personas pueden reaccionar de manera adversa a la situación evidencia malestares físicos como enfermedades gastrointestinales, glandulares y cardiovasculares, otras se pueden sentir desligadas, impacientes o aburridas, Lo que disminuye la motivación hacia los logros y el compromiso con el trabajo. (Citado por Atalaya, K, de Karasenh, T. Theore, y otros, 1990, 1997).Afectando de esta manera el desempeño laboral que según Chiavenato 2000 “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”¹⁴

Por otra parte el modelo de Cooper y Payne sobre estrés o tensión laboral define una serie de fuentes que pueden hacer que se presente el estrés laboral, para efectos del presente proyecto haremos mención de los factores individuales.

Los factores individuales: Las situaciones que afectan al individuo por fuera del trabajo pueden tener un alto nivel de influencia sobre este cuando se encuentra laborando.

Los problemas familiares: los seres humanos conceden un gran valor a su núcleo familiar por esta razón las situaciones que se presentan al interior de esta como los problemas conyugales, la ruptura de una relación, y los problemas de disciplina se convierten en estresores difíciles de olvidar durante la jornada laboral.

¹⁴ Clima Organizacional y Desempeño laboral/ Revista NEGOTIUM. N°9 (2008).Venezuela: NEGOTIUM, 2008.55 P.ISSN: 1856-1810. . [En línea]. file:///D:/Dialnet-Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Emp-pdf>[citado el 26 de septiembre de 2015]

Los problemas económicos: otra serie de dificultades que generan estrés a los empleados y distraen su atención del trabajo son las dificultades económicas. Indiferente del nivel de ingresos económicos las personas pueden llegar a tener dificultades económicas, siendo uno de los principales factores la inadecuada administración del dinero o el tener un estilo de vida que excede su nivel de ingresos.

12.2.2. Factores psicosociales. Los factores psicosociales son definidos como condiciones experimentadas por las personas las cuales se relacionan con el entorno organizacional. A partir de La Resolución 2646 de 2008 se plantea que “(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intra-laborales y extra-laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Resolución 2646 de 2008. Ministerio de la Protección Social)

Luego de identificar que las personas no se ven afectadas únicamente por los aspectos relacionados con el entorno laboral si no que cuenta los factores propios de la persona y el apoyo social y familiar con el que cuenta también tiene gran influencia en bienestar y salud de los trabajadores se logra tener una idea más clara en cuanto a el hecho de que no todas las personas reaccionen de igual manera ante las exigencias del medio; lo cual puede ser explicado a través del modelo demanda-control y apoyo social en el cual se plantea que el apoyo social con el que cuenta la persona va a influir en gran medida en su capacidad de afrontamiento ante las diferentes situaciones.

Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo.

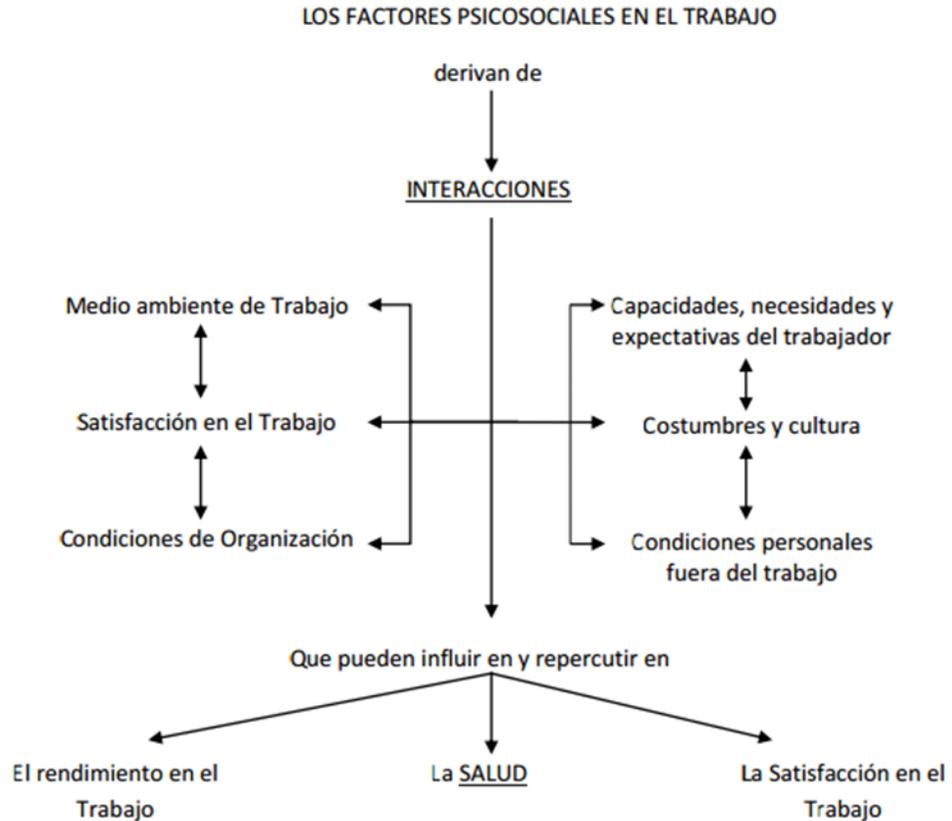


Figura tomada de: Comité Mixto OIT-OMS. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. 9º Reunión Medicina del trabajo. Septiembre 18-24 de 1984. http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf

A partir del Comité Mixto OIT-OMS. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. 9º Reunión Medicina del trabajo. Tomamos el siguiente esquema para mostrar los factores psicosociales en relación al trabajo.

12.2.3. Condiciones extralaborales. Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador.

A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

- **Dimensiones:**

- **Tiempo fuera del trabajo:** es el tiempo dedica por los individuos a realizar actividades diferentes a las laborales como descansar, atender responsabilidades personales o domésticas, como descansar, realizar actividades de recreación y ocio.

- **Relaciones familiares:** propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.

- **Comunicación y relaciones interpersonales:** propiedades que caracterizan la comunicación e interaccion del individuo con sus amigos y allegados.

- **Situación econó-mica del grupo familiar:** es la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.

- **Características de la vivienda y de su entorno:** se refiere a las condiciones de infraestructura,ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

- **Influencia del entorno extralaboral en el trabajo:** corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.

- **Desplazamiento vivienda trabajo- vivienda:** son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa.Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido

13. RESULTADOS

13.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los siguientes resultados están justificados y basados en los criterios establecidos en el Documento Técnico de la Batería de Instrumentos para Evaluación de Factores Psicosociales del Ministerio de la Protección Social.

A continuación se presentan los resultados con los respectivos análisis de cada una de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial extra-laboral, en el área de selección de la empresa Adecco Colombia en la ciudad de Medellín.

13.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

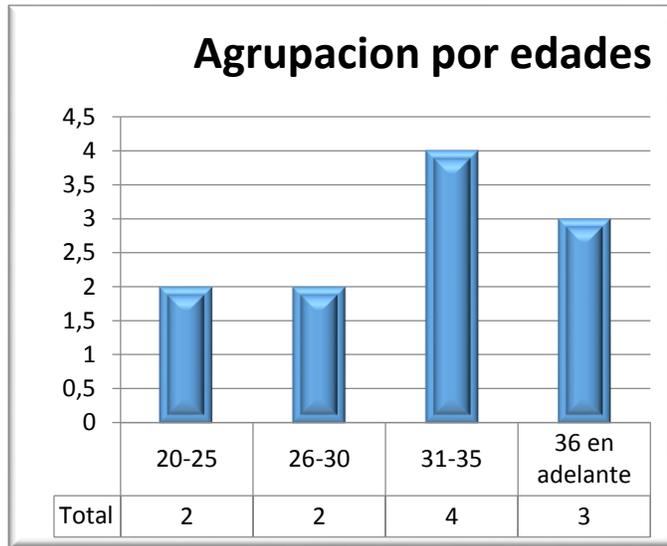
13.2.1. Caracterización socio demográfico. Se analiza la información recolectada y se presentan las características sociodemográficas como el género, la edad, el estado civil, el nivel educativo, lugar de residencia, escala socio-económica, tipo de vivienda y número de personas dependientes, tipo de contrato, antigüedad en la compañía. De cada uno de los trabajadores del área de selección de la empresa Adecco Colombia.

El total de la población evaluada fue de 11 colaboradores, de género Femenino.

Tabla 1. Agrupación por edades.

Agrupación por edades	No. encuestados	%
Entre 20 y 25 años	2	18%
Entre 26 y 30 años	2	18%
Entre 31 y 35 años	4	36.3%
36 en adelante	3	27.2%

Gráfica 1. Agrupación por edades.



Fuente: Autores.

La población se encuentra en edades que oscilan entre los 20 y 25 años y entre 26 y 30 años cumplen con un 18% de la población cada uno, el 36.3% de la población se encuentra entre los 31 y 35 años y el 27.2 restante se ubica por encima de los 36 años. Se evidencia entonces, que un porcentaje significativo de la población se encuentra en una etapa de adultez temprana donde se busca principalmente la realización personal y profesional.

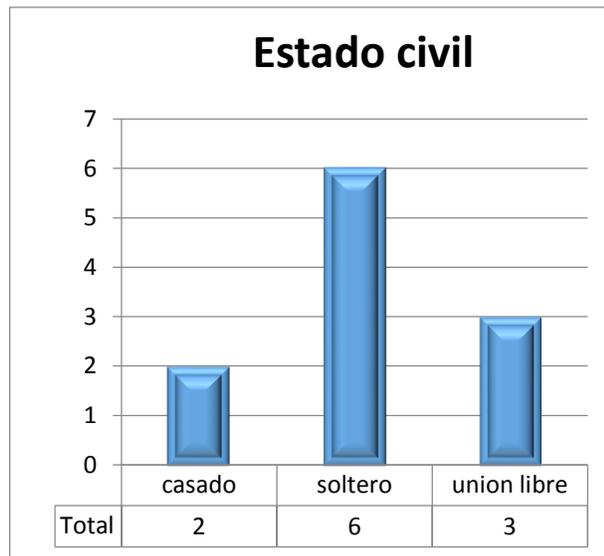
- **Estado civil**

Tabla 2. Estado civil.

Estado Civil	No. encuestados	%
Soltero(a)	6	54.5%
Casado(a)	2	18.1%
Unión libre	3	27.2%

Fuente: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 2. Estado civil.



Fuente: Autores.

El 54.5% de los participantes en el estudio son solteros, el 18.1% se encuentra casados y el 27.2 % restante en unión libre.

- **Escolaridad**

Tabla 3. Nivel de estudio.

Nivel de estudios	No. encuestados	%
profesionales	8	72.7%
tecnólogos	3	27.2%

Fuente: Batería de riesgos psicosociales.

Gráfica 3. Nivel de estudio.



Fuente: Autores.

El nivel educativo del personal evaluado cumple con estudio del 72.7% para profesionales y el 27.2% tecnólogos.

- **Lugar de residencia**

Tabla 4. Lugar de residencia.

Lugar de residencia	No. Encuestados	%
Medellín	7	63.6%
Envigado	2	18.1%
Sabaneta	1	9%
Caldas	1	9%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales.

Gráfica 4. Lugar de residencia.



Fuentes: Autores.

En la población evaluada el 63.6% es residente de la ciudad de Medellín, 18.1 en el municipio de Envigado y los municipios de Sabaneta y Caldas cumplen con el 9% cada uno.

- **Tipo de vivienda**

Tabla 5. Tipo de vivienda.

Tipo De Vivienda	No. Encuestados	%
Vivienda propia	3	27.2%
Vivienda en arriendo	7	63.6%
Vivienda familiar	1	9%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 5. Tipo de vivienda.



Fuentes: Autores.

El mayor porcentaje corresponde al 63.6% en arriendo, con la vivienda propia un 27.2% y vivienda familiar un 9%.

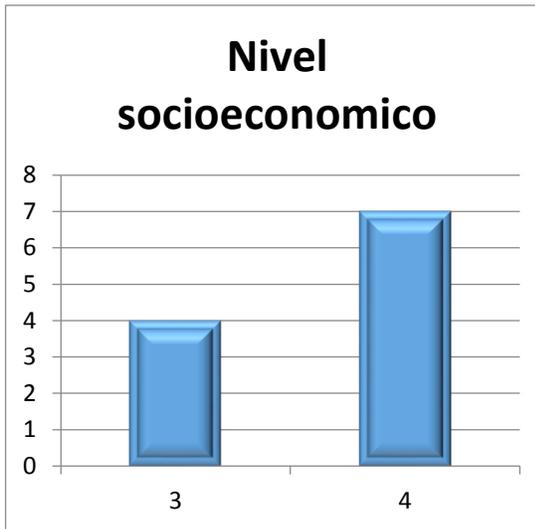
- **Estrato socioeconómico**

Tabla 6. Estrato socioeconómico.

Estrato Socioeconómico	No. encuestados	%
Estrato 3	4	36.3%
Estrato 4	7	63.6%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 5. Estrato socioeconómico.



Fuentes: Autores.

En cuanto al estrato socioeconómico el 63.6% está ubicado en el número tres, y el 36.3% se ubican en el estrato socioeconómico 4.

- **Antigüedad en la empresa**

Tabla 7. De antigüedad en la empresa.

Antigüedad en la empresa	No. Encuestados	%
Menos de 1 año	3	27.2%
1 a 5 años	8	72.7%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales

Gráfica 6. Antigüedad en la empresa.



Fuentes: autores.

Ante la antigüedad en la empresa a nivel de la población evaluada encontramos que el 72.7% llevan entre 1 y 5 años y el 27.2% lleva menos de 1 año. Por lo tanto se evidencia un alto nivel de seguridad laboral en la empresa.

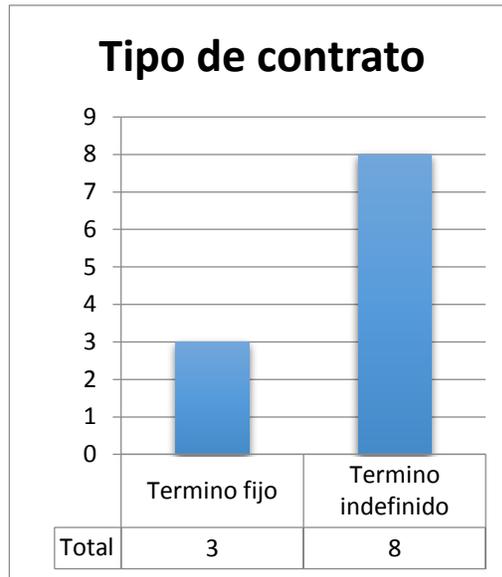
- **Tipo de contrato**

Tabla 8. Tipo de contrato.

TIPO DE CONTRATO	No. encuestados	(%)
Término fijo	3	27.2%
Término indefinido	8	72.7%

Fuentes: Bateria de riesgos psicosociales.

Gráfica 7. Tipo de contrato.



Fuentes: Autores.

Encontramos dos tipos de contratos el contrato a término indefinido con un 72.7% de la población y el contrato a término fijo con un 27.2%

14. RESULTADOS CUESTIONARIO BATERÍA DE RIESGOS PSICOSOCIALES A NIVEL DE FACTORES EXTRALABORALES

Para realizar la determinación del nivel de riesgo psicosocial extralaboral en Adecco Colombia, sede Medellín, como se ha mencionado se utilizó el cuestionario a nivel extralaboral y la ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales.

Para iniciar con la formulación de los resultados se realizan por dominio y dimensiones pertenecientes a cada dominio.

Los factores extralaborales son denominados como las características fuera del entorno laboral que están afectando el bienestar y la salud del trabajador, encontramos que a nivel de factores psicosociales el empleado encuentra elementos que afectaran su rendimiento.

Tabla 9. Riesgo extralaboral global.

RIESGO EXTRALABORAL		
NIVEL DE RIESGO	# personas	%
Sin riesgo o riesgo despreciable	1	9%
Riesgo bajo	4	36.3%
Riesgo medio	3	27.2%
Riesgo alto	1	9%
Riesgo muy alto	2	18.1%
Invalido	0	0,0%
TOTAL	11	100,0%

Fuentes: Batería de riesgos psicosociales.

El análisis del riesgo global Extralaboral evidenció que si bien el porcentaje más alto de los empleados encuestados presenta riesgo psicosocial bajo (36.3%), existe un 18.1% del personal de servicios generales que requieren intervención por encontrarse en un nivel muy alto.

DOMINIOS	Dimensiones del constructo extralaborales	invalido	Sin riesgo (%)	Riesgo bajo (%)	Riesgo medio (%)	Riesgo Alto (%)	Riesgo muy alto (%)
Factores extralaborales	Tiempo fuera del trabajo	0%	9%	0%	63.6%	27.2%	0%
	Relaciones familiares	81.8%	9%	0%	9%	0%	0%
	Comunicación y relaciones interpersonales	81.8%	9%	0%	9%	0%	0%
	Situación económica del grupo familiar	0%	63.6%	9%	9%	9%	9%
	Características de la vivienda y de su entorno	0%	9%	18.1%	54.5%	0%	18.1%
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0%	27.2%	45.4%	18.1%	0%	9%
	Desplazamiento vivienda trabajo - vivienda	0%	0%	0%	36.3%	9%	54.5%
	Total factores de riesgo psicosocial extralaboral	0%	9%	36.3%	27.2%	9%	18.1%

Fuentes: Batería de riesgo psicosociales.

Los empleados de Adecco Colombia, sede Medellín; para el dominio factores de riesgo psicosocial extralaboral de forma global se encuentra sin riesgo el 9%, en nivel de riesgo bajo 36.3%, en riesgo medio el 27.2%, en riesgo alto 9% y finalmente en riesgo muy alto el 18.1% restante

14.1. DIMENSIÓN TIEMPO FUERA DEL TRABAJO

Gráfica 8. Características Tiempo fuera del trabajo.

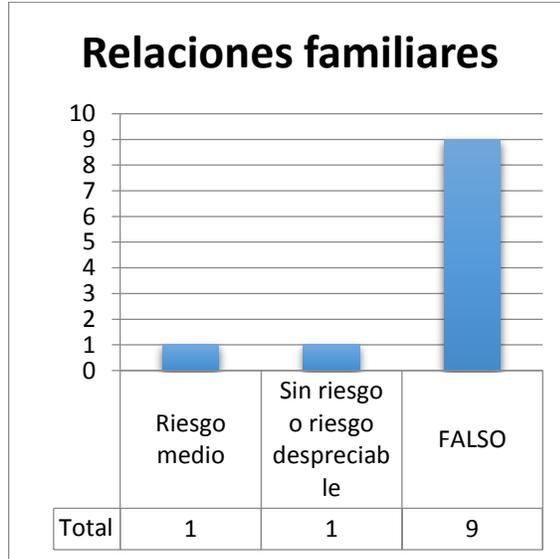


Fuentes: Autores.

Los resultados de esta dimensión indican que el 27.2% de la población evaluada tienen algún nivel de riesgo alto, lo que indica que estas persona La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia, amigos o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente. El 63.6% tiene niveles de riesgo medio, La cantidad de tiempo que estas personas destinan al descanso y recreación es limitada o insuficiente y el 9% se encuentra sin riesgo.

14.1.1. Dimensión Relaciones familiares.

Gráfica 9. Características de las Relaciones familiares.



Fuentes: Autores.

Los resultados de esta dimensión indican que el 9% de la población evaluada tienen algún nivel de riesgo medio o sin riesgo, lo cual indica que las interacciones del individuo con su núcleo familiar son adecuadas; pero de igual manera un 81.8% de los test aplicados dio un resultado inválido en esta dimensión por lo cual los resultados en relación a esta dimensión no se toman como verídicos.

14.1.2. Dimensión Comunicación y relaciones interpersonales.

Gráfica 10. Características de la Comunicación y relaciones interpersonales.

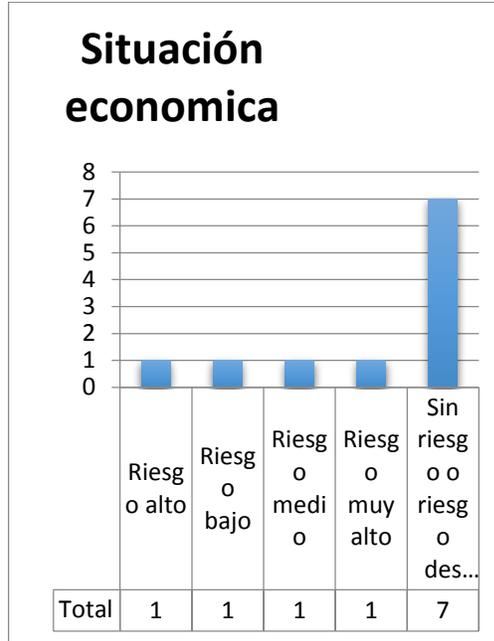


Fuentes: Autores.

Los resultados de esta dimensión indican que el 9% de la población evaluada tienen algún nivel de riesgo medio o sin riesgo, lo cual indica que la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos es adecuada; pero de igual manera un 81.8% de los test aplicados dio un resultado invalido en esta dimensión por lo cual los resultados en relación a esta dimensión no se toman como verídicos.

14.1.3. Dimensión Situación económica.

Gráfica 11. Características de la situación económica.



Fuentes: Autores.

Los resultados de esta dimensión indican que el 9% de la población evaluada tienen algún nivel de riesgo muy alto y alto cada uno mostrando que los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Otro 9% tiene un riesgo bajo mostrando que hay una disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos y un 63.3% se muestran sin riesgo en esta dimensión.

14.1.4. Dimensión Características de la vivienda.

Gráfica 12. Características de la vivienda.

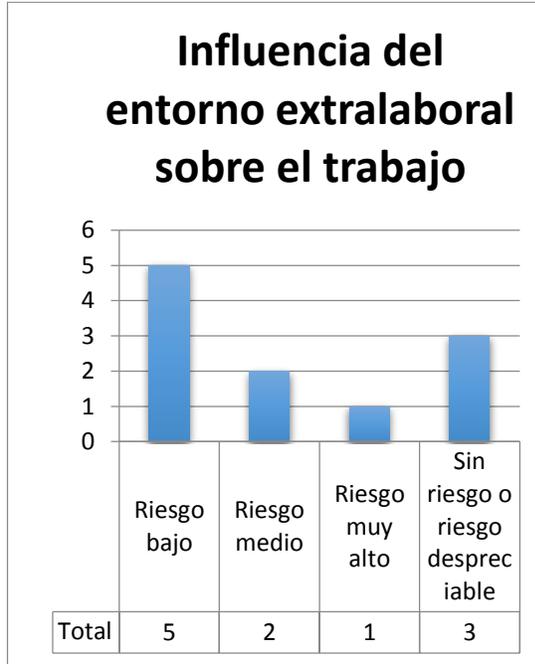


Fuentes: Autores.

Los resultados de esta dimensión indican que el 54.5% de la población evaluada tienen algún nivel de riesgo medio y un 18.1% muy alto, mostrando que las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. El otro 18.1% tiene un riesgo bajo evidenciando que las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar son adecuadas y un 9% se muestran sin riesgo en esta dimensión.

14.1.5. Dimensión Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Gráfica 13. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.



Fuentes: Autores.

Los resultados de esta dimensión indican que el 9% de la población evaluada tienen un nivel muy alto y el 18.1% tiene un riesgo medio mostrando que Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo. El 45.4 muestran un nivel de riesgo bajo evidenciando que hay poca influencia de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador y un 27.2% se muestran sin riesgo en esta dimensión.

14.1.6. Dimensión Desplazamiento vivienda- trabajo-vivienda.

Gráfica 14. Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.



Fuentes: Autores.

Los resultados de esta dimensión indican que el 54.5% de la población evaluada tienen un nivel de riesgo muy alto, el 36.3 % tiene un riesgo medio El 9% muestran un nivel de riesgo alto mostrando que el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo y La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

15. CONCLUSIONES

- En términos generales el riesgo psicosocial global evaluado en el personal de la empresa Adecco Colombia, sede Medellín. Se ubica en un nivel BAJO.
- En los riesgos extra-laborales la dimensión tiempo fuera del trabajo, donde se identifica como factores de riesgo que la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia, amigos o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente. Afectando las relaciones con amigos y personas allegadas.
- La dimensión característica de la vivienda y de su entorno, el indicador de riesgo que los empleados perciben es que las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. También se identificó en el cuestionario sociodemográfico que más de la mitad de la población vive en arriendo, lo que genera intranquilidad en los empleados.
- La dimensión desplazamiento vivienda-trabajo- vivienda, el indicador de riesgo presente en los empleados es la dificultad para movilizarse, indicando que el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo y La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

16. RECOMENDACIONES

- Implementar para el personal programas de capacitación y formación sobre administración del tiempo, con el objetivo de que las personas logren cumplir con sus tareas, dentro de la jornada laboral.
- Evaluar la posibilidad de revisar el tema de planeación y programación de turnos y horarios, con el fin de evaluar las dificultades que pueda tener el personal frente al tiempo del que disponen para ejecutar sus tareas, de igual verificar que puedan realizar pausas activas y evitar que este personal tenga que trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados.
- Revisar la posibilidad de proporcionar a los empleados un transporte corporativo que los lleve de la vivienda al sitio de trabajo o viceversa; también se puede flexibilizar el horario para evitar los traslados en las horas de mayor congestión vial o pico y placa.
- Crear un fondo de ahorro, destinado al mejoramiento o compra de vivienda, realizando también convenios con entidades públicas o privadas para facilitar el acceso a créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución número 002646 (17, Julio, 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá D.C., 2008. P. 1-9
- CONTRERAS, Heily. Motivación en el Desempeño. [Citado el 26 de Septiembre de 2015] Disponible en: <http://gerenciaderecursoshumanosunefabarina>.
- El Mundo. Combatir el estrés laboral, cuestión de parte y parte. Medellín 30, Agosto, 2015. [Citado el 29 de Agosto de 2015] Disponible en <http://www.elmundo.com>
- FICHAS PRÁCTICAS, estrés laboral y evaluación de riesgos. [Citado el 27 de Septiembre de 2015] Disponible en <http://manglar.uninorte.edu.co>
- GONZALES, M.T. [et,al]. Síntomas psicósomáticos y teoría transaccional del estrés. Universidad autónoma de nuevo león México, Ansiedad y estrés, 12(1), P 45-61. Disponible en: <Http://www.monica-gonzalez.com>
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. Estrés laboral. [Citado el 26 de Septiembre de 2015] Recuperado. Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion//DocDivulgativos/Fichero pdf/Estreslaboral.pdf>

- MORENO, Bernardo; [et,al]. Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2010.
- Sistema de Seguridad Social Salud/Colección Seguridad Social. Nº 4 (2003).Bogotá: Colección Seguridad Social (2003).696 P. ISBN 958-701-293-3

ANEXOS

ANEXO 1. FICHA DE DATOS GENERALES

SISTEMA DE GESTIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, voluntariamente acepto actuar como participante en un estudio para la identificación, evaluación y diagnóstico de factores de riesgo psicosocial realizado por la Empresa. He recibido una explicación clara y completa sobre el carácter general y los propósitos del estudio y de las razones específicas por las cuales se me evalúa. También he sido informado de los tipos de pruebas y demás procedimientos que se aplicaran, así como de la manera en que se utilizaran los resultados.

Me doy cuenta de que quizás no le sea posible al examinador aclararme todos los aspectos del estudio mientras este no haya terminado. También entiendo que puedo poner fin a mi participación en el estudio en cualquier momento y sin represalias. Además comprendo que se me informará de los resultados y que estos no serán entregados a nadie más sin mi autorización.

Firma del Trabajador

Nombre del Trabajador en letra legible

Firma del Psicólogo

Nombre del Psicólogo

Firma del Testigo

Nombre del Testigo

Fecha



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Fecha de aplicación:

DÍ	MES	AÑO

Número de identificación del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia





CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés .				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes .				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desganó.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad .				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios .				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo .				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad .				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

ANEXO 3. CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES





CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su vida familiar y personal.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN