



Evaluación del estrés laboral en personal administrativo de una clínica de Piedecuesta

Daniela González Gómez

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Regional Santanderes

Centro Regional Bucaramanga / Bucaramanga (Santander)

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

junio de 2023

Evaluación del estrés laboral en personal administrativo de una clínica de Piedecuesta

Daniela González Gómez

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo**

Asesor(a)

Yohanna Milena Rueda Mahecha / Sandra Rocío Salamanca Velandia

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Regional Santanderes

Centro Regional Bucaramanga Bucaramanga (Santander)

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

junio de 2023

Tabla de Contenido

Resumen	¡Error! Marcador no definido.
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
Introducción.....	¡Error! Marcador no definido.2
1. Justificación.....	13
2. Descripción del Problema	¡Error! Marcador no definido.6
2.1. Planteamiento del Problema	¡Error! Marcador no definido.6
2.2. Formulación de Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.7
3. Objetivos	18
3.1. Objetivo General.....	¡Error! Marcador no definido.8
3.2. Objetivos Específicos	¡Error! Marcador no definido.8
4. Marco Referencial	¡Error! Marcador no definido.9
4.1. Estado del Arte	¡Error! Marcador no definido.9
4.2. Marco Teórico.....	23
4.3. Marco Conceptual.....	¡Error! Marcador no definido.5
4.4. Marco Legal	¡Error! Marcador no definido.7
5. Metodología	29
5.1. Tipo de Investigación	29
5.2. El Enfoque de la Investigación	29
5.3. Diseño de la Investigación	29
5.3.1. Fases	30
5.4. Población y Muestra Poblacional	30
5.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	31
5.7. Técnicas de Análisis de la Información.....	31
6. Presupuesto	32
7. Cronograma	32
8. Desarrollo de los Objetivos	33

8.1. Análisis de las dimensiones del estrés laboral	33
8.2. Evaluación de los niveles de estrés laboral	41
8.3. Propuesta de estrategias para la prevención de estrés laboral.....	43
9. Conclusiones	47
10. Recomendaciones.....	48
Referencias bibliográficas	49
Apéndice	58

Lista de Tabla

	Pág.
Tabla 1 <i>Presupuesto de la investigación</i>	32
Tabla 2 <i>Cronograma plan de trabajo</i>	32
Tabla 3 <i>Estrategias para disminuir el estrés laboral</i>	44

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Niveles de estrés laboral en la dimensión Clima Laboral</i>	34
Figura 2 <i>Niveles de estrés laboral en la dimensión Estructura organizacional</i>	35
Figura 3 <i>Niveles de estrés laboral en la dimensión Territorio organizacional</i>	36
Figura 4 <i>Niveles de estrés laboral en la dimensión Tecnológica</i>	37
Figura 5 <i>Niveles de estrés laboral en la dimensión Falta de Cohesión</i>	38
Figura 6 <i>Niveles de estrés laboral en la dimensión Respaldo de grupo</i>	39
Figura 7 <i>Niveles de estrés laboral en la dimensión Influencia del líder</i>	40
Figura 8 <i>Niveles de estrés laboral en la dimensión Clima Laboral</i>	41

Lista de Apéndices

Apéndice A. *Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS*

Pág.

57

Resumen

La investigación tuvo por objetivo evaluar el estrés laboral en el personal administrativo de una clínica; utilizando la metodología cuantitativa de tipo descriptivo, que permitió medir la dimensión del estrés laboral a una muestra de 43 trabajadores seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia y a quienes se les aplicó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. La mayoría de los trabajadores presentaron niveles bajos de estrés laboral; sin embargo, en algunas dimensiones hubo presencia de estrés y nivel medio de estrés. Se concluye, que se debe realizar una intervención temprana frente a las dimensiones del estrés laboral evaluadas por el cuestionario con el fin de prevenir que se presenten niveles altos de estrés en la organización.

Palabras Clave. Riesgo psicosocial, Estrés laboral, Condiciones laborales, Personal administrativo.

Abstract

The objective of the research was to evaluate work stress in the administrative staff of a clinic; using the descriptive quantitative methodology, which allowed measuring the dimension of job stress to a sample of 43 workers selected through non-probabilistic convenience sampling and to whom the ILO-WHO job stress questionnaire was applied. Most of the workers presented low levels of work stress; however, in some dimensions there was a presence of stress and an average level of stress. It is concluded that an early intervention should be carried out against the dimensions of work stress evaluated by the questionnaire in order to prevent high levels of stress from occurring in the organization.

Keywords. Psychosocial risk, Work stress, Working conditions, Administrative staff.

Introducción

Uno de los temas en salud mental que ha cobrado mayor importancia de estudio en las últimas décadas es el estrés laboral, debido a que las consecuencias de éste pueden verse reflejadas tanto a nivel físico como mental, generando malestar no solamente a nivel laboral sino también personal y social. Según Matteson & Michael (1980), el estrés se define como una respuesta frente a una situación externa de exigencia física o fisiológica especial para una persona en un momento determinado. Sin embargo, cuando los niveles de estrés superan las capacidades de afrontamiento del individuo, este puede provocar afectaciones en su salud, en sus relaciones interpersonales y en su trabajo.

En consiguiente, los niveles de estrés laboral están relacionados con los cambios que constantemente se producen en las organizaciones y que generan nuevos retos que el personal debe asumir para lograr cumplir con las nuevas exigencias que se derivan en su área de trabajo. El principal problema de esta situación, es que la mayoría de las organizaciones no capacitan a su personal para asumir estos cambios; por ende, los trabajadores no se encuentran preparados para afrontarlos, y es ahí, cuando se evidencia que las demandas de la labor superan el conocimiento y las habilidades del trabajador, provocando en ellos estrés.

Es por esto, que en la presente investigación, se busca evaluar el nivel de estrés laboral que presentan el personal administrativo de una clínica, ya que en el sector salud, por el tipo de actividad que realiza; se sospecha que es uno de los más propensos a presentar estrés laboral, así que para corroborar o descartar esta hipótesis, la recopilación de

los datos se realiza a través de la aplicación del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, que es una herramienta ya estandarizada y aplicada en múltiples estudios anteriores que abordaban este tema, en los cuales fue adecuada y probada su efectividad. Gracias a los datos allí recolectados, se analizaron y se obtuvieron unos resultados los cuales fueron analizados y tabulados, logrando dar cumplimiento a los objetivos aquí descritos.

1. Justificación

Hoy en día se observa cómo las organizaciones, se están comprometiendo cada vez más en incluir dentro de sus procesos, estrategias que les permita comprender y atender las dimensiones humanas y del trabajo, haciendo énfasis en la relación organización - persona, por medio de las cuales puedan identificar factores de riesgo que pueden perjudicar la integridad del trabajador y de la organización.

Según Nivea et al. (2016), describen que una de las variables que está cobrando importancia en las organizaciones independientemente de su razón de ser, es la salud laboral, que se encarga además de mitigar la prevalencia de enfermedades dentro de las mismas, sino también de abarcar temas sobre educación para prevenir la incidencia de enfermedades y promover estilos de vida que mejoren y mantenga la salud en todas las dimensiones del trabajador que es un ser humano con un cuerpo, una mente y un ser social por naturaleza.

Saldaña Orozco et al., (2019), continúa con las líneas que, las organizaciones necesitan implementar estrategias para fomentar la promoción y prevención, permitiendo así a los empleados y contratantes asumir una mayor responsabilidad sobre sí mismos, dadas por las condiciones laborales que afectan su propia salud física y mental.

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CLÍNICA

En los últimos años, una de las situaciones más recurrentes en los trabajadores es el estrés laboral, el cual desencadena una serie de situaciones en salud que se manifiestan en forma de agotamiento en el trabajador, lo cual le impide hacerle frente de forma adecuada a las demandas normales que exige una jornada laboral normal de acuerdo a su cargo específico, en donde situaciones que son comunes en su cargo, se convierten en una zozobra constante muy a pesar de estar capacitado para la realización de esa actividad en particular y/o de llevar muchos años en el mismo cargo y conocer de antemano lo que se debe o no hacer, es ahí en donde el mismo trabajador no comprende qué es lo que está sucediendo y comienza a cuestionar la importancia de su actividad, su crecimiento personal y laboral, se inician los procesos de metales de sensación de estancamiento que desencadenan sentimientos de minusvalía o en su defecto de rencor hacia su propio trabajo u organización a la que pertenece.

Es por esta razón que las organizaciones no sólo deben, necesitan elaborar estrategias que disminuyan la ocurrencia de estas situaciones, respecto a ésto, múltiples estudios alrededor del mundo han demostrado y lo describen De la Villa & Ganzo Salamanca - 2018, que las personas con altas competencias no sólo laborales sino en su cotidianidad, obviamente son más propensos a manejar situaciones que les produce estrés y por ende, están en constante desarrollo de estrategias de afrontamiento; según Mesa Castro - 2019; ya que estas situaciones tienden a ser repetitivas en su día a día y pues a mayor exposición a una situación en particular, se va creando el recuerdo y la experiencia de cómo y cuál es la mejor manera de abordarla, claro que todo esto debe pasar por la primera exposición en dónde se adquiere el conocimiento para una siguiente y es ahí en donde se forja el carácter, la experiencia y la resiliencia, si se fracasa en esta serie de pasos o si se

omite este proceso, se cae en la ansiedad o la congoja de no poder abordar la situación y entrar en un bucle donde no se encuentra solución y mucho menos salida.

Ahora bien, el sector salud es uno de los campos laborales donde se evidencian mayores niveles de estrés, por la importancia y la inmediatez en la resolución de las tareas. Sin embargo, se observó durante la búsqueda de material bibliográfico sobre el tema, que la mayoría de los trabajos investigativos se basan en el personal asistencial; por tal razón ésta investigación se enfoca en aquellos olvidados trabajadores administrativos que saben que de su trabajo también dependen las vidas de las personas, a pesar que muchas veces el contacto con el otro es mínimo o nulo dependiendo del cargo, pero el adecuado engranaje de cada uno de los actores en un institución de salud, puede ser la diferencia entre la vida de un paciente, la disminución de las secuelas que se puedan generar de su padecimiento o de la inevitable muerte. Ampliar la población analizada sobre la temática, enfocándose en identificar el porcentaje estrés laboral que maneja personal administrativo de la clínica, y de esta manera ser un referente para realizar de futuros estudios encaminados hacia la prevención y mitigación del estrés laboral en el personal administrativo.

De igual manera, aporta a la línea de investigación Gestión Social, Participación y Desarrollo Comunitario en cuanto se describe la situación actual del personal administrativo frente al estrés laboral y sus resultados permitirán sugerir estrategias para la formación del trabajador en el ámbito emocional para disminuir las afectaciones de los factores psicosociales en la salud.

De lo anterior, podemos evidenciar la importancia de abordar el estrés laboral en el personal administrativo en las instituciones de salud, ya que permite identificar el nivel de

riesgo al que se encuentran expuestos los trabajadores y la no intervención en estos riesgos, pueden generar afectaciones en los trabajadores viéndose afectado tanto el desarrollo personal y laboral del individuo.

2. Descripción del Problema

2.1. Planteamiento del Problema

En las organizaciones existen diferentes factores que pueden afectar las condiciones de salud y la seguridad de los trabajadores; estos, están conexos con la actividad económica de la organización y las demandas de las tareas que debe ejecutar cada individuo según el cargo que desempeñe. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo en el lugar de trabajo, expuesto a estos factores que pueden desencadenar síntomas fisiológicos o emocionales, afectando o deteriorando la salud del trabajador.

Entre estos factores de riesgos, sobresalen los psicosociales definidos como las condiciones presentes en el ámbito laboral que relacionados con la organización del trabajo, el desempeño de las tareas y la capacidad del individuo para desempeñar las funciones asignadas, entre otras (Saldaña Orozco, et al., 2019); los factores de riesgo psicosocial afectan el funcionamiento fisiológico, emocional, social y conductual del trabajador y al tener una exposición continua o intensa pueden generar síntomas como ansiedad, depresión, problemas de sueños, agresividad, abuso de sustancias, lentitud psicomotora y estrés (Carrión-García & Hernández García, 2018).

El estrés se considera como una de las principales consecuencias del riesgo psicosocial y frecuentemente está acompañado de agotamiento tanto físico como mental, afectando de manera directa el desempeño, la productividad y el estado de confort del

trabajador (Muñoz Rojas, et al., 2018). Así mismo es considerado como uno de los problemas en salud mental más frecuentes a nivel mundial (Cabrera Cárdenas, 2021).

La Organización Mundial de la Salud (2008) conceptualiza el estrés laboral como una reacción a nivel emocional, físico y conductual ante situaciones negativas o dañinas que se encuentran en el entorno laboral que generan excitación y una constante sensación de sentirse incapaz de enfrentarlos. Así mismo, es considerado un padecimiento frecuente de gran impacto debido a los efectos físicos y emocionales, que se produce por el desequilibrio entre los niveles de exigencia o presión y la capacidad de afrontamiento de los trabajadores (Karp, 2019). En relación con esto, se han realizado diversos estudios en los cuales se evidencia que mientras mayor exigencia cognitiva y emocional tenga un trabajador, tendrá menos posibilidades de un adecuado control y estará más expuesto a desarrollar enfermedades causadas por el estrés (Carrión-García & Hernández García, 2018).

Debido al efecto nocivo del estrés laboral en la salud del trabajador y en el mismo desempeño laboral, se ha ido incrementando el interés por abordar este tema. La OIT en la primera encuesta centroamericana de condiciones de trabajo y salud, identificaron que en Latinoamérica entre el 12% y 15% de los trabajadores encuestados presentaban niveles altos de estrés en función a su trabajo (Karp, 2019).

Por otro lado, en Colombia para el 2007, se realizó la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo, en la cual se evidenció que el 30% del personal encuestado manifestaron sufrir de estrés laboral; posteriormente entre el año 2009 y 2012, se realizó una segunda encuesta y los resultados de estrés fueron del 43% y para el año 2022 un estudio de la Firma Mercer - Marsh determinó que el 57% de los encuestados en

Colombia presentaban niveles altos de estrés en sus trabajo posicionándose como el cuarto país de Latinoamérica con más trabajadores que sufren de estrés laboral (Forbes, 2022).

Estas estadísticas evidencian cómo a lo largo de los años más personas están sufriendo de estrés laboral; por lo cual es necesario que las organizaciones utilicen estrategias para brindar al trabajador las habilidades para disminuir los niveles de estrés laboral.

2.2. Formulación de Investigación

¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos de una clínica de Piedecuesta?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Evaluar el nivel de estrés laboral del personal administrativo de una clínica en Piedecuesta por medio de la aplicación del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS

3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral en las dimensiones del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS
- Determinar el nivel general de estrés laboral en los funcionarios utilizando el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS
- Proponer recomendaciones para la prevención del estrés laboral en el personal administrativo de una clínica de Piedecuesta

4. Marco Referencial

4.1. Estado del Arte

Para brindar contexto a esta investigación, es necesario revisar la literatura internacional, nacional y regional, identificando estudios donde se ha relacionado la inteligencia emocional con los niveles de estrés laboral, el tipo de metodología e instrumentos que se han utilizado y los resultados obtenidos.

A nivel internacional, Acosta (2022) en su tesis “Riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de salud de la microrred Huimbayoc del departamento San Martín” desarrolló un estudio de tipo no experimental, correlacional simple para establecer el vínculo entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales, aplicando el cuestionario de Riesgo psicosocial y el cuestionario de estrés laboral a todo el personal que labora en la entidad. Encontrando que existe relación significativa entre ambas variables. Así mismo, los resultados arrojaron que el nivel de estrés laboral predominante es el bajo y muy bajo y siendo el rango alto el menos predominante.

Por su parte, Ruiton (2022), realizó una investigación con el fin de diseñar un programa de afrontamiento hacia el estrés laboral del personal de un centro de salud, en el que aplicó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS a 29 profesionales de la salud entre 23 a 53 años elegido por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados arrojaron que un 48% del personal encuestado presenta niveles altos de estrés, el 17% promedio alto, el 11% promedio bajo y el 24% nivel bajo. Así mismo, no se encontró diferencia significativa entre el género y el estado civil.

Así mismo, Carrasco (2021), en su trabajo de investigación “estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y contratados de un hospital” analizó el estrés laboral que presentaban los trabajadores de un hospital tomando una muestra de 201 trabajadores a través de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS; posteriormente comparó los resultados entre los trabajadores nombrados y los contratados, evidenciando que el personal contratado presenta mayor estrés que el personal nombrado.

Por su parte, Grijalba (2021), realizó un estudio a nivel descriptivo – correlacional con el propósito de evaluar la relación del estrés laboral y la calidad del servicio del personal administrativo; para ello, aplicó un cuestionario para medir el Estrés Laboral y la calidad del servicio en una muestra de 70 trabajadores administrativos de un hospital. Los datos recolectados se analizaron utilizando el software SPSS versión 25, determinando la correlación entre las variables a través del coeficiente de rho de Spearman. Se obtuvo el valor de 0,599 concluyendo que hay correlación entre el estrés laboral y la calidad de servicio.

En la investigación “estrés laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempos de covid-19 de lima” Molina (2020) determinó el nivel de estrés en una muestra de 80 policías que laboran en un centro de formación para policías durante el tiempo de Covid-19. Se realizó una investigación de tipo no experimental descriptiva; se utilizó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y los resultados indicaron que existe altos niveles de estrés laboral en el personal administrativo de la institución.

Finalmente, Taipe (2019), determinó la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la Clínica Centenario, realizando un estudio de nivel descriptivo correlacional con 40 colaboradores de la Clínica, aplicando un cuestionario para

medir el nivel estrés laboral, el cual fue validado por juicio de expertos. Entre los resultados obtenidos se evidencia que los trabajadores presentan estrés medio y regular; así mismo, se encontró una relación inversa negativa de $-0,893$ demostrando que el estrés laboral afecta el rendimiento de los facturadores de la Clínica.

En el territorio colombiano, Brown, Mantilla y Russi (2021), realizaron una investigación con el fin de establecer las medidas de intervención para prevenir el síndrome de Burnout en el personal administrativo y los médicos de un IPS en la Ciudad de Bogotá. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo descriptivo, en él participaron 40 trabajadores de la IPS de los cuales 23 eran médicos y 17 administrativos. Se aplicó la encuesta Burnout-Maslach y los resultados obtenidos mostraron que la mayoría de los trabajadores presentan estrés crónico, sensación de frustración y agotamiento emocional.

Así mismo, Carvajal y Castaño (2021), para determinar las causas del estrés laboral y su influencia en la salud mental de los trabajadores del área de salud de una IPS, realizaron una investigación a través de la metodología cualitativa, en la cual se realizó una entrevista a 10 profesionales de la IPS. Se halló que durante el proceso de pandemia el personal experimentó ansiedad, pérdida de apetito, desgaste físico y mental, entre otros síntomas relacionados con el estrés laboral.

Por su parte, Soriano-Tumbaco (2021), en su trabajo de investigación “el estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo” cuyo objetivo era medir el estrés laboral del personal administrativo aplicando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory en una muestra de 78 colaboradores. Los resultados permitieron afirmar que los trabajadores administrativos de la Universidad Estatal no presentan niveles de estrés laboral.

Igualmente, Cárdenas (2020), realizó un estudio descriptivo para identificar los factores de riesgo psicosocial que generan estrés laboral en los trabajadores de la EPS COOSALUD del área de servicio al cliente y la relación con la productividad. Para ello, aplicó un cuestionario de 40 preguntas a 12 empleados seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados evidencian, que los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización no están generando estrés ocupacional entre los trabajadores, ya que presentan factores de protección como el apoyo de sus compañeros y jefes.

Así mismo, Botello, Méndez, Mora y Sánchez (2020), en la investigación “Consecuencias del estrés en la calidad de vida en profesionales de la salud” buscaron identificar efectos del estrés laboral en profesionales de la salud. Utilizaron una metodología mixta para identificar las condiciones sociodemográficas y establecer las causas y efectos del estrés laboral; en la investigación participaron 45 trabajadores en el área de la salud. Entre los resultados se evidencia que los auxiliares de enfermería tienen mayor probabilidad de presentar estrés laboral; por otro lado, los factores que pueden desencadenar estrés son los horarios extensos, y finalmente, determinaron que el estrés laboral perturba directamente el desempeño de la labor, generando síntomas como cansancio, fatiga, y dolor.

Finalmente, Valencia y Enríquez (2019), realizaron un estudio bajo el paradigma mixto de la investigación con el fin de analizar el impacto del estrés laboral en los colaboradores de la Universidad Cooperativa de Colombia. La investigación fue realizada con 73 sujetos del área administrativa de la institución. Los resultados evidenciaron que el 33% y el 25% de los participantes presentaron niveles altos y muy altos de estrés.

A nivel local y departamental García, Cuellar y Del Rio (2021), en su estudio “Evaluación de los niveles de estrés en funcionarios de una organización en Santander” aplicaron el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS a 100 empleados de la organización; los resultados arrojaron que los funcionarios presentan niveles bajos de estrés.

4.2. Marco Teórico

Los riesgos psicosociales se consideran como factores de riesgo que afectan la salud derivados de las actividades que se desempeñan en una organización y que provocan reacciones fisiológicas y emocionales (ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivas (limita la capacidad de concentrarse, tomar decisiones, etc.) y comportamentales (consumo de sustancias, violencia, impulsividad etc.) y con cierta intensidad, frecuencia y duración pueden ser precursores enfermedades (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo., 2023).

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2023) define el riesgo psicosocial como los aspectos de la planificación, organización y gestión del trabajo y del ambiente laboral que pueden perjudicar la salud y el desempeño de los trabajadores; estos factores de riesgo suelen perdurar durante mucho tiempo en los ambientes laborales de manera constante o discontinuo y su impacto en la salud de los trabajadores dependerá del nivel del riesgo en el que se encuentren, estos riesgos suelen ser de carácter cualitativo y descriptivo, y son inherentes a la estructura organizacional, los cuales están influenciados por el ambiente laboral y el tipo de liderazgo que utilizan los supervisores o jefes inmediatos; estos factores pueden determinar la prevalencia de afectaciones en la salud, la

aparición de problemas psicológicos y por ende el desempeño y bienestar de los empleados se puede ver afectado. (Muñoz Rojas, et all., 2018)

Si bien, el trabajo ha sido importante para el hombre desde los inicios de la humanidad, para determinar el crecimiento en la sociedad, porque impulsa a las personas para poder cumplir con los objetivos y las metas afines con la organización; así mismo, puede llegar a afectar la salud física y mental, según el entorno y los factores a los cuales estén expuestos. Por tanto, la exposición de estos factores de riesgo puede representar mayores afecciones para la salud de los trabajadores, como lo es el estrés laboral, que se considera como una pandemia actual (Moreno, 2011). Cuando las condiciones de trabajo representan un factor de riesgo psicosocial, pueden generar estrés, síndrome de burnout, entre otros (Bernat & Caso, 2010).

Mikhail (1981), definió al estrés como una alteración en el estado físico y mental de la persona que se manifiesta cuando algunas situaciones del entorno desafían a una persona y crean un desequilibrio entre las demandas sobre ella y su capacidad de adaptación. Por otro lado, Matteson y Michael (1980), definen el estrés como la respuesta frente a una situación o evento externo que demanda una exigencia física o fisiológica especial en una persona. Por tanto, el estrés engloba tres variables que se relacionan entre sí, las demandas ambientales, las respuestas adaptativas y las diferencias individuales. Para Barradas, et all. (2018), el estrés se puede definir, como un estímulo que procede sobre el individuo y provoca una respuesta, y una interacción entre el sujeto y el ambiente en la cual la evaluación cognitiva determina el estrés.

Por su parte, Patlán (2019), define el estrés laboral como la interrelación que existe entre el individuo y su contexto laboral, donde la respuesta al estrés obliga al organismo a

satisfacer las demandas que superan los recursos humanos, transformando así el estado normal de bienestar en un entorno complejo que afecta negativamente al individuo. El estrés se produce cuando una persona percibe que las condiciones de entorno superan sus capacidades de afrontamiento y amenazan su bienestar (Rojas-Solís, et all., 2020).

En el contexto laboral, la manifestación de niveles altos de estrés puede generar afectaciones en la salud física y mental causados o provocados por las condiciones de las actividades laborales. El estrés laboral puede presentarse de dos formas: 1) Eustrés, el cual es un nivel de estrés normal, que motiva al trabajador o empleado a dar lo mejor de sí, 2) Por el contrario, el distrés, el cual genera malestar, provoca desequilibrio psíquico, afecta gravemente el desempeño laboral, y puede generar trastornos emocionales como irritabilidad, ansiedad, agresividad entre otro, este tipo de estrés afecta el rendimiento del trabajador y puede llegar a desencadenar en patologías psicosomáticas graves (Muñoz & Sanchez, 2022).

Por tanto, el estrés laboral puede verse influenciado por las tareas, la planificación de las labores, las condiciones y demandas del trabajo, y si las habilidades o los recursos del trabajador son suficientes para responder ante dichas situaciones (Aparcana Ramos, 2022). El estrés laboral es una reacción ante las demandas y exigencias del puesto de trabajo, que al combinarse con la dificultad de toma de decisiones puede crear tensión en el trabajador lo que conlleva al estrés y a generar afectaciones emocionales, conductuales y fisiológicas (Rojas-Solís, et all., 2020).

4.3. Marco Conceptual

Los riesgos psicosociales son los factores de riesgo relacionados con las condiciones laborales que afectan la salud del trabajador provocando reacciones a nivel fisiológico y

emocional (ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivo (limita la capacidad de concentrarse, tomar decisiones, etc.) y comportamental (consumo de sustancias, violencia, impulsividad etc.) y con cierta intensidad, frecuencia y duración pueden ser precursores enfermedades (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo., 2023).

Por tanto, el estrés es definido como una respuesta involuntaria del cuerpo frente a situaciones demandantes que generan síntomas como aumento de la respiración, presión arterial elevada, sudoración, secreción de hormonas, tensión muscular y ritmo cardíaco acelerado, entre otros (Patlán, 2019). Existen dos tipos de estrés, el eutrés y el distrés

Por su parte, El eutrés es la respuesta adecuada del organismo que mantiene los estándares adecuados a nivel físico y psicológicos en la persona, es decir, que la energía que se gasta para enfrentar un evento estresor no supera la capacidad del individuo y no afecta física ni mentalmente (Barradas, et all., 2018)

Por el contrario, el distrés se refiere a las respuestas negativas o exageradas a situaciones estresantes ya sean biológicos, físicos o psicológicos, requieren un uso excesivo de energía superior a la capacidad de afrontamiento del individuo (Barradas, et all., 2018)

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2022) afirma que el estrés laboral es la respuesta que tienen las personas cuando se enfrentan a exigencias y presiones laborales que superan sus conocimientos, habilidades y capacidad de afrontamiento ocasionados por factores estresores, los cuales se definen como el conjunto de estímulos laborales que con frecuencia generan tensión y resultados negativos en la persona. Algunos de estos estresores son: las características propias del trabajo, la falta de tiempo para estar con la familia, factores organizacionales y los factores ambientales (Aguirre, Vauro, & Labarthe, 2015)

4.4. Marco Legal

En los artículos 53 y 25 de la Constitución Política de Colombia, en donde se establecen los derechos a la estabilidad laboral y a la protección del derecho al trabajo en condiciones dignas y equitativas, se establecen las bases y las mínimas condiciones en donde el trabajador se debe sostener y es bajo este concepto que los diferentes entes de control del país, deben emitir las demás normatividades, para regular las reglas de cualquier trabajo y que se realicen en las condiciones más seguras posibles. Por tanto, todas las empresas que tengan a su cargo personal laborando, están en la obligación de asegurar a sus trabajadores un ambiente adecuado las suficientes condiciones de trabajo en donde se les ofrezca un mínimo factor de riesgo para su salud, física y mental lo cual lo llevará a tener sus necesidades básicas y de seguridad satisfechas (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Es en el numeral 12 del artículo 10 de la Resolución N° 1016 de 1989, en la cual se determinó la obligación no solo de crear sino aplicar los programas para la prevención de las enfermedades que son desarrolladas por el trabajador en su quehacer diario laboral, disminuyendo los por riesgos psicosociales y es a partir de ésta directriz (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, 1989), desde donde se emite la R///2646 de 2008, en donde solidifican las bases que tienen los actores sociales para identificar, prevenir y valorar las condiciones psicosociales del individuo, en donde identifican de manera oportuna la morbilidad de las enfermedades que nacen por el estrés laboral, en donde se desdén generar estrategias para disminuir su prevalencia, por lo tanto es importante que los empleadores y empleados tomen cada quien sus propias responsabilidades y así reducir la

incidencia de enfermedades asociadas al peligro psicosocial (Ministerio de Protección Social, 2008).

Así mismo la Ley 1616 de 2013, Se le da prioridad al desarrollo de acciones en pro de la promoción y prevención de la salud mental para intervenir las situaciones antes que éstas lleven al trabajador a padecer de trastornos mentales a los cuales son susceptibles, contribuyendo así al desarrollo humano y social de cada individuo. Además, dispone en el art. 9 en donde describe que las ARL, dentro de sus actividades, deben proporcionar estas estrategias de promoción de la salud mental para prevenir trastornos mentales que se puedan presentar en los trabajadores, garantizando que las empresas afiliadas, puedan monitorear la explosión a estos factores de riesgos (Congreso de la Republica de Colombia, 2013).

En la Resolución 2404 de 2019, en su Artículo 1. Se definen las técnicas mínimas que son obligatorias, que son herramientas para la oportuna identificación, seguimiento e intervención de estos factores de riesgo además de los instrumentos y guía de evaluación de dichos factores, entre los que se encuentran la batería de riesgo psicosocial, estableciendo que todas las empresas deben aplicar esta batería de forma anual, ya que al aplicarla se logran identificar los factores de riesgo intra y extra laborales, que pueden perjudicar las condiciones de salud en los trabajadores (Ministerio de Trabajo, 2019).

En cuanto al quehacer del psicólogo, la Ley 1090 de 2006 en su artículo 2, establece que el psicólogo como principal actor en el manejo de las situaciones mentales de las personas, deben garantizar un ejercicio adecuado de su labor, en dónde deben estar prestos a asistir a su población objeto, utilizando técnicas para los cuales se encuentran

cualificados, siempre manteniendo la confidencialidad en su labor en cada uno de sus pacientes (Congreso de la Republica de Colombia, 2006).

5. Metodología

5.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo - transversal el cual permite analizar la variable, y describir sus características en una muestra determinada, por lo cual, se pretende evaluar los niveles de estrés laboral en el personal administrativo de una clínica, midiendo la variable por medio de un cuestionario en un único momento (Palella & Martins, 2012).

5.2. El Enfoque de la Investigación

La investigación se realizó bajo en enfoque cuantitativo, en donde analiza y se logra medir la dimensión de estrés laboral, de acuerdo con Palella y Martins (2012), quienes menciona que en este tipo de metodología es necesario utilizar instrumentos de medición y comparación, en donde se proporcionan datos que permitan identificar patrones de comportamiento y corroborar o descartar teorías o hipótesis.

5.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental de campo, por lo que no existe una intención de cambiar las variables que se lleguen a identificar y describir, aquí se observan y se recopilan los datos en el entorno real donde se desarrollan (Palella & Martins, 2012).

5.3.1. Fases

Fase 1. Medición del estrés laboral

Se realizó la selección del instrumento, luego se solicitó a la institución; a través de una carta el permiso; la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada. Una vez obtenido el permiso se establecieron las fechas para la aplicación del instrumento; se socializa con los participantes el objetivo de la investigación, se firmó consentimiento informado y se entregó el cuestionario en físico para ser diligenciado.

Fase 2. Análisis de resultados

Se tabulan los cuestionarios en un Excel, se realizan las gráficas y se hace un análisis descriptivo de cada una de las dimensiones del estrés laboral teniendo en cuenta los baremos establecidos por la misma escala, para poder determinar el nivel de estrés laboral en el personal.

Fase 3. Propuesta de estrategias

Una vez identificado las dimensiones en las que se presentan mayores niveles de estrés se propone unas estrategias por las dimensiones evaluadas para disminuir y/o prevenir el estrés laboral en el personal administrativo de la clínica Piedecuesta.

5.4. Población y muestra

Según Palella y Martins (2012), la población hace referencia al conjunto finito o infinito de elementos, personas u objetos sobre los cuales se desea obtener información y generar conclusiones; para fines de esta investigación la población corresponde a 60 trabajadores del área administrativa de una clínica en Piedecuesta. La muestra consiste en la selección de una parte representativa de la población (Palella & Martins, 2012). La

investigación se llevó a cabo con una muestra de 43 trabajadores seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Personal que desempeñe funciones administrativas en la Clínica.
- Personal que acceda a participar voluntariamente del estudio.
- Personal con más de 3 meses laborando en la Clínica.

5.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La información se recolectó a través de la técnica de cuestionario auto diligenciado, que consiste en que los mismos participantes de la investigación diligencian un formato de forma escrita, lo cual permite disminuir los sesgos generados por la presencia del investigador, además, de facilitar la recolección y análisis de la información y de disminuir los costos en la investigación (Monje, 2011).

Se utilizó cuestionario sobre estrés laboral de la OMS y la OIT validado con el método de Alpha de Cronbach con un valor de 0.9218 por Medina, et al. (2007). El cuestionario está conformado por 25 ítems que miden siete dimensiones: territorio organizacional, respaldo del grupo, estructura organizacional, clima organizacional, tecnología, falta de cohesión e influencia del líder, en una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es nunca y 7 siempre.

5.6. Técnicas de Análisis de la Información

La técnica de análisis de información que se utilizó fue el análisis descriptivo el cual consiste en recopilar los datos relacionados, organizarlos y tabularlos para posteriormente describir el resultado; para el procesamiento de los datos se utilizó la herramienta ofimática EXCEL. En el cual se tabularon las respuestas del cuestionario aplicado a la muestra, para

determinar el nivel de estrés por cada dimensión y de manera global, a través de gráficas de barras.

6. Presupuesto

Tabla 1

Presupuesto de la investigación

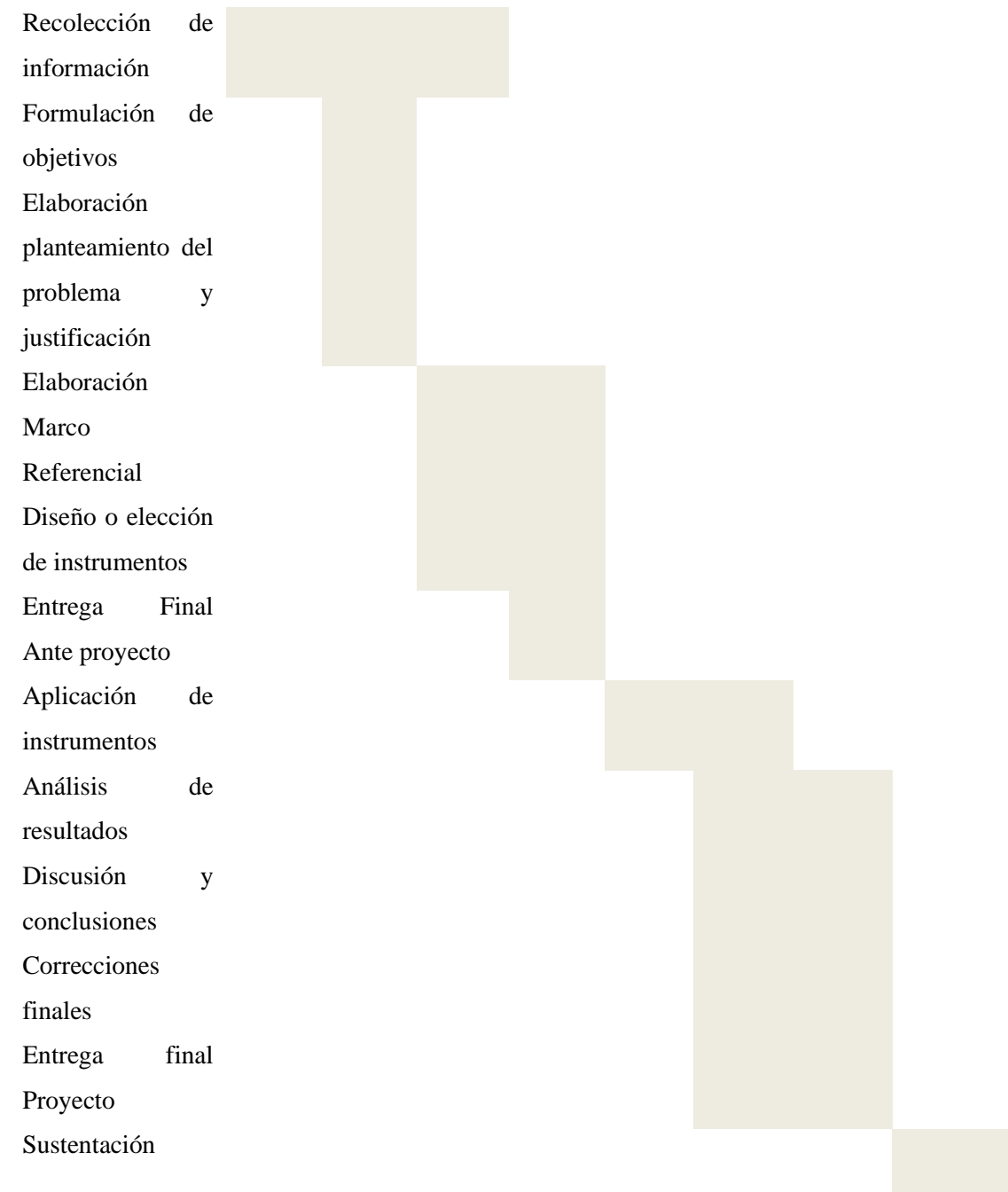
RUBRO	CANT.	UNIDAD	VALOR	TOTAL	RESPONSABLE DEL GASTO
RECURSOS HUMANOS					
Director del proyecto	2	Semestre	\$ 4'000.000	\$ 8'000.000	UNIMINUTO
Estudiante	1	s.m.l.v	\$ 1.160.000	\$ 1'160.000	Estudiante
TOTAL RECURSOS HUMANOS				\$ 9'160.000	
EQUIPOS DE COMPUTO					
Computador	1	Equipo	\$ 1'500.000	\$ 1'500.000	Estudiante
TOTAL EQUIPOS DE COMPUTO				\$ 1'500.000	
MATERIALES					
Resma papel carta	1	Paquete	\$ 18.000	\$ 18.000	Estudiante
Fotocopias	120	Hojas	\$ 250	\$ 30.000	Estudiante
Lapiceros	2	Caja x 12	\$ 8.000	\$ 16.000	Estudiante
Internet	8	Meses	\$ 90.000	\$ 720.000	Estudiante
TOTAL MATERIALES				\$ 784.000	
OTROS					
Transporte	8	Meses	\$ 20.000	\$ 160.000	Estudiante
TOTAL OTROS				\$ 160.000	
TOTAL PRESUPUESTO				\$ 11'604.000	

7. Cronograma

Tabla 2.

Cronograma plan de trabajo

MESES	AGO- 22	SEP- 22	OCT- 22	NOV- 22	FEB- 22	MAR- 22	ABR- 22	MAYO- 22
ACTIVIDADES								



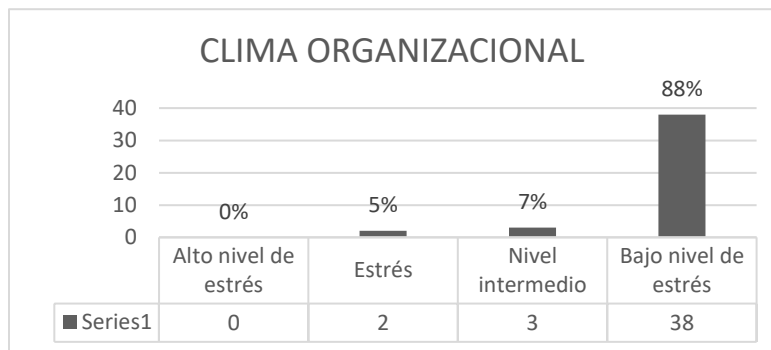
8. Desarrollo de los Objetivos

A continuación, presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS teniendo en cuenta los objetivos planteados de la investigación:

8.1. Análisis de las dimensiones del estrés laboral

Figura 1

Niveles de estrés laboral en la dimensión Clima Laboral



En la figura 1. Se observa los niveles de estrés en la dimensión de clima laboral, evidenciando que el 88 % (38) de los trabajadores encuestados presentan niveles bajos de estrés, mientras que el 5% (2) presentan estrés. Estos resultados se asemejan al estudio realizado por Molina (2020) donde el 86,3% (69) se encuentran en el nivel bajo; al contrario del estudio de Velásquez (2018) en el cual solo el 33,8% de los trabajadores se encontraron en un nivel bajo.

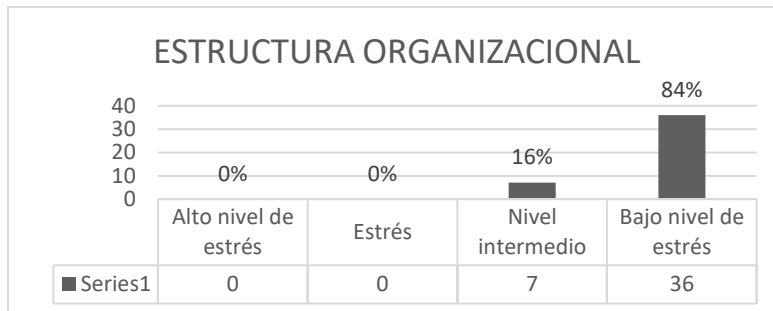
De igual manera, en la investigación realizada por Paredes (2016) los participantes obtuvieron niveles bajos de estrés laboral en la dimensión de clima organizacional, entre los hallazgos evidenciaron que cuando una empresa está bien direccionada a cumplir sus objetivos y tiene buena organización, disminuye la probabilidad de que en sus colaboradores presenten niveles altos de estrés.

Como se puede observar en la figura 1. la mayoría de los trabajadores presentan un nivel bajo de estrés, sin embargo, algunos trabajadores están en un nivel intermedio de estrés y algunos ya presentan síntomas de estrés, esto está relacionado con las

responsabilidades y las exigencias que tiene el personal día a día y que eventualmente pueden llegar a generar que los colaboradores experimenten estrés (Paredes, 2016)

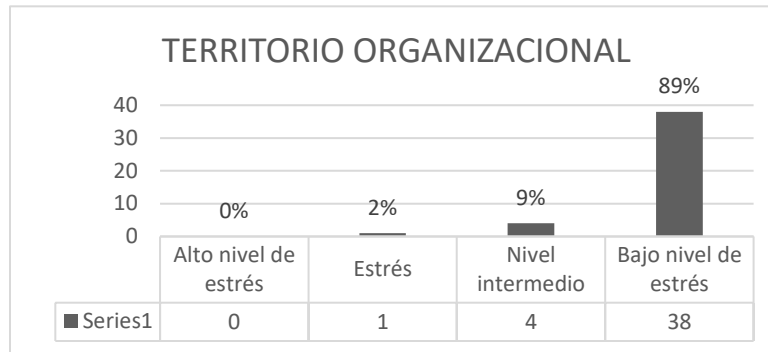
Figura 2

Niveles de estrés laboral en la dimensión Estructura Organizacional



En la figura 2. Se observa los niveles de estrés en la dimensión de Estructura Organizacional, evidenciando que el 84% (36) de los trabajadores encuestados presentan niveles bajos de estrés y el 16% (7) presentan un nivel intermedio de estrés. Estos resultados coinciden con el estudio de Molina (2021) donde se encontró que el 93,8% de los trabajadores presentaron niveles bajo de estrés. Permitiendo observar que la dimensión de estructura organizacional no representa un factor significativo frente al estrés laboral, por cuanto los trabajadores poseen un nivel de autonomía que les permite desarrollar sus actividades de manera controlada.

Sin embargo, como lo menciona (Paredes, 2016) esta dimensión puede ser un factor estresante cuando el trabajador no tiene definido de manera clara las funciones que debe realizar, como entregar informes o resultados y las relaciones de mando y/o autoridad; situaciones que se deben tener presente puesto que existe un porcentaje considerado de trabajadores que se encuentran en un nivel de estrés intermedio.

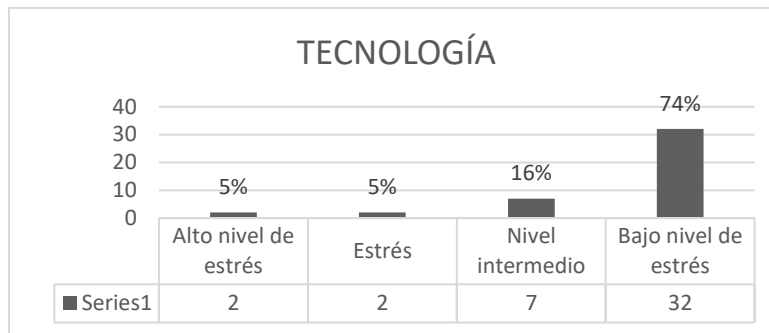
Figura 3*Niveles de estrés laboral en la dimensión Territorio Organizacional*

En la figura 3. Se observa los niveles de estrés en la dimensión de Territorio Organizacional, evidenciando que el 89% (38) de los trabajadores encuestados presentan niveles bajos de estrés y el 2% (1) estrés. Esta dimensión hace referencia al espacio personal donde el trabajador realiza sus funciones; en este sentido se puede observar, que los trabajadores encuestados se sienten cómodos en su entorno laboral y no presentan problemas al trabajar con personal de otras áreas. Estos resultados coinciden con los de (Paredes, 2016) quien obtuvo niveles bajos de estrés en todos los ítems de esta dimensión, por el contrario, de los resultados de la investigación de Preciado (2021) donde los trabajadores obtuvieron un nivel intermedio de estrés, debido a que se sienten incómodos trabajando con personal de otras áreas y no tienen control de las actividades que se desarrollan en su área de trabajo. En este sentido, la dimensión de territorio organizacional puede ser un estresor para los trabajadores cuando se invalida su espacio personal o cuando debe trabajar en áreas diferentes (Preciado, 2021); por tanto, es necesario que la organización brinde al trabajador espacios para fomentar la habilidad de adaptación y

trabajo en equipo, puesto que, se evidencia algunos trabajadores que están en un nivel intermedio de estrés.

Figura 4

Niveles de estrés laboral en la dimensión Tecnología



En la figura 4. Se observa los niveles de estrés en la dimensión de tecnología, evidenciando que el 74% (32) de los trabajadores encuestados presentan niveles bajos de estrés, y el 5% (2) presentan alto nivel de estrés. Estos resultados coinciden con los de Molina (2020) y Vásquez (2018) donde el 81,3% y el 59,9% respectivamente obtuvieron niveles bajos de estrés en esta dimensión. De igual manera, en la investigación de Paredes (2016) los trabajadores presentan niveles bajos de estrés; Por el contrario, Preciado (2021) evidencio que la mayoría de los encuestados tiene un nivel intermedio de estrés por cuanto no cuentan con la tecnología necesaria para realizar sus actividades de manera eficaz.

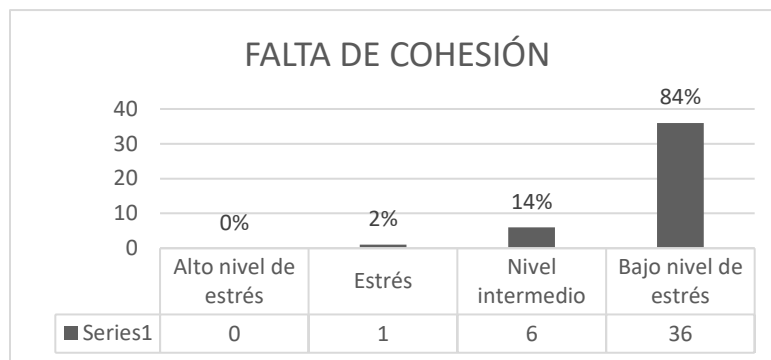
Esta dimensión está relacionada con la disponibilidad de equipos, herramientas e insumos, y con los conocimientos técnicos, habilidades y destrezas que tiene el trabajador para realizar su trabajo (Preciado, 2021). Por tanto, a pesar de que a nivel general se obtuvo puntuaciones de nivel bajo de estrés, 26% de los trabajadores consideran esta dimensión como un estresor; como lo menciona (Paredes, 2016), el factor de tecnología representa un

papel importante para el desempeño de las funciones del trabajador, por lo que, si no se disponen de los recursos y habilidades necesarias, podría ser una fuente de estrés.

En este caso, se puede analizar que el porcentaje de trabajadores que presentan estrés y están en nivel intermedio se debe a que la organización no cuenta con una tecnología adecuada para brindar al trabajador todas las herramientas o insumos que necesitan para realizar sus funciones; así mismo, en esta dimensión influye la rotación de personal, ya que constantemente se debe estar capacitando a personal nuevo y la mayoría no cuentan con la experiencia necesaria para cumplir sus funciones.

Figura 5

Niveles de estrés laboral en la dimensión Falta de Cohesión



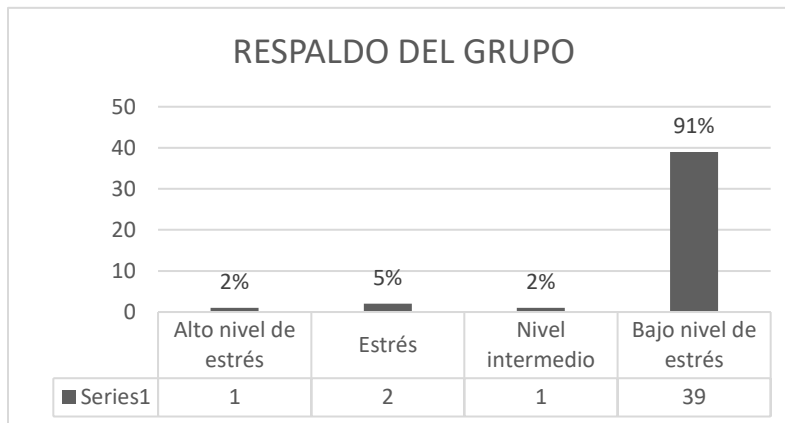
En la figura 5. Se observa los niveles de estrés en la dimensión de falta de cohesión, evidenciando que el 84% (36) de los trabajadores encuestados presentan niveles bajos y el 2% (1) presentan estrés. Estos resultados indican que los trabajadores en su mayoría, se sienten parte del grupo de trabajo, que pueden aportar y contribuir desde sus funciones al logro de los objetivos de la empresa.

Sin embargo, es necesario resaltar que una minoría de los trabajadores presentan nivel intermedio de estrés y estrés, situación que se puede dar debido a que en algunos

casos se han presentado conflictos laborales. Por tanto, se debe promover la integración y el trabajo en equipo, para disminuir el porcentaje obtenido en estos niveles.

Figura 6

Niveles de estrés laboral en la dimensión Respaldo de Grupo

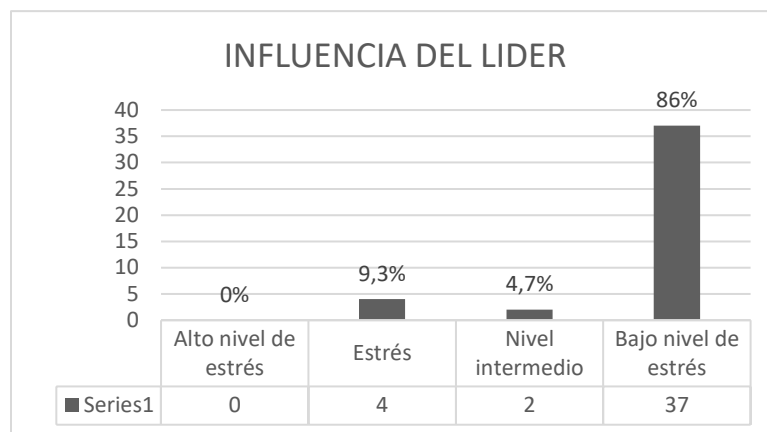


En la figura 6. Se observa los niveles de estrés en la dimensión de respaldo de grupo, evidenciando que el 91% (39) de los trabajadores encuestados presentan niveles bajos de estrés, y el 2% (1) presenta altos niveles de estrés laboral. Al igual que el estudio realizado por Molina (2020) donde el nivel de estrés en la dimensión de respaldo de grupo fue bajo.

Como se puede observar, es la dimensión con mayor porcentaje en el nivel bajo de estrés laboral, razón por la cual se puede inferir que las demás dimensiones hayan puntuado niveles bajos, puesto que según (Paredes, 2016) el respaldo de grupo influye en la disminución de los niveles de estrés laboral, porque cuando el individuo siente apoyo para conseguir sus objetivos tanto personales como colectivos dentro de la empresa, se genera mayor compromiso en la organización y mejor trabajo en equipo.

Figura 7

Niveles de estrés laboral en la dimensión Influencia del Líder



En la figura 7. Se observa los niveles de estrés en la dimensión de influencia del líder, evidenciando que el 86% (37) de los trabajadores encuestados presentan niveles bajos de estrés y el 5% (2) presentan un nivel intermedio de estrés. Molina (2020) encontró que el 87,5% de los trabajadores se encontraban en niveles bajos en contraste con los hallazgos de Vásquez (2018) donde se presentaron niveles altos de estrés en esta dimensión.

Según Paredes (2016) el tipo de liderazgo que se maneje dentro de una organización, puede influenciar en los niveles de estrés laboral; todo depende de la posición del líder, la influencia que este tenga sobre el grupo y el nivel de autoridad. En el caso de la muestra estudiada, se evidencia en su mayoría niveles bajos de estrés; sin embargo, también se encontraron trabajadores con estrés y nivel intermedio de estrés, evidenciando que se presenta en algunos líderes falta de habilidades de liderazgo y acompañamiento a los trabajadores para disminuir los niveles de estrés relacionados con esta dimensión.

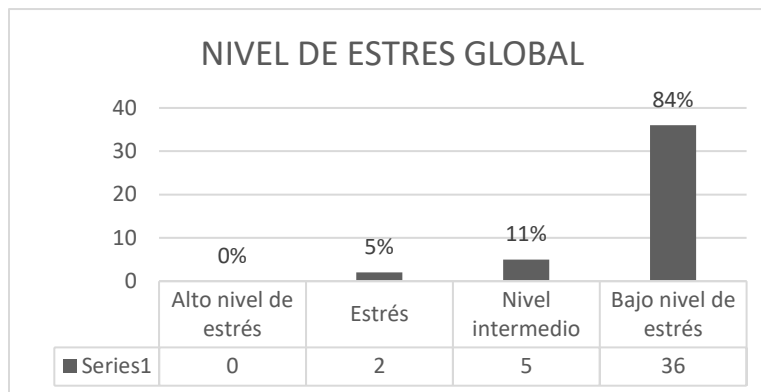
En las siete dimensiones evaluadas por el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS prevalece el nivel bajo de estrés, es decir, que la mayoría de los trabajadores no

perciben sentir estrés en la organización; sin embargo, si se evidenciaron casos niveles altos de estrés especialmente en las dimensiones de tecnología e influencia de grupo, en las cuales es necesaria la intervención.

8.2. Evaluación de los niveles de estrés laboral

Figura 8

Niveles de estrés global



En la figura 8. Se observan los resultados del nivel de estrés general del personal administrativo de la clínica con base a la escala de estrés de la OIT-OMS, evidenciando que el 84% (36) de los trabajadores encuestados presentan niveles bajos de estrés y el 5% (2) presentan estrés. Lo cual nos permite responder la pregunta problema ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de una clínica en la ciudad de Piedecuesta? Determinando que el nivel de estrés en el personal administrativo es bajo, es decir, que a nivel general la mayoría del personal no presentan niveles altos de estrés, hallazgo que permite apreciar, que hasta el momento el estrés laboral como factor de riesgo psicosocial no ha generado un impacto en la organización.

Estos resultados se asemejan a los de Soriano-Tumbaco (2021) y Acosta (2022), quienes en sus investigaciones sobre los niveles de estrés en personal de salud y

administrativo respectivamente la mayoría de los trabajadores obtuvieron puntuaciones en nivel bajo de estrés laboral y muy poca presencia de niveles altos de estrés. Por otro lado, en la investigación de Ruiton (2022) se evidenció que el 48% de los trabajadores tenían niveles altos de estrés frente al 11% que puntuaron niveles altos. Esta diferencia se debe a que el estudio fue realizado con el personal administrativo mientras que la investigación de Ruiton se hizo con el personal asistencial, lo cual nos permite inferir que el personal administrativo se enfrenta a menores estresores que el asistencial.

Sin embargo, aunque no se encontraron niveles altos de estrés en la muestra seleccionada, si se evidencia casos de nivel intermedio de estrés y de estrés laboral como tal, que, aunque sea mínimo el porcentaje, refleja que se están presentando síntomas de estrés en su etapa inicial, puesto que la naturaleza de los cargos implica una carga laboral, toma de decisiones y responsabilidades (Paredes, 2016); Álvarez-Silva y Espinosa-Samaniego (2019) indican que la mayoría de los trabajadores tienen la habilidad de manejar bien las situaciones frente una tensión mínima, sin embargo, al presentarse un mínimo cambio, se puede generar una desestabilización de sus emociones afectando su salud, desempeño laboral y desarrollo personal, por lo cual, es necesario tratar los casos evidenciados en los resultados para evitar que se llegue a presentar casos de estrés laboral y con ello desencadenar enfermedades tanto físicas o mentales.

Por consiguiente, Preciado (2021) menciona que los problemas de estrés deben de tratarse desde el inicio, de esa manera se puede evitar que los síntomas se agraven en el futuro y disminuir la probabilidad de que se genere agotamiento o deterioro de la salud en los trabajadores. Como lo indica González (2014) la exposición frecuente a estresores labores, provocan síntomas tanto físicos, psicológicos y conductuales, los cuales conllevan

a la baja productivas, a cometer errores en la ejecución de las funciones y a desencadenar enfermedades como el síndrome de Burnout, ansiedad, depresión, y problemas físicos.

En resumen, el personal administrativo de la clínica no presenta niveles altos de estrés, lo cual es una fortaleza dentro de la organización, y pueden enfocar sus estrategias para mantener los niveles bajos de estrés, por medio de actividades que permitan evitar que se presenten niveles altos de estrés.

8.3. Propuesta de estrategias para la prevención de estrés laboral

Con base en los resultados del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS se presenta a continuación una propuesta de estrategias para disminuir el estrés y prevenir la aparición de casos de niveles altos de estrés en la organización (Tabla 3.). Las estrategias se proponen en cada una de las siete dimensiones evaluadas por el cuestionario; teniendo en cuenta, lo propuesto por Paredes (2016), quien menciona que para manejar el estrés es necesario que las empresas planteen estrategias donde se capacite constantemente al personal, integrar a los trabajadores para mejorar el trabajo en equipo y el desempeño laboral, promover habilidades de liderazgo, adecuar los espacios físicos para laboral y establecer programas de motivación laboral. Así mismo, González (2014), propone que, para combatir el estrés laboral, se debe fomentar un cambio de vida en los trabajadores, promover hábitos de vida saludable, realizar reuniones grupales y buscar ayuda profesional.

Tabla 3.

Estrategia para prevenir el estrés laboral

ESTRATEGIAS PARA PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL			
Objetivo General. Prevenir el estrés laboral en el personal de la clínica por medio de estrategias que fomenten habilidades para enfrentar situaciones estresantes dentro del entorno laboral			
Dimensiones del estrés laboral	Estresores laborales	Actividades	Responsable
Clima organizacional	Dificultad para comprender la estrategia de la organización	Realizar inducción y reinducción al personal sobre las políticas de la empresa para lograr una adherencia a los objetivos de la organización.	Jefe de recursos Humanos
	La organización carece de dirección y objetivo	Establecer los objetivos de la organización. Reorganizar el organigrama de la empresa.	Gerencia Jefe de recursos humanos
Estructura organizacional	Se tiene poco control sobre el trabajo	Realizar talleres sobre tolerancia a la frustración para brindar herramientas a los trabajadores frente a situaciones laborales que no puedan controlar. Realizar talleres sobre inteligencia emocional que permitan fomentar herramientas para el manejo de emociones	Psicólogo organizacional
	No se respeta la cadena de mando	Socializar los procedimientos que se realizan en cada área, el organigrama y las funciones de los cargos.	Coordinadores de áreas y jefe de recursos humanos

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CLÍNICA

Territorio organizacional	Incomodidad al trabajar con compañeros de otras áreas	Realizar jornadas de integración y deporte entre todas las áreas de la organización con el fin de fomentar las buenas relaciones entre todo el personal.		
	No se cuenta con los equipos y herramientas necesarias para realizar la labor	Crear un Kardex en cada área con los insumos requeridos, cuanto se gasta semanalmente para solicitar con anticipación los recursos. Crear lista de chequeo para verificar el estado de los equipos y máquinas para solicitar mantenimiento preventivo, correctivo o reposición del mismo.	Coordinadores de áreas	
Tecnología	No se dispone de un conocimiento técnico para ser competitivo	Realizar capacitaciones constantes con el personal para mejorar las habilidades y el desempeño de sus funciones	Coordinadores de áreas	
	Falta de comunicación entre el jefe inmediato y los trabajadores	Realizar un conversatorio entre el jefe inmediato y los trabajadores para identificar las falencias.	Psicólogo organizacional	
Influencia del líder		Realizar un taller sobre comunicación asertiva.	ARL / Caja de compensación	de
	Falta de preocupación del jefe inmediato por el bienestar de los trabajadores.	Capacitar a los coordinadores de áreas en liderazgo organizacional	ARL / Caja de compensación	de
Falta de cohesión	Desorganización del equipo de trabajo	Socializar las funciones de cada miembro del equipo.	Coordinadores de áreas	de
	Presión por parte del equipo de trabajo	Realizar talleres sobre trabajo en equipo y liderazgo compartido.	Psicólogo organizacional	

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA CLÍNICA

	Falta de integración del equipo de trabajo		
	Poca cooperación entre los compañeros de trabajo	Realizar talleres sobre trabajo en equipo y liderazgo compartido	Psicólogo organizacional
Respaldo de grupo	El equipo de trabajo no tiene en cuenta las sugerencias de los trabajadores nuevos.	Realizar una reunión semanal en donde todos los miembros del equipo puedan aportar ideas para mejorar los procesos.	Coordinador de área.

Teniendo en cuenta los ítems del cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS, se presentó una propuesta de actividades a realizar en cada una de las dimensiones evaluadas por el cuestionario con el fin de disminuir la presencia de estrés laboral en los trabajadores del área administrativa ; entre las actividades se propusieron talleres para fomentar habilidades blandas como trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, tolerancia a la frustración, entre otros, así como, capacitaciones para el desarrollo de competencias y socialización de procedimientos y jornadas de integración y actividades de bienestar para disminuir los factores psicosociales.

9. Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación se pudo evaluar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de una clínica en la ciudad de Piedecuesta, encontrando que los niveles de estrés laboral en dicha población son bajos. Por otro lado, aunque la puntuación general del estrés laboral fue bajo, se identificó que, en las dimensiones de Tecnología, estructura organizacional, falta de cohesión e influencia del líder se presentan casos de estrés. Siendo la dimensión de tecnología la que mayor incidencia tiene sobre los niveles de estrés laboral dentro de la organización. A pesar de que algunos factores no hayan presentado niveles de estrés es muy importante plantear acciones también frente a estos, que permitan prevenir posibles alteraciones en el futuro sobre el aumento en los niveles de estrés.

Por consiguiente, es necesario realizar una intervención temprana en las diferentes áreas de la organización frente a cada una de las dimensiones evaluadas por el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, para disminuir los niveles de estrés y prevenir que los trabajadores se vean afectados tanto en su salud física como mental, de esta manera garantizar un personal con buenas condiciones de salud y un buen funcionamiento de las actividades productivas de la organización.

Finalmente, se presentó una propuesta de estrategias encaminadas a minimizar el impacto de los factores estresores que se evidenciaron en la organización a través de la aplicación del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, de esta manera, se puede generar mejores condiciones de trabajo al brindar al personal las estrategias necesarias para poder enfrentar las situaciones estresantes que se presentan diariamente en el entorno laboral.

10. Recomendaciones

Se recomienda a la organización implementar las estrategias propuestas, basadas en los resultados obtenidos en la presente investigación en el personal administrativo de la Clínica, ya que estas están enfocadas principalmente en los factores en los que se evidenciaron niveles de estrés entre intermedio y alto, realizando seguimiento continuo, con el fin de verificar el impacto de estas frente al estrés de los trabajadores.

Se recomienda ampliar la población de estudio para determinar los niveles de estrés laboral en el personal asistencial de la clínica, y de esta manera poder establecer estrategias que permitan prevenir o disminuir los niveles de estrés laboral en este tipo de población, ya que en la literatura se ha encontrado que los trabajadores de la salud son los más propensos a presentar niveles altos de estrés.

Se recomienda realizar más investigaciones sobre estrés laboral ya que es uno de los factores de riesgos psicosocial que generan mayor afectación en los trabajadores, relacionándolo con otras variables para medir el impacto del estrés laboral en las diferentes esferas del individuo.

Referencias

- Acosta, N. (2022). *Riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de salud de la microrred Huimbayoc del departamento San Martín, 2021*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87308/Acosta_RNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. (31 de 01 de 2023). *Universidad de Valencia*. . Obtenido de Riesgos psicosociales: <https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html>
- Aguirre, C., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronautico de cabina. *Ciencias psicologicas*, 9(2), 293-308. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v9n2/v9n2a07.pdf>
- Alvarez-Silva, L., & Espinoza-Samaniego, C. (2019). *Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil*, 3(24), 77-88. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329975054_Estres_laboral_en_trabajadores_formales_de_la_bahia_de_Guayaquil
- Aparcana Ramos, D. E. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeros de un hospital estatal de Cañete.Lima,2022*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96839/Aparcana_RDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución política de Colombia*. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J., & Rodríguez, E. (2018). *Burnot enfermedades en la vida actual*. Bloomington: Copyright.

Bernat, A., & Caso, C. (2010). Procedimiento en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de conflicto y acoso psicológico en el entorno laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56(1), 124-131. Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57782/Procedimiento_violencia_y_acoso.pdf/2a4998bd-d475-4ac2-9a3b-0e6c4229d847

Botello, S., Mendez, S., Mora, J., & Sanchez, J. (2020). *Consecuencias del estrés en la calidad de vida en profesionales de la salud*. Trabajo de grado, Politecnico Grancolombiano, Bogotá. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2044/Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Brown, C., Mantilla, A., & Russi, E. (2021). *Medidas de intervención frente al síndrome de burnout en médicos generales y personal administrativo de una IPS de la ciudad de Bogotá*. Tesis de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12540/5/TE.RLA_BrownChadd-MantillaAura-RussiEdgar_2021.pdf

Cabrera Cardenas, C. (2021). *Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021: estudio descriptivo-propositivo*. Tesis de maestria, Universidad César Vallejo, Trujillo.

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87323/Cabrera_CCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardenas, L. (2020). *Estrés laboral en el personal de servicio al cliente de la EPS*

COOSALUD y su relación con el usuario. Tesis de grado, Universidad Católica

Luis Amigo, Montería. Obtenido de

http://repository.ucatolicalluisamigo.edu.co/bitstream/ucatolicaamigo/409/1/Uclam_ME-CD-T658.3%20%20C266%20%202020.pdf

Carrasco, J. (2021). *Estrés laboral en los trabajadores administrativos nombrados y*

contratados de un hospital del distrito de Pueblo Libre - Lima, 2021. Trabajo de grado, Lima. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70577/Carrasco_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrión-García, M., & Hernández García, T. (2018). Factores psicosociales y desgaste

psíquico en ámbito laboral. *Revista Salud Uninorte*, 34(3), 705-714. Obtenido de *Revista Salud Uninorte*

Carvajal, C., & Castaño, J. (2021). *Estres laboral y salud mental en trabajadores de las*

salud de la Clínica Enmanuel Facatativá en tiempos de pandemia. Tesis de grado, Corporación Universitaria MInuto de Dios, Bogotá. Obtenido de

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12456/5/TE.RLA_Casta%c3%b1oJackeline-CarvajalCatherine_2021.pdf

Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1090 de 2006. Por la cual se*

reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Congreso de la Republica de Colombia. (2013). *Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.* Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

De la Villa, M., & Ganzo Salamanca, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21359522002>

Forbes, S. (9 de junio de 2022). Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica. *Fobes Colombia*. Obtenido de <https://forbes.co/2022/06/09/capital-humano/colombia-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-en-latinoamerica>

Garcia, J., Cuellar, D., & Del Rio, J. (2021). *Evaluación de los niveles de estres en funcionarios de una organización de Santander*. Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4d59bd7d-97fb-4bc2-b4c5-4aa3edd45b43/content>

Gonzalez, M. (2014). *El genero y su influencia con el nivel de estres en los trabajadores de puestos adminisitrativos de la dirrección departamental de educación del municipio y departamento de Huehuetenango*. Trabajo de grado, Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Maria.pdf>

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Grijalba, J. (2021). *El Estrés laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2018*. Trabajo de grado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Obtenido de http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3195/T037_47260498_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karp, M. (2019). *Inteligencia emocional y estres laboral en la sede administrativa de la Red de salud San Jerónimo Cusco Sur - 2019*. Tesis de grado, Cusco. Obtenido de <https://library.co/document/zpneoe0y-inteligencia-emocional-estres-laboral-administrativa-salud-jeronimo-cusco.html>
- Matteson, J. M., & Michael, I. (1980). *Stress and work : a managerial perspective*. Scott, Foresman, Glenview, Ill.
- Medina, S., Preciado, M., & Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estres laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Publica y Nutrición*, 8(4). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf>
- Mesa Castro, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *ENE*, 13(3). Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v13n3/1988-348X-ene-13-03-e13310.pdf>
- Mikhail, A. (1981). Stress: a psychophysiological conception. *Journal of Human Stress*, 7(2), 9-15. doi:<https://doi.org/10.1080/0097840X.1981.9936821>
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Resolución 2404 de 2019. Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores*

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

Psicosociales y sus Efectos en la Población. Obtenido de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. (1989). *Resolución 1016 de 1989 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país*.

Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-documental/subsistemas/subsistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/resoluciones/resolucion-1016-de-1989.aspx>

Molina, L. (2020). *Estrés laboral en personal administrativo de una institución de formación policial en tiempos de covid-19 de lima, 2020*. Trabajo de grado,

Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54799/Molina_OLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Neiva, Colombia: Guía didáctica.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y

cambios actuales. *Med Segur Trab (Internet)*, 57, 4-19. Obtenido de

<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernandez Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544.

doi:<https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

- Muñoz, J., & Sanchez, G. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios. Riobamba, 2022*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10115/1/Sanchez%20Urgiles%2c%20G%20y%20%20Mu%c3%b1oz%20D%c3%adas%2c%20J%20%282022%29%20T%c3%adtulo%20de%20la%20tesis%20%e2%80%9cInteligencia%20emocional%20y%20estr%c3%a9s%20laboral%20en%20docentes%20universitario>
- Nivea, P., Batista, O., Miranda, Z., & Neto, R. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción laboral: un estudio en una entidad de fines no económicos. *Navus Rev de Gest y Tecno*, 6(3), 24-39. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350454047003>
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Francia: V.Series. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=AF885BA51FF8CE87601F84AA7726FEB2?sequence=1
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Occupational health: Stress at the workplace*. Obtenido de <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3ra ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simon Bolivar, Quito. Obtenido de

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? What is job stress and how. *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Obtenido de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n1/0718-0764-infotec-29-01-00171.pdf>

Preciado, C. (2021). *Predominio del estrés laboral según género y edad en el personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP y propuesta de plan de acción*. Tesis de maestría, Esmeraldas. Obtenido de

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2625/1/Preciado%20Sol%c3%ads%20Charding%20Javier.pdf>

Rojas-Solís, J. L., Flores-Meza, G., & Cuaya-Itzcoatl, I. G. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 15(1), e1248. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>

Ruiton, H. (2022). *Propuesta de programa de afrontamiento al estrés laboral en personal de un Centro de Salud de San Ignacio, 2022*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102528/Ruiton_RHF%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Saldaña Orozco, C., Polo Vargas, J., Gutierrez Carvajal, O., Ibarra Renteria, G., & Anaya Velazco, A. (2019). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande (Jalisco). *Salud Uninorte*, 35(3). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81763959004>

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

Soriano-Tumbaco, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Revista Killkana Sociales*, 5(1), 1-8. doi:

<https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735>

Tiape, L. (2019). *Estrés laboral y el rendimiento de los facturadores de la clínica*

Centenario, Pueblo Libre, 2019. Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo,

Lima. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65642/Taipe_CLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valencia, J., & Enríquez, D. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. *Boletín informativo CEI*, 6(3), 41-48. Obtenido de

<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2108/2325>

Vasquez, J. (2018). *Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de*

investigación criminal de Lima. Trabajo de grado, Universidad Autónoma del Perú,

Lima. Obtenido de

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/550/VASQUEZ%20CHUQUILIN%2c%20JUDITH%20JANETH%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apéndice

Apéndice A. Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS

Datos generales: Edad: _____ Sexo: M __ F__ Puesto: _____

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- a) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- b) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- c) Estilos de dirección y liderazgo.
- d) Gestión de recursos humanos.
- e) Nuevas tecnologías.
- f) Estructura organizacional.
- g) Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

- 1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							

ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO

11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia							