

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>	<b>i(119)</b>		

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	MARYIN LORENA CASTELLARES CAMARGO KATERIN DAYANA GOMEZ CASTELLARES		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
DIRECTOR	ALIRIO EDUARDO GOMEZ LAZARO		
TITULO DE LA TESIS	FACTORES DEL ESTRES LABORAL QUE AFECTAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES DEL MUNICIPIO DE CURUMANI, CESAR COLOMBIA		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)			
<p>LA INVESTIGACION “FACTORES DEL ESTRES LABORAL QUE AFECTAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES DEL MUNICIPIO DE CURUMANI, CESAR COLOMBIA”, SE BASA EN EL DESARROLLO DE UN PROYECTO ANALITICO E INVESTIGATIVO, ENCAMINADO A ESTUDIAR LOS NIVELES DE ESTRES EN LOS ADMINISTRATIVOS DE DICHA ENTIDAD DE SALUD. PARA TAL FINALIDAD, FUE NECESARIO DIAGNOSTICAR LOS FACTORES ESTRESORES, ANALIZAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LAS VARIABLES DE RIESGO PSICOSOCIALES.</p>			
<b>CARACTERISTICAS</b>			
PAGINAS: 119	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL QUE AFECTAN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL CRISTIAN  
MORENO PALLARES DEL MUNICIPIO DE CURUMANÍ, CESAR COLOMBIA

Autores:

MARYIN LORENA CASTELLARES CAMARGO

KATERIN DAYANA GOMEZ CASTELLARES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Director:

ALIRIO EDUARDO GOMEZ LAZARO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Noviembre de 2020

## Indice

<b>Capítulo 1. Factores de estrés laboral que afectan las relaciones interpersonales en el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia .....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos .....	4
1.3.1 Objetivo general. ....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4 Justificación .....	4
1.5 Delimitaciones .....	6
1.5.1 Operativa. ....	6
1.5.2 Conceptual. ....	7
1.5.3 Geográfica. ....	7
1.5.4 Temporal .....	7
 <b>Capítulo 2. Marco referencial .....</b>	 <b>8</b>
2.1 Marco histórico.....	8
2.1.1 Antecedentes históricos del estrés laboral a nivel mundial .....	8
2.1.2 Antecedentes históricos del estrés laboral a nivel nacional.. .....	10
2.1.3 Antecedentes históricos del estrés laboral a nivel local. ....	13
2.2 Marco teórico .....	13
2.2.1 Teoría de la activación cognitiva de estrés de Meurs .....	13
2.2.2 Teoría psicológica .....	14
2.2.3 Teoría biológica. ....	14
2.2.4 Teoría del desequilibrio-esfuerzo-recompensa. ....	15
2.2.5 Modelo: demanda- control. ....	15
2.2.6 Modelo de procesos de desgaste profesional. ....	15
2.3 Marco conceptual .....	16
2.4 Marco contextual .....	18
2.5 Marco legal .....	19

2.5.1	Resolución N° 1016 de 1989 .....	19
2.5.2	Decreto 1295 de 1994. ....	19
2.5.3	Ley 1010 2006 .....	19
2.5.4	Resolución N° 2646 de 2008. ....	20
2.5.5	Decreto 1477 de 2014. ....	20
2.5.6	Resolución N° 2404 de 2019. ....	20

### **Capítulo 3. Diseño metodológico .....21**

3.1	Tipo de investigación .....	21
3.2	Población .....	21
3.3	Muestra .....	22
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5	Procesamiento y análisis de la información .....	23

### **Capítulo 4. Presentación de resultados .....25**

4.1	Características de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní .....	25
4.2	Determinación de los factores de estrés laboral que se manifiestan en los miembros que conforman el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. ....	32
4.2.1	Resultados relacionados con el cansancio emocional como factor de estrés.....	32
4.2.1.1	Análisis de los resultados sobre cansancio emocional manifestado en los empleados, según el test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI).....	37
4.2.2	Resultados relacionados con la despersonalización como factor de estrés. .	38
4.2.2.1	Análisis de los resultados sobre despersonalización manifestada en los empleados, según el test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI).....	42
4.2.3	Resultados relacionados con la realización personal como factor de estrés.....	43
4.2.3.1	Análisis de los resultados sobre la realización personal manifestada en los empleados, según el test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout	

Inventory, MBI).....	48
4.2.4 Resultados generales del nivel de estrés medido por test burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI). ....	49
4.2.5 Relación de las características de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní y la percepción del estrés laboral de acuerdo con la subescalas del síndrome de Burnout. ....	50
4.2.6 Factores de estrés que se manifiestan en los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. ....	55
4.3 Análisis de las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa .....	58
4.3.1 Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta bajo el modelo escala Likert aplicada a los empleados. ....	58
4.3.2 Análisis de cada una de las situaciones que enfrentan los empleados del área administrativa asociadas con las relaciones interpersonales .....	62
4.3.3 Análisis general de las relaciones interpersonales de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní .....	66
4.4 Estudio de las variables de riesgos psicosociales que inciden en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní .....	68
4.4.1 Primera variable de riesgo psicosocial: carga excesiva de trabajo. ....	68
4.4.2 Segundo variable de riesgo psicosocial: falta de claridad en las funciones. ....	72
4.4.3 Tercera variable de riesgo psicosocial: inseguridad emocional en el empleo.....	75
4.4.4 Cuarta variable de riesgo psicosocial: problemas de salud causados por el trabajo. ....	78
4.4.5 Análisis de los resultados generales de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa. ....	80
4.5 Propuesta de las estrategias de afrontamiento del estrés laboral (calidad de vida laboral y competitividad) .....	83
4.5.1 Afrontamiento del estrés laboral o coping. ....	84
4.5.2 Modelo del manejo y prevención del estrés laboral propuesto como estrategia para el área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia. ....	85
4.5.3 Plan de acción para presentar las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de	

Curumaní, Cesar Colombia. .... 87

**Capítulo 5. Conclusiones .....90**

**Capítulo 6. Recomendaciones..... 92**

**Referencias .....94**

**Apéndice .....99**

## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de ordenamiento de datos como proceso de análisis de la información .....	24
Tabla 2. Rango de edad los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.....	25
Tabla 3. Género de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.....	26
Tabla 4. Estado civil de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.....	27
Tabla 5. Escolaridad de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.....	28
Tabla 6. Nivel jerárquico en el área administrativa .....	29
Tabla 7. Años laborando en el área administrativa.....	30
Tabla 8. Resultados obtenidos en relación con el cansancio emocional como factor de estrés (frecuencia) .....	33
Tabla 9. Resultados obtenidos en relación con el cansancio emocional como factor de estrés (porcentaje) .....	34
Tabla 10. Puntuación alcanzada por la escala burnout, (Malasch Burnout Inventory) MBI en relación al cansancio emociona .....	37
Tabla 11. Resultados obtenidos en relación con la despersonalización como factor de estrés (frecuencia).....	39
Tabla 12. Resultados obtenidos en relación con la despersonalización como factor de estrés (porcentaje).....	40
Tabla 13. Puntuación alcanzada por la escala burnout, (Malasch Burnout Inventory) MBI en	

relación a la despersonalización.....	43
Tabla 14. Resultados obtenidos en relación con la realización personal como factor de estrés (frecuencia).....	44
Tabla 15. Resultados obtenidos en relación con la realización personal como factor de estrés (porcentaje).....	45
Tabla 16. Puntuación alcanzada por la escala burnout, (Malasch Burnout Inventory) MBI en relación a la realización personal.....	48
Tabla 17. Puntuación establecida para conocer el riesgo de obtener el síndrome de Burnout.....	50
Tabla 18. Resultados de los niveles de estrés y riesgo del síndrome de Burnout en los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.....	50
Tabla 19. Relación entre la edad y los resultados promedios de las subescalas del MBI.....	51
Tabla 20. Relación entre el género y los resultados promedios de las subescalas del MBI.....	52
Tabla 21. Relación entre el estado civil y los resultados promedios de las subescalas del MBI..	52
Tabla 22. Relación entre el nivel de escolaridad y los resultados promedios de las subescalas del MBI.....	53
Tabla 23. Relación entre el nivel jerárquico del empleado dentro del área administrativa y los resultados promedios de las subescalas del MBI.....	54
Tabla 24. Relación entre los años laborando en el área administrativa y los resultados promedios de las subescalas del MBI.....	55
Tabla 25. Resultados del análisis de las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa (frecuencia).....	59
Tabla 26. Resultados del análisis de las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa (porcentaje).....	60

Tabla 27. Resultados relacionados a la primera variable de riesgo psicosocial: carga excesiva de trabajo (frecuencia) .....	69
Tabla 28. Resultados relacionados a la primera variable de riesgo psicosocial: carga excesiva de trabajo (porcentaje) .....	70
Tabla 29. Resultados relacionados a la segundo variable de riesgo psicosocial: falta de claridad en las funciones (frecuencia) .....	73
Tabla 30. Resultados relacionados a la segundo variable de riesgo psicosocial: falta de claridad en las funciones (porcentaje) .....	73
Tabla 31. Resultados relacionados a la tercera variable de riesgo psicosocial: inseguridad en el empleo (frecuencia) .....	76
Tabla 32. Resultados relacionados a la tercera variable de riesgo psicosocial: inseguridad en el empleo (porcentaje) .....	76
Tabla 33. Resultados relacionados a la cuarta variable de riesgo psicosocial: problemas de salud causados por el trabajo (frecuencia) .....	78
Tabla 34. Resultados relacionados a la cuarta variable de riesgo psicosocial: problemas de salud causados por el trabajo (porcentaje) .....	79
Tabla 35. Plan de acción .....	88

## Lista de figuras

Figura 1. Rango de edad los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.....	25
Figura 2. Género de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.....	27
Figura 3. Estado civil de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.....	28
Figura 4. Escolaridad de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.....	29
Figura 5. Nivel jerárquico en el área administrativa.....	30
Figura 6. Años laborando en el área administrativa. ....	31
Figura 7. Resultados obtenidos en relación con el cansancio emocional como factor de estrés..	35
Figura 8. Resultados obtenidos en relación con la despersonalización como factor de estrés... ..	41
Figura 9. Resultados obtenidos con relación a la realización personal como factor de estrés.. ...	46
Figura 10. Resultados del análisis de las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa.. .....	61
Figura 11. Resultados relacionados a la primera variable de riesgo psicosocial: carga excesiva de trabajo. ....	71
Figura 12. Resultados relacionados a la segundo variable de riesgo psicosocial: falta de claridad en las funcioness. ....	74
Figura 13. Resultados relacionados a la tercera variable de riesgo psicosocial: inseguridad emocional en el empleo.. .....	77

Figura 14. Resultados relacionados a la cuarta variable de riesgo psicosocial: problemas de salud causados por el trabajo.....	79
Figura 15. Resultados generales de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa. ....	81
Figura 16. Prevención del estrés laboral.....	85
Figura 17. Prevención y control del estrés laboral.....	86

## Lista de apéndice

Apéndice A. Modelo del test aplicado para evaluar el estrés laboral, las relaciones interpersonales y riesgos psicosociales en los empleados del área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia.....	100
---	-----

## Resumen

La presente investigación titulada “factores del estrés laboral que afectan las relaciones interpersonales del área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar”, se basa en el desarrollo de un proyecto analítico e investigativo, encaminado a estudiar los niveles de estrés dentro la dependencia conformada por los administrativos de dicha entidad de salud.

Para tal finalidad, fue necesario en primer lugar diagnosticar los factores estresores e identificar los niveles de estrés de los empleados, analizar las relaciones interpersonales y estudiar las variables de riesgo psicosociales. Teniendo en cuenta tales resultados, se plantea un plan acción, como herramienta para proponer las estrategias de afrontamiento del estrés laboral generado en los empleados, este plan es desarrollado teniendo en cuenta un modelo de prevención y manejo de esta temática. A su vez, para dar un cumplimiento efectivo a los objetivos planteados en el proyecto de investigación, se adoptó aquí una metodología de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, cuyo instrumento aplicado a los empleados del área administrativa fue la encuesta estructurada en una parte por el modelo de Burnout, Malasch Burnout Inventory, MBI y en segundo lugar la escala Likert.

Mencionar que el trabajo presentado involucra agentes del estrés: factores de estrés y efectos del estrés, por lo tanto se evaluaron aspectos como el comportamiento, la edad y su relación con los niveles de estrés, acontecimientos estresantes y factores que amenazan la salud física y psíquica del empleado.

## Introducción

El estrés laboral puede definirse como la respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando las necesidades requeridas del trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las expectativas de los empleados. Como también es una variable que repercute en la salud del empleado. El estrés laboral frecuentemente se confunde con reto, pero estos dos factores no tienen relación alguna, puesto que los desafíos a alcanzar generan motivación y dan energía física y psicológica, situación contraria a las situaciones de tensión vividas dentro del ámbito laboral (González, 2001).

Con base en la importancia que tiene esta temática para las empresas y su grupo de trabajo, es que nace la idea de estudiar los factores de estrés que intervienen en el desempeño laboral de los empleados que conforman el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar, puesto que quizás ahora, el estrés laboral ha cobrado un significado de amenaza para los trabajadores, así como para el funcionamiento interno de las organizaciones. Es por eso que la investigación sobre el estrés causado por el trabajo, integra variables como el entorno empresarial y el contexto personales de los empleados.

Por consiguiente, esta es la idea central que se abarca en el proyecto de investigación, destacando los resultados frente al estrés laboral y las causas que afectan las relaciones interpersonales.

# **Capítulo 1. Factores de estrés laboral que afectan las relaciones interpersonales en el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia**

## **1.1 Planteamiento del problema**

El estrés laboral es considerado como una respuesta física y emocional de un daño generado por un desequilibrio entre las exigencias, los recursos y las capacidades percibidas por un individuo para hacerle frente a tales situaciones. De esta manera, en el contexto laboral, se pueden identificar una serie de circunstancias y factores específicos que son hoy en día denominados como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan al ámbito profesional, sino también a la vida personal y familiar. Así, autores como Martínez (2004) afirman que “las causas del estrés laboral se encuentran relacionadas con las condiciones del trabajo, la distribución temporal de las funciones, la sobrecarga de tareas y el asumir un alto nivel de responsabilidades”. Además de lo anterior, existen otras fuentes que indirectamente tienen una repercusión sobre la conducta del empleado, pues cuando no se definen las funciones a desarrollar, se generan diferencia de roles, falta de información y poco rendimiento (Coduti, Gattás, & Sarmiento, 2013) .

En este orden de ideas, en la actualidad es preocupante el aumento del índice de estrés laboral en las organizaciones, aun existiendo mejores medios tecnológicos y la aplicación de la responsabilidad social por parte de las empresas, los porcentajes no han sido alentadores en los últimos años, pues se dice que en Colombia, dos de cada tres trabajadores están expuestos a

factores psicosociales durante la jornada laboral, a lo que también se le suma variables de este tipo pero a nivel externo al lugar del trabajo ( demasiado tiempo para llegar al lugar de trabajo, violencia en la zona donde queda ubicada la empresa, no hay mucho tiempo de descanso) y entre un 20% y un 33% de ellos sienten altos niveles de estrés a causa de las largas jornadas laborales, lo que a su vez ocasiona cansancio y fatiga, conllevando a que el ritmo del trabajo no sea el adecuado y el desempeño productivo se vea afectado. Todo ello, sin lugar a dudas influye en el clima laboral generado entre los diferentes grupos de trabajo, implicando afectaciones en las relaciones interpersonales que son evidente en la tensión con la que se trabaja y la baja productividad organizacional (Perez, 2011, p. 67).

Ahora bien, partiendo de la importancia que tiene el recurso humano para las organizaciones, es necesario que dentro del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar y sobre todo en su área administrativa se analicen los factores que han venido causando estrés laboral en los miembros que conforman dicha dependencia, ya que es una temática que abarca también las relaciones interpersonales creadas entre los empleados y que notablemente se refleja en su desempeño. Siendo así, se ha percibido que estos empleados, dedican una gran parte de su tiempo al trabajo, realizan actividades extras, toman de decisiones importantes bajo presión, realizan sobreesfuerzos durante la ejecución de las tareas, trabajan muy rápido y en ocasiones con instrucciones que contienen poca claridad, síntomas que pueden estar asociados con el estrés en el trabajo.

De la problemática expuesta, se desprende el significado que tiene la investigación sobre la incidencia del estrés laboral que influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios

administrativos del hospital, debido que la existencia del estrés en esta área, provoca que el grupo de trabajo tengan afectaciones en la salud y por ende en la calidad de vida de aquellos que conforman el departamento mencionado. No siendo menos, el fenómeno de estrés laboral también tiene implicaciones que perjudican de alguna manera el funcionamiento del Hospital, pues en el área administrativa, es posible que los procesos no se lleven a cabo de forma eficiente, la planeación y alcance de los objetivos no se cumplan en el corto, mediano y largo plazo, debido a que también los empleados estresados, suelen laborar con poca comunicación entre ellos, la motivación es baja y por consiguiente las relaciones interpersonales se ven afectadas.

En últimas instancias, el estrés laboral trae efectos negativos, no solo físicos si no también emocionales, provocando trastornos o enfermedades, que van desde trabajar irritable, estados depresivos, causando daños en la interacción con los demás compañeros de trabajo y las personas en general, lo que implica también que por las inadecuadas relaciones interpersonales no haya a una sana convivencia en el campo laboral, dificultando el cumplimiento de las funciones de los que laboran en la empresa y en este caso en el área administrativa del hospital.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo incide el estrés laboral en las relaciones interpersonales de los funcionarios del área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares?

### 1.3 Objetivos

**1.3.1 Objetivo general.** Analizar los factores de estrés laboral que influyen en las relaciones interpersonales del área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia.

**1.3.2 Objetivos específicos.** Determinar los factores de estrés laboral que se manifiestan en los miembros que conforman el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

Analizar las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa.

Estudiar las variables de riesgos psicosociales que inciden en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

Proponer las estrategias de afrontamiento del estrés laboral (calidad de vida laboral y competitividad).

### 1.4 Justificación

El tema del estrés laboral ha tomado gran importancia para las organizaciones debido a que involucra a sus empleados, y de ellos depende el alcance de las metas propuestas y el máximo

rendimiento de la empresa. De allí la relevancia que tiene el brindarle la atención a cada necesidad del trabajador con la finalidad de que se disminuyan variables internas como la sobrecarga del trabajo, la comunicación se mejore y se impartan relaciones sólidas entre los miembros. Teniendo en cuenta que cada tipo de situaciones a evaluar implica el desempeño de cada colaborador en las áreas donde se desarrolla y se logren determinar las causas que provoquen la baja productividad, tomando como prioridad las capacidades, habilidades, conocimientos y motivación que debe tener el empleado como aporte a sus funciones (Chavez, 2016).

De esta forma, es fundamental que la competitividad, las condiciones, el ambiente de trabajo y la calidad de vida del trabajador marchen paralelamente, pues es más fácil para la empresa si sus procesos internos contribuyen de alguna manera a la salud de los trabajadores y no al deterioro de la misma, generando sanas relaciones interpersonales, entendiendo la salud como un proceso integral, social, físico y mental. Provocando así que los resultados sean el bienestar psicológico, evitando enfermedades de estrés que a lo largo son las responsables directas de la conducta que adopta el trabajador al laborar en las actividades asignadas (Durán, 2010).

Con base a lo anterior, mencionar que el análisis sobre los factores de estrés que trata la presente investigación es trascendental para el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, debido a que se pretende en primer lugar determinar las variables que los empleados de esta área manifiestan en relación con su medio laboral y lo que causa en su desempeño, que es un indicador muy importante dentro de los procesos de la administración que se adelantan en tal departamento.

Por otro lado, ayudará a tomar medidas que mejoren el comportamiento y actitud adoptada por los empleados, lo que a su vez contribuye a que se potencien aspectos del área administrativa del Hospital como la eficacia, eficiencia, innovación y delegación de funciones, como también es necesario conocer las causas reales del estrés y poder disminuir los niveles de fatiga, tensión y poder fortalecer las relaciones interpersonales. Además, se pretende despertar la reflexión de la alta dirección de la organización sobre las condiciones laborales en la que se devuelve el personal de la entidad de la salud, en especial lo que hace parte de la administración, abarcando temas como el clima laboral y los riesgos psicosociales. Siendo indispensable estudiar este último factor bajo conceptos y estudios sobre las ventajas y desventajas que tienen dentro el desempeño del trabajador y determinar con mayor certeza la implicación que tiene como factor de estrés.

Finalmente, cabe resaltar que el análisis es de provecho para las autoras del proyecto, quienes serán futuras profesionales en el campo de la administración de empresas, ya que al indagar sobre el tema, se tiene una información valiosa, orientada en los factores de estrés laboral, proporcionando así una visión más amplia de dicha problemática desde el punto de vista de la investigación, teniendo de esta manera una referencia psicosocial de las posibles causas de dicho fenómeno que hace parte hoy en día del mundo empresarial.

## **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Operativa.** En la recolección de la información que se llevó cabo en el área administrativa de Hospital Cristian Moreno Pallares, del municipio de Curumaní, Cesar, es se

presentaron pocos inconvenientes al momento de aplicar la encuesta, sin embargo, en conjunto con la asesoría del director, se hicieron las respectivas recomendaciones y se envió un correo al jefe del departamento para llevar a cabo su aplicación, gracias a su colaboración se remitió la encuesta a los demás empleados.

**1.5.2 Conceptual.** En este análisis se tuvo en cuenta los siguientes términos: estrés laboral, relaciones interpersonales, riesgos psicosociales, desempeño laboral, calidad de vida del empleado, condiciones laborales, agentes estresores, bienestar social del trabajador y estrategia para evitar el estrés laboral.

**1.5.3 Geográfica.** La presente investigación se desarrolló en el Hospital Cristian Moreno Pallares, se encuentra ubicado en la calle 9ª carrera 17 esquina barrio el paraíso en el municipio de Curumaní Cesar, Colombia.

**1.5.4 Temporal.** El proceso de investigación se desarrolló en un tiempo de ocho (8) semanas, de acuerdo con el cronograma de actividades establecido y las cuales empezaron hacer contadas a partir de la aprobación del anteproyecto de grado por parte del comité y los respectivos jurados.

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1 Marco histórico

**2.1.1 Antecedentes históricos del estrés laboral a nivel mundial.** Las investigaciones sobre esta temática se originan con el concepto derivado del estrés en general, los cuales según los antecedentes históricos, vienen desde 1926, cuando Hans Selye, estudiante de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, estudiaba a sus pacientes en los que identificó síntomas de estrés como el cansancio físico y emocional y pérdida del apetito, dichos resultados lo llevo a considerar la existencia de alteraciones orgánicas causadas por factores estresores a los que denomino como un estrés biológico. El investigador también descubrió con el tiempo de que no solamente los agentes nocivos causan estrés, sino también las demandas sociales a las que el hombre tiene que adaptarse y entre ellas su trabajo. Por lo tanto se inició a considerar al estrés como un fenómeno psicológico causado por diversas variables del entorno que rodeo al individuo (Bolivia, 2007).

En este sentido, al hacer una revisión bibliografía sobre la relevancia que ha tenido el estudiar el estrés laboral, y sobre todo el indagar por los factores que lo provocan en los trabajadores y el efecto en el desempeño productivo a nivel global, es necesario traer a colación diferentes autores que se han preocupado por estudiarlo más a fondo a lo largo de la historia, así en primer lugar señalar a la autora del libro “La organización del trabajo y el estrés”, del Reino Unido, Amanda Griffiths (1999), reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud en los empleados y el buen funcionamiento de las entidades para la que trabajan. Los resultados de las investigación muestran que el tipo de trabajo que producen más

estrés es aquel que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador y en donde existe pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control (Chavez, 2016).

De otro lado, en Madrid, Martínez Selva (2004), autor del libro “estrés laboral”, considera que el estrés en el entorno laboral es un fenómeno creciente que tiene sus repercusiones en el campo personal, social y económico, debido a que en la tensión manifestada por el empleado influyen factores organizacionales y sus niveles suelen alcanzar su estilo vida personal y familiar. A su vez plantea que es necesario establecer un vínculo entre la psicología y la práctica aplicada a los sistemas de gestión empresarial, con el objetivo de contribuir a la disminuir el estrés en los trabajadores, ya que la mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y este desempeña un papel central en sus vidas (Montoya, 2016, p.21).

En Ecuador, Sánchez, (2009) “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Suarez S.A., en la ciudad de Ambato en el periodo marzo- mayo del 2009”, investiga el impacto del estrés de que tiene en los trabajadores los cambios tecnológicos, horarios rotativos como las principales causas del estrés. De acuerdo con ello, propone una técnica de relajación que consiste en conocer al trabajador y posteriormente acudir a las necesidades encontradas. Por su parte, en la ciudad de Quito, Toledo (2012) se llevó a cabo la identificación del burnout en profesionales de la salud, en donde se propone que las instituciones de salud a través de los departamentos de recursos humanos preste atención a las metas profesional planteadas por cada médico y enfermera y estas se validen con los resultados obtenidos en su evaluación del desempeño (Montoya, 2016, p.23).

Cabe considerar la postura de Peiro y Ripoll (1999) quienes presentan un artículo sobre los diferentes factores que son posibles causantes del estrés y las consecuencias negativas que abarcan el estado para las personas que lo padecen. Manifestando que surgen cuando las demandas del trabajo son altas y al mismo tiempo por falta de recursos para ejecutarlo. Del artículo destacar que los estresores es decir las situaciones que generan estrés se producen al momento de presentarse un desajuste en las demandas del entorno laboral y las capacidades con la que las personas cuentan para afrontarlas (Montoya, 2016, p.28).

Encontrando que uno de los estudios más recientes fue por García (2015) “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca” cuyo objetivo general fue realizar una propuesta de prevención promoción, a través de las siguientes dimensiones: identificación de la prevalencia y nivel de estrés de acuerdo a cargos y variables, correlación de los resultados y elaboración de un plan para el manejo del estrés. De esta forma, los principales resultados, parten de las diferencias estadísticamente significativas con respecto a la demanda psicológica para género, relación laboral y cargo o puesto (Garcia, 2016).

**2.1.2 Antecedentes históricos del estrés laboral a nivel nacional.** En Colombia solo hasta el año 2004, el Ministerio de Protección Social construyó una guía que permitiría con criterio homogéneo y estandarizado, establecer una serie de pasos que deban originar de una patología derivada del estrés laboral (Perez, 2011).

No obstante, la Organización Mundial de la Salud considera que el estrés laboral es una epidemia global y por lo tanto países como Colombia no es ajena a esta situación, puesta que en

las empresas colombianas este fenómeno psicosocial se refleja en ausencia y retardos con frecuencia, enfrentamientos entre grupos de trabajo y superiores jerárquicos, envidia entre los empleados y comentarios mal intencionados, que conllevan a la disminución de la productividad y la eficacia, múltiples errores en la realización de las tareas programadas, tendencias a evadir responsabilidades, quejas permanentes sobre lo que respecta a la ocupación que se desempeña, renuncias y síndrome de agotamiento de algunos empleados (Rodríguez, 2013).

Lo anterior tiene coherencia con lo afirmando por Raúl Gómez psicólogo y asesor de las organizaciones en temas de recursos humanos, quien establece que estas situaciones presentadas en Colombia, se explican por el alto índice de estrés que manejan los empleados derivado de los conflictos con el jefe, de un trabajo monótono, mal organizado, con funciones ambiguas y demasiado intenso o por el cambio de horario y de hábitos laborales. Además, agrega que de unos años para acá, la transformación es ley de la vida de los negocios y la productividad, todo está cambiando y la gente en su mente se resiste a los cambios por miedo o por la poca aceptabilidad de estos, considera que no es fácil pero debe hacerse y que por estas razones se genera estrés laboral, considerada como la enfermedad del siglo (Gonzales, 2000).

Dentro de este marco, es necesario mencionar que a nivel nacional se han desarrollado diferentes estudios que relacionan al estrés laboral con la productividad y clima en las empresas entre ellos, se pueden mencionar los siguientes: Flórez, (2014), en su trabajo de investigación “estrés laboral en las empresas de producción de la ciudad de Caldas”, planteo como objetivo general analizar las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial internos y externos en los empleados de las organizaciones de producción de la región Centro occidente

de Colombia. En esta concluyó que la prevención del estrés laboral a nivel empresa requiere de diferentes acciones, las cuales varían según las funciones del empleado y de la planeación que este tenga sobre las actividades delegadas por jefe. De igual manera, le corresponde al gerente de talento humano realizar un diagnóstico que permita la identificación de los factores de riesgo que están generando conflicto en la empresa. El autor considera que es importante enfocarse en la forma más efectiva de prevenir el estrés laboral que es controlando situaciones como la jornada laboral, las responsabilidades asignadas y estimular el estilo de vida acorde con el trabajo (Muguroza, 2018).

Zapata, (2016) en su investigación titulada “estrés laboral en los empleados de la cooperativa de Ahorro y crédito Riachón Litad. Del municipio de Amalfi, realiza un análisis para conocer el nivel de estrés de los empleados que hacen parte de dicha entidad financiera, dentro de los hallazgos encontrados, se demuestra que los empleados que trabajan en áreas de control interno fueron quienes tuvieron una puntuación más baja en donde de cada tres escales donde se relacionaba el agotamiento emocional y realización personal. Así mismo, la investigación sirvió como base para proponer un análisis a mayor profundidad de esta población, debido al cuestionario implementado de Maslach de Brunoit, el cual está diseñado para determinar cómo se encuentra cada persona evaluación rasgos que podrían alentar sobre la presencia del estrés.

Avilez, (2018), llevo a cabo una revisión bibliografía que consistió en el estudio de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud, en donde identificó que los factores de estrés que padecen tales profesionales son causados por los largas jornadas de trabajo en el sector salud, que la calidad de vida de esta población se encuentra relacionada con las labores

desarrolladas y el aumento de los niveles de estrés y las causas de este nivel emocional y físico se ha convertido en un problema para la salud integral de la población en general, el Burnout es un estrés de carácter persistente vinculado a situaciones de trabajo, que en la mayoría de ocasiones produce en las personas desgaste mental y cognitivo que inevitablemente afecta las distintas áreas de cada persona, afectando el bienestar de estas.

**2.1.3 Antecedentes históricos del estrés laboral a nivel local.** En el municipio de Curumaní, Cesar, no se conocen estudios relacionados al estrés laboral de los empleados de las empresas de los sectores económicos. Pero ante esta situación es posible señalar que el Hospital Cristian Moreno Pallares, ha tomado iniciativas mediante la estructuración de programas integrales de bienestar social e incentivos, esto a partir del 2019, en el documento se afirma que la problemática central de la entidad es el clima laboral altamente tenso debido al estrés laboral que los funcionarios mantienen ocasionado por el excesiva carga de trabajo y también la insatisfacción en el cargo, ya que no existe un espacio de esparcimiento donde se desarrollen actividades diferentes al compromiso laboral. Por lo tanto, el plan establecido hasta el momento tiene la finalidad de fortalecer la relaciones entre los grupos de trabajo y los jefes y a su vez contribuir al mejoramiento del trabajo, proporcionando un cambio organizacional (Carcamo, 2019).

## **2.2 Marco teórico**

**2.2.1 Teoría de la activación cognitiva de estrés de Meurs.** Surge a partir de la necesidad de explicar el estrés laboral mediante modelos progresivos estudiados en el entorno de

la organización. Abarcando el estrés como estímulo, los estresores que toman ese rol de acuerdo con la persona que lo percibe como estímulo y lo evalúa como una amenaza. Tal valoración depende en todo caso de las experiencias previas y las expectativas del resultado que tiene el propio sujeto. De otro lado, las situaciones de estrés y la percepción emocional de sentirse estresado, son la respuesta de un patrón de comportamiento mental (enfermedad clínica), como proceso de activación por el estrés. Según la teoría planteada, la evaluación de la respuesta de estrés se realiza mediante registros psicológicos y comportamentales, donde la persona es quien produce el estrés (Mingola, 2012).

**2.2.2 Teoría psicológica.** Según sus autores Lazarus y Sucas Folkman (1984), determinan el estrés psicológico como una relación que la persona crea con su entorno, evaluada por la persona como una situación que excede sus capacidades emocionales y por ende afecta su bienestar. De igual manera, la posición de esta teoría se basa en la interacción que se genere y el comportamiento que se adopta cuando hay tensión en el desarrollo de las actividades laborales (Larreamendy, 2010).

**2.2.3 Teoría biológica.** Incluye el término de estrés para referirse a las respuestas fisiológicas provocadas por la percepción de posturas aversivas o amenazantes. Desde el punto de vista la teoría biológica, se pueden demarcar los estímulos o situaciones en estresores que por su naturaleza arrojan cambios en la organización causando estrés en las personas y llevando a que se generen enfermedades físicas como colitis, úlceras, migrañas y gastritis. Originando así, un daño en la salud de las personas. Sumando a ello es posible generar las emociones negativas y de allí los conflictos a la hora de relacionarse con los demás (Ivancevich & Mattson , 2011).

**2.2.4 Teoría del desequilibrio-esfuerzo-recompensa.** Esta teoría es planteada por Siegrist en 1996, a través de un modelo que relaciona el desequilibrio, esfuerzo y recompensa con los factores psicosociales y salud, mediante los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador, más exactamente el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costos) y las recompensas que obtiene (ganancias). Explica que en el momento en el que falle la retroalimentación en la actividad laboral lleva a que se genere una desmotivación que aumenta el sentimiento negativo y conlleva a ansiedad y al estrés. Por eso, el modelo de autorregulación del colaborador al frente de las decisiones de eficiencia, proporciona según el autor el bienestar y salud al trabajador cuando los intercambio entre los roles labores y las recompensas se realizan con éxito (Siegrist, 2000, p.9).

**2.2.5 Modelo: demanda- control.** Karasek y Theorell, 1990, postulan en este modelo que las principales causantes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo, la primera de ellas es la demanda laboral y la segunda el control que tiene sobre la misma. Siendo así, las demandas se refieren a aquellos pedidos psicológicos laborales entre los que se pueden definir el exceso de carga laboral, límites de tiempo, horarios extendidos, ocupación y ritmo de trabajo en las tareas y las dificultades que se ocasionan de estas. Y el control parte de la función y la toma de decisiones que involucra al trabajador, en que tiene la potestad de elegir una mejor estrategia para desempeñar sus labores, generando aprendizajes, habilidades y creatividad para el cumplimiento de las tareas (Hena, Martínez, & Ramírez, 2018).

**2.2.6 Modelo de procesos de desgaste profesional.** Se encuentra orientada principalmente en la existencia de dos líneas paralelas de desarrollo, en primer lugar, están las

demandas laborales y el desgaste o agotamiento del profesional, y por el otro los recursos laborales. Por consiguiente, este modelo asume que cuando una persona se encuentra en una situación donde las responsabilidades del trabajo son altas y los recursos insuficientes, esto producirá una situación de cansancio y desmotivación que repercute en la vida del profesional. Comprendiendo que las demanda labores implica los aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren un esfuerzo físico o mental manteniendo la estabilidad psicológica (Carvajal y Rivas , 2011).

### **2.3 Marco conceptual**

El estrés, es una manera específica de tensión que afecta incluso el entorno laboral, en donde se pueden determinar una serie de situaciones o factores generales y específicos que ejercen como agentes estresores. Cuyos efectos no se limitan solamente a las actividades del trabajo sino también a las relaciones que la persona establece con los demás. Es por ello que las manifestaciones del estrés son conductas observables como la irritabilidad, mal humor, actitud negativa y mala comunicación, generando un mal ambiente laboral y que en el peor de los casos puede llevar a la pérdida del empleo. En este sentido, el estrés laboral, es uno de los fenómenos que cada vez está teniendo más relevancia en el contexto de las organizaciones y su recurso humano, tanto que puede causar problemas de salud, tratando de esta manera complejidades mayores que acarrear dificultades (Garavito, 2018).

Desde una perspectiva más general, se dice que el estrés laboral es el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo o como riesgo psicosocial que afectan la salud del

empleado, debido a que son situaciones laborales que implican variables, físicas, sociales y emocionales, estos son riesgos reales que se evidencian inmediatamente o a mediano y largo plazo, y son tan determinantes como los riesgos de enfermedades derivadas del trabajo, Así pues, los factores psicosociales en el trabajo, consiste en las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y sus situación personal, fuera del trabajo, todo las experiencias que de alguna manera influyen en la salud y en la satisfacción en el trabajo (Ramírez & Mayorga, 2017).

Otro de las variables en la que repercute el estrés laboral son las relaciones interpersonales, las cuales parten de la interacción que se tiene con las demás personas, y dentro del contexto laboral, esto implica la comunicación que se tiene con los miembros de la empresa. Por lo tanto, es necesario decir que cuando existe tensión en la organización, estas relaciones se rompen entre si y lo que hacen es generar un clima laboral inestable. A raíz de ello, el desempeño también se ve afectado, por tal razón depende del comportamiento y actitud en la que está el trabajador, al igual que las condiciones laborales de su puesto para que se genera el valor que la organización espera de su colaborador, en resumidos cuentas, el estrés también determina los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo tiempo y las consecuencias de las mismas para contribuir de manera eficaz en los resultados de la empresa (Pedraza & Conde, 2010).

Ahora bien, al hablar de los factores estresores es necesario mencionar que son considerados como aquellos estímulos internos y externos que, producto de factores cognitivos y

perceptuales, la persona evalúa y conceptualiza en términos de la relación consigo mismo la situación y provoca una respuesta de estrés. Siendo las cosas, todos esos factores mencionados, tienen efectos negativos en la calidad de vida del empleado y su bienestar social, puesto que el estrés laboral obstaculiza el fortalecimiento de habilidades, aptitudes de los trabajadores, los niveles de satisfacción del trabajador son bajos, y por ende son pocas las ventajas que tienen las empresas (Durán, 2010).

Frente a esta situación, las empresas deben tomar estrategias para evitar el estrés laboral, para ello actualmente existen test que da la posibilidad de evaluar los niveles de estrés en los empleados, y uno de ellos es el modelo burnout, que a través de escalas aplicadas a los trabajadores muestra los factores de estresores, causas y efectos, así mismo, determina mediante su análisis las variables por mejorar (Quiceno & Vinaccia, 2007).

## **2.4 Marco contextual**

Siendo Curumaní el lugar donde se desarrolla la investigación, es preciso contextualizar y describir los aspectos más relevantes del municipio, pues se encuentra ubicado en la zona de los Valles de los ríos Cesar y Magdalena. Limitando al norte con Chiriguana, al este con Venezuela y el Carmen, Norte de Santander y al sureste con Chimichagua. Presenta una temperatura promedio de 28°C, con máximos de 39°C y mínima 22°C, depende del régimen de lluvia, esto permite clasificar la región dentro del piso término cálida ardiente (Alcaldía Municipal de Curumaní, Cesar, 2019).

## **2.5 Marco legal**

**2.5.1 Resolución N° 1016 de 1989.** Trata de la normatividad que abarca la identificación de riesgos psicosociales como lo especifica en su artículo 11, en donde se establece que es necesario determinar los agentes de riesgos, físicos, químicos, biológicos, psicosociales, locativos y otros que perturban la tranquilidad de los empleados en sus trabajos. A su vez en el artículo 12, plantea que se debe llevar a cabo por parte de las empresas, el diseño y ejecución de programas para la prevención y control de enfermedad generados por los riesgos psicosociales. Lo cual, lo pues alcanzar a través de programas de salud ocupacional que consisten en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo e higiene en la industria (Ministerio del Trabajo, y de Seguridad Social, 1989).

**2.5.2 Decreto 1295 de 1994.** Por medio de este se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos profesionales, creando así, un ente administrativo que velará por la prevención y la atención que requieren los empleados colombianos a causa de una enfermedad laboral o por accidente en el trabajo. También establece las enfermedades laborales apareciendo el estrés laboral como un deterioro de la salud del empleado y cuyos síntomas son estados de ansiedad y depresión (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1994).

**2.5.3 Ley 1010 2006.** La presente ley tiene como objetivo principal definir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, trato desconsiderado y en general a aquellas acciones en las que ultraje a la dignidad de la persona que ejerce una actividad laboral y

económica. Para tal fin, la ley entiende por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, entre grupos de trabajo o por parte del jefe inmediato (Congreso de Colombia, 2006).

**2.5.4 Resolución N° 2646 de 2008.** Señala como objetivo de la salud ocupacional proteger una persona contra los riesgos a los que puede estar expuesto debido a las condiciones laborales. De igual manera, se establecieron las disposiciones y las responsabilidades para llevar a cabo la identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y determinar las causas que originan las patologías causadas por el estrés laboral (Ministerio de Protección Social , 2008)

**2.5.5 Decreto 1477 de 2014.** Define como enfermedad laboral, aquellas que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del entorno en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar (Ministerio del Trabajo , 2014).

**2.5.6 Resolución N° 2404 de 2019.** Se establece el respecto por la promoción de la salud mental y prevención de trastorno mental en el ámbito laboral, esta resolución va de mano con la ley 1616 de 2013, en donde se dice que “los administradores de riesgo laborales dentro de las actividades de promoción y prevención de la salud deben generar estrategia, programas acciones o servicios que garanticen la salud mental y emocional del trabajador (Ministerio de Trabajo, 2019).

## **Capítulo 3. Diseño metodológico**

### **3.1 Tipo de investigación**

Para llevar a cabo el análisis de los factores de estrés laboral, se adoptó la investigación descriptiva, teniendo en cuenta que esta implica observar y describir el comportamiento de un sujeto o situación sin influir sobre él de forma directa, de esta manera permite conocer las circunstancias, actitudes, percepciones que son predominantes dentro de las actividades o procesos. Teniendo como objetivo poder determinar el intercambio de información, prácticas y posiciones frente a la temática estudiada (Barnet, 2017).

En este sentido, bajo la investigación descriptiva, se logró estudiar los factores de estrés laboral que en primer lugar se identificaron en los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares, de igual manera se hizo más fácil analizar las relaciones interpersonales que se han creado dentro de dicho departamento considerando el comportamiento de cada trabajador al igual que la comunicación establecida entre ellos. De otro lado, fue posible también hacer una identificación de los rasgos psicosociales hallados y poder determinar la influencia que estos tienen sobre el desempeño laboral, para finalmente establecer las estrategias que permiten mejorar la calidad de vida laboral del personal del área.

### **3.2 Población**

La población objeto de estudio fueron los funcionarios del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares, la cual se conforma de 47 funcionarios.

### **3.3 Muestra**

Debido a lo reducida que es la población objeto de estudio, se tomó el total de esta, es decir el 100% de los empleados que hacen parte del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de recolección que se implementó fue el test diseñado bajo el modelo de burnout, (*Malasch Burnout Inventory, MBI*). El test está constituido por una escala en las que hacen parte 22 ítems en forma de afirmación sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional y el estrés laboral. El test se realizó en 10 minutos y mide tres aspectos del síndrome de agotamiento laboral: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. De igual manera, las autoras del proyecto han adoptado los demás interrogantes con base al cuestionario de la escala de Likert, que llevan a dar respuesta al objetivo dos, donde se evalúan las relaciones interpersonales y sobre los riesgos psicosociales, relacionados al objetivo tres. En este orden de ideas, el estrés laboral del área administrativa del Hospital y sus implicaciones deben ser medidos a través de este tipo de cuestionarios cuyo análisis lleve a conocer las manifestaciones de agotamiento físico mental y emocional causado por el cansancio o estrés que surgen de la relación que se tiene con los demás miembros.

### **3.5 Procesamiento y análisis de la información**

La información recolectada fue procesada de manera cuantitativa a través de tablas y gráficas (diagrama de barras) con la ayuda de la tabulación directa, así mismo de forma cualitativa, con la interpretación del análisis de cada situación evaluada, para conocer de esta forma el comportamiento de los empelados donde se reflejan factores de estrés que afectan a los funcionarios del Hospital Cristian Moreno Pallares.

Para el procesamiento adecuado de la información obtenida del test burnout, se tuvo en cuenta que este mismo establece una serie de subescala para la medición de los resultados:

Subescala de agotamiento emocional: Consta de los primeros ítems, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: Está formada por 5 ítems, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, puntuación máxima 48.

Ahora bien, partiendo de lo anterior, la información recolectada se digitó en una matriz de ordenamiento de datos en el Excel, y es a partir de esta que se procedió en primer lugar a un análisis estadístico que permitió evidenciar los puntos alcanzados por los trabajadores en cada

factor de estrés que se desprenden del cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal y los niveles de síndrome de Burnout e identificar la tendencia en los datos a través de un conteo de las respuestas obtenidas. Esta misma herramienta facilitó la obtención de la correlación de la información.

A continuación, se presenta en la siguiente tabla la respectiva matriz:

Tabla 1

*Matriz de ordenamiento de datos como proceso de análisis de la información*

Subescalas	Nivel de medición	Puntuación alcanzada por los empleados						
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
Cansancio emocional (9 ítem)	Cuantitativo 54 puntos	0	1	2	3	4	5	6
Despersonalización (5 ítem)	Cuantitativo 30 puntos	0	1	2	3	4	5	6
Realización personal (8 ítem)	Cuantitativo 48 puntos	0	1	2	3	4	5	6

**Correlación de la información general de los empleados y los factores de estrés**

Promedio máximo de las subescalas	Variable	Naturaleza	Indicador
Cansancio emocional (promedio máximo 0,78)	Edad	Cuantitativa	20 a 26 años, 27 a 33 años, 34 a 40 años, 41 a 50 años, De 50 años en adelante
	Género	Cualitativa	Femenino y masculino
Despersonalización (promedio máximo 0,77)	Estado civil	Cualitativa	Soltero (a), Casado (a), Unión libre (a), Viudo(a), Divorciado(a)
	Escolaridad	Cualitativa	Educación técnica , Educación tecnológica, Educación profesional incompleta , Educación profesional completa , Postgrado
Realización personal (promedio máximo 0,86)	Nivel jerárquico	Cualitativa	Bajo, medio, alto.
	Años laborando	Cuantitativa	1 año, 2 a 3 años, 4 a 6 años, 7 a 9 años, 10 años en adelante

*Nota:* la tabla describe la matriz de ordenamiento utilizada para el análisis de la información. Fuente: Autoras del proyecto.

## Capítulo 4. Presentación de resultados

La presentación de resultados inicia con la determinación de las características e información general de los empleados del área administrativa, posterior a ello se evidencia la evaluación de los factores de estrés laboral, las relaciones interpersonales y riesgos psicosociales:

### 4.1 Características de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian

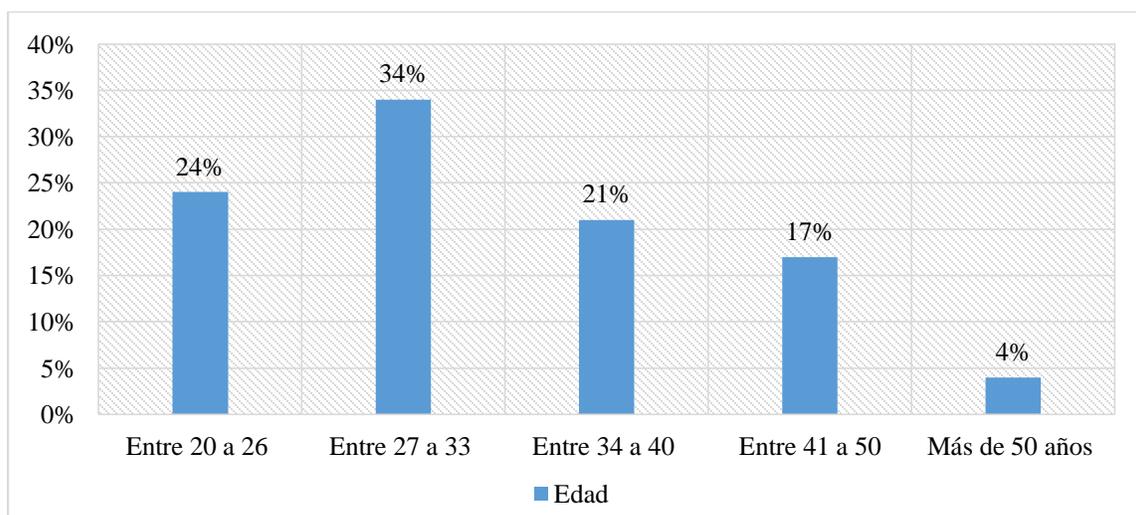
#### Moreno Pallares del municipio de Curumaní

Tabla 2

*Rango de edad de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Entre 20 a 26	11	24%
Entre 27 a 33	16	34%
Entre 34 a 40	10	21%
Entre 41 a 50	8	17%
Más de 50 años	2	4%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla muestra los resultados obtenidos en relación a la edad que tienen los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.



*Figura 1.* Rango de edad los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

Siendo un total de 47 empleados encuestados que hacen parte del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, hay que señalar que los resultados en relación con la edad, evidencian que un 34% tienen entre 27 a 33 años de edad, es decir se encuentran en una etapa de adultez. Seguidamente está el 24% de aquellos que cuentan con una edad entre los 20 a 26, siendo este conocido como el ciclo de la juventud, dicho porcentaje es elevado y se debe a que en los últimos meses la entidad de salud ha tenido la necesidad de contratar personas jóvenes a los que les ha dado la oportunidad de adquirir experiencia. De otro lado, es posible mencionar que el 21% de los funcionarios poseen una edad entre los 30 y 40 años, correspondiente a esa parte de la población que tiene mayor experiencia por el tiempo que llevan trabajando, sus estudios y demás variables que influyen a que hoy en día se encuentren en el área administrativa del hospital. Además, un 17% de los que conforman tal departamento se ubican en el rango de 41 y 50 años de vida, estando en una edad de madurez, por lo tanto, tienen un mayor recorrido en el área administrativa y en este caso, se considera que cuando los empleados tienen esta edad, tienen mayor liderazgo y sus responsabilidades tienden a aumentar. Finalmente, el 4% de los encuestados, tienen más de 50 años de edad, lo que en otras palabras representa para la administración, el ingreso de estos empleados al periodo de pensión, o sea que logran pensionarse, pues en Colombia las mujeres deben tener 57 años y los hombres 62.

Tabla 3

*Género de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní*

<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	26	55%
Masculino	21	45%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla muestra los resultados obtenidos en relación al género al que pertenecen los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

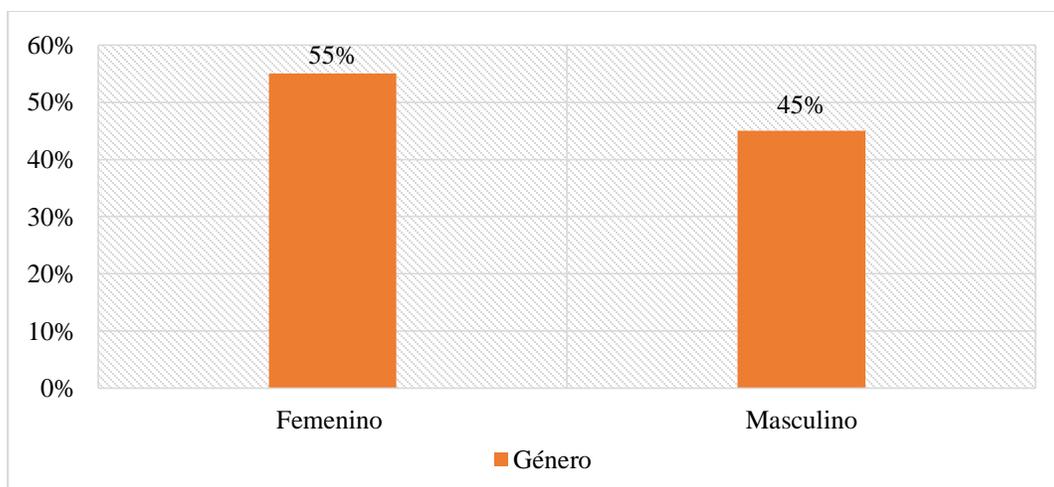


Figura 2. Género de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

Con respecto a la figura anterior, refleja la distribución poblacional en lo referente al género de los miembros que conforman el área administrativa. Pues del total de participantes en la encuesta, más de la mitad que corresponden a un total de 26, son mujeres, representando un 55% de los empleados. Mientras que el 45% son hombres, sumando alrededor de 21 personas del sexo masculino. Notando así, la diversidad de género que se ve involucrado en el funcionamiento interno de la administración del Hospital, primando la categoría femenina, esto deja claro la igualdad, diversidad y equidad en su forma de contratar.

Tabla 4

*Estado civil de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	14	30%
Casado (a)	17	36%
Unión libre (a)	8	17%
Viudo(a)	5	11%
Divorciado(a)	3	6%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla muestra los resultados obtenidos en relación al estado civil de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

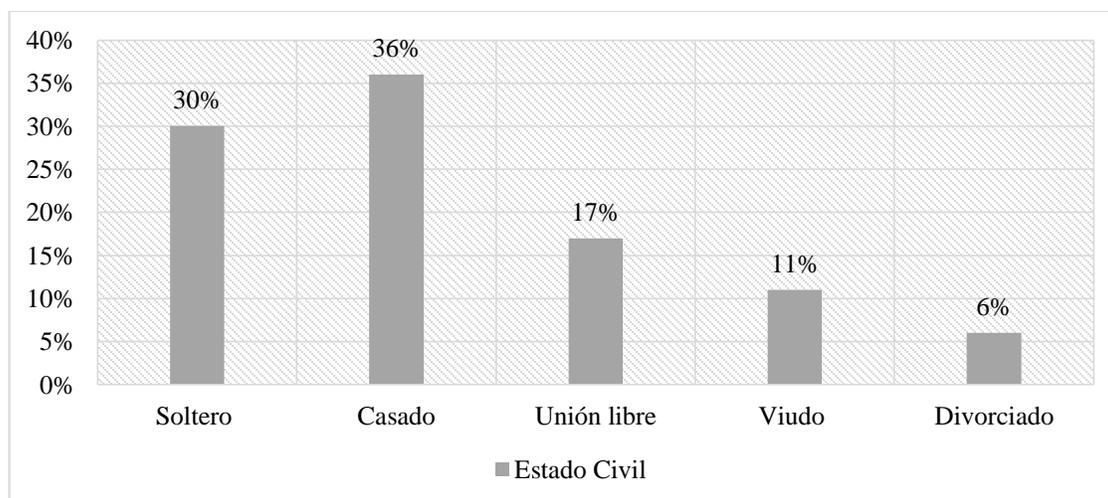


Figura 3. Estado civil de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

En función del estado civil, gran parte de los empleados evaluados son casados, más exactamente un total de 36% de ellos manifestaron estar en matrimonio. Entre tanto, el 30% expusieron ser empleados solteros. Tan solo el 17% se mantiene en unión libre. Una pequeña parte de los administrativos están viudos, esto se refleja en un 11% de los encuestados y solamente el 6% son personas divorciadas. En este punto es necesario hacer mención, de que la situación sentimental en la que está el trabajador influye en los niveles de estrés que este pueda tener en su trabajo.

Tabla 5

*Escolaridad de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Educación técnica	7	15%
Educación tecnológica	12	26%
Educación profesional incompleta	3	6%
Educación profesional completa	18	38%
Postgrado	7	15%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en relación a nivel de estudios que poseen los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

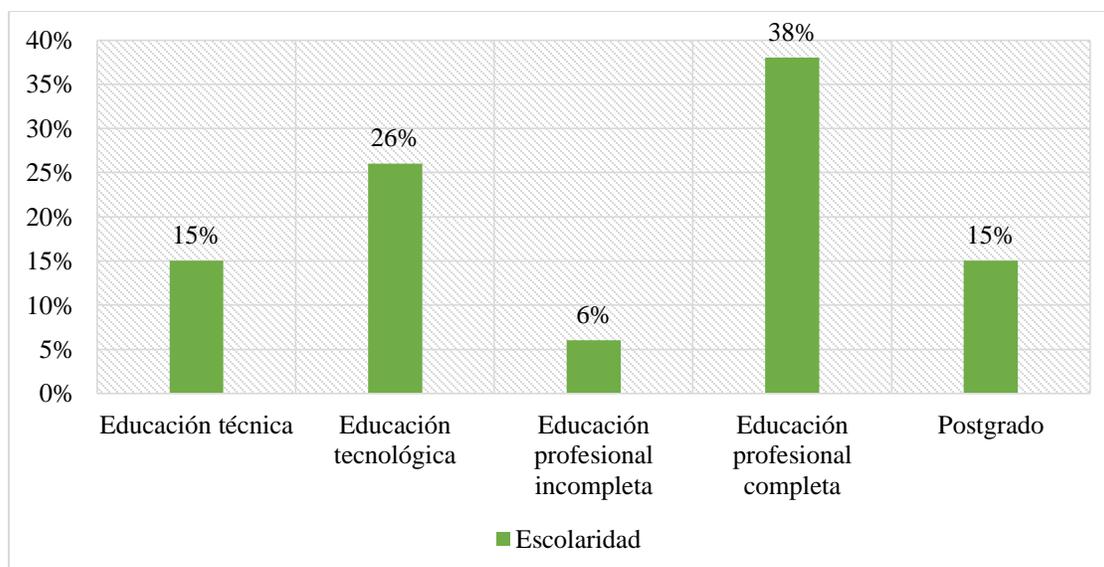


Figura 4. Escolaridad de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

En cuanto al nivel de escolaridad, la figura muestra que el 38% de los empleados han culminado sus estudios universitarios, obteniendo un título profesional. En cambio, el 26% tiene una educación tecnológica, es decir que son tecnólogos en algún campo de la administración, finanzas y contabilidad. Por otra parte, el 15% manifiesta que son titulados en técnicos administrativos. El 15% de los funcionarios si son especialistas, pues han estudiado postgrado. Tan solo el 6%, no termino sus estudios profesionales.

Tabla 6

*Nivel jerárquico en el área administrativa*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	21%
Medio	23	49%
Elevado	14	30%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en relación con el nivel jerárquico al cual hacen parte los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

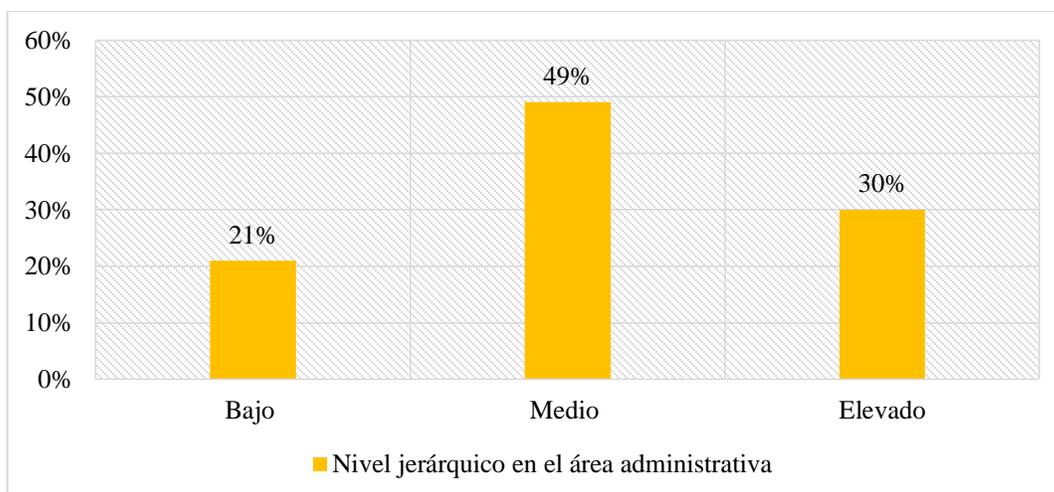


Figura 5. Nivel jerárquico en el área administrativa. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

Como se hace evidente en los resultados, el 49% del 100% de la población, se ubican dentro de la estructura organizacional del área administrativa en cargos intermedios. Como lo son auxiliares y administrativos de apoyo. En el caso del 30%, ocupan cargos elevados, como lo son jefes de área y jefes de cargos medios, desarrollando funciones como el manejo de trabajo en equipo, proyectos administrativos y asignación de actividades laborales. Sin embargo, el 21% se establece en cargos bajos que corresponden a operarios, servicios generales y estudiantes colaboradores de las tareas de administración.

Tabla 7

*Años laborando en el área administrativa*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
1 año	9	19%
2 a 3 años	13	28%
4 a 6 años	24	51%
7 a 9 años	1	2%
10 años	0	0%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla muestra los resultados obtenidos en relación a los años que tienen laborando los empleados del área administrativa en el Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

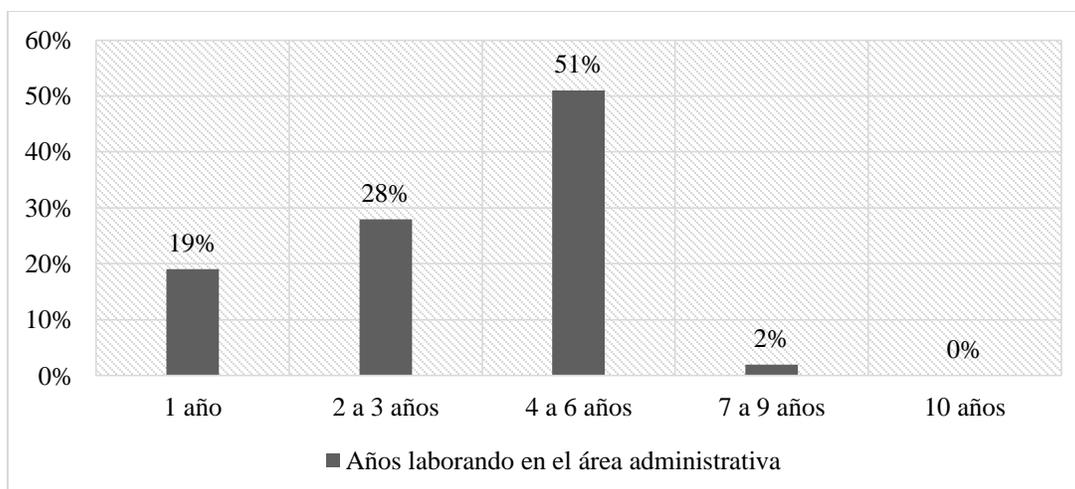


Figura 6. Años laborando en el área administrativa. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta tabulada.

Al indagar sobre los años que llevan laborando los encuestados en el Hospital y en específico en el área administrativa, el 51% de los empleados tienen entre 4 a 6 años de estar vinculados como empleados de esta dependencia. Por su parte, el 28% expresó que han laborado en esta área entre 2 a 3 años. Mientras, el 19% manifestaron que tienen un período mínimo de un año como empleados del hospital. El 2% tiene alrededor de 7 a 9 años y ninguno de ellos tiene 10 años o más perteneciendo al equipo administrativo.

Teniendo en cuenta los resultados presentados, es posible decir que los empleados del área administrativa a los que se les aplicó el test para medir los niveles de estrés, se caracterizan por estar en un rango de edad que se encuentra entre los 27 y 30 años. Además mencionar que el equipo de trabajo administrativo está conformado en su mayoría por mujeres, es decir del género femenino. De otro lado, en cuanto al estado civil, gran parte de ellos son casados y solteros. Acerca de los niveles de escolaridad, fue evidente que casi todos son profesionales en las diversas ramas de la administración, lo cual les permite estar en un cargo medio dentro de este departamento y en su mayoría llevan laborando en esta área entre cuatro a seis años.

## **4.2 Determinación de los factores de estrés laboral que se manifiestan en los miembros que conforman el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní**

El primer objetivo se encuentra basado en los resultados de la encuesta burnout, (Maslach Burnout Inventory, MBI), aplicada a los funcionarios, la cual es usada como instrumento para medir los factores de estrés durante la ejecución de las actividades laborales, es así como inicialmente se hace un análisis detallado de cada situación de estrés en los que esta inmerso el grupo de trabajo del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, posteriormente es posible identificar los resultados generales obtenidos de acuerdo a los factores estudiados.

Una vez realizado este proceso, fue necesario evaluar los niveles de estrés partiendo de las escalas establecidas en este tipo de test.

**4.2.1 Resultados relacionados con el cansancio emocional como factor de estrés.** En este apartado se analizan las situaciones que conllevan hablar del cansancio emocional de los empleados, el cual es comprendido como el agotamiento, fatiga mental y física o la combinación de ambas, donde el colaborador percibe la sensación de no poder dar más de sí mismo cuando desarrollan sus funciones laborales. Siendo así, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla 8

*Resultados obtenidos en relación con el cansancio emocional como factor de estrés (frecuencia)*

Factores estresores	Frecuencia						Total frecuencia	
	Nunca (0)	Pocas veces al año (1)	Una vez al mes o menos (2)	Varias veces al mes(3)	Una vez a la semana(4)	Varias veces a la semana (5)		Todos los días(6)
• Me siento emocionalmente defraudado en el trabajo	0	15	0	20	12	0	0	47
• Cuando termino mi trabajo me siento agotado	5	0	32	0	10	0	0	47
• Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	0	37	0	5	0	5	0	47
• Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0	16	28	0	0	3	0	47
• Siento que mi trabajo me está desgastando	0	10	23	14	0	0	0	47
• Me siento frustrado en mi trabajo	0	40	7	0	0	0	0	47
• Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0	0	35	12	0	0	0	47
• Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades	10	27	10	0	0	0	0	47
• Trabajar en contacto directo con las personas y pacientes me produce bastante estrés	0	15	0	19	13	0	0	47

*Nota:* La tabla muestra los resultados obtenidos en relación al cansancio emocional evaluado en los empleados. Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní

Tabla 9

*Resultados obtenidos en relación con el cansancio emocional como factor de estrés (porcentaje)*

Factores estresores	Porcentaje						Total	
	Nunca (0)	Pocas veces al año (1)	Una vez al mes o menos (2)	Varias veces al mes(3)	Una vez a la semana(4)	Varias veces a la semana (5)		Todos los días(6)
• Me siento emocionalmente defraudado en el trabajo	0%	32%	0%	42%	26%	0%	0%	<b>100%</b>
• Cuando termino mi trabajo me siento agotado	11%	0%	68%	0%	21%	0%	0%	<b>100%</b>
• Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	0%	78%	0%	11%	0%	11%	0%	<b>100%</b>
• Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	0%	34%	60%	0%	0%	6%	0%	<b>100%</b>
• Siento que mi trabajo me está desgastando	0%	21%	49%	30%	0%	0%	0%	<b>100%</b>
• Me siento frustrado en mi trabajo	0%	85%	15%	0%	0%	0%	0%	<b>100%</b>
• Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0%	0%	75%	25%	0%	0%	0%	<b>100%</b>
• Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades	21%	57%	21%	0%	0%	0%	0%	<b>100%</b>
• Trabajar en contacto directo con las personas y pacientes me produce bastante estrés	0%	32%	0%	40%	28%	0%	0%	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>4%</b>	<b>38%</b>	<b>34%</b>	<b>14%</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla muestra los resultados obtenidos en relación al cansancio emocional evaluado en los empleados. Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

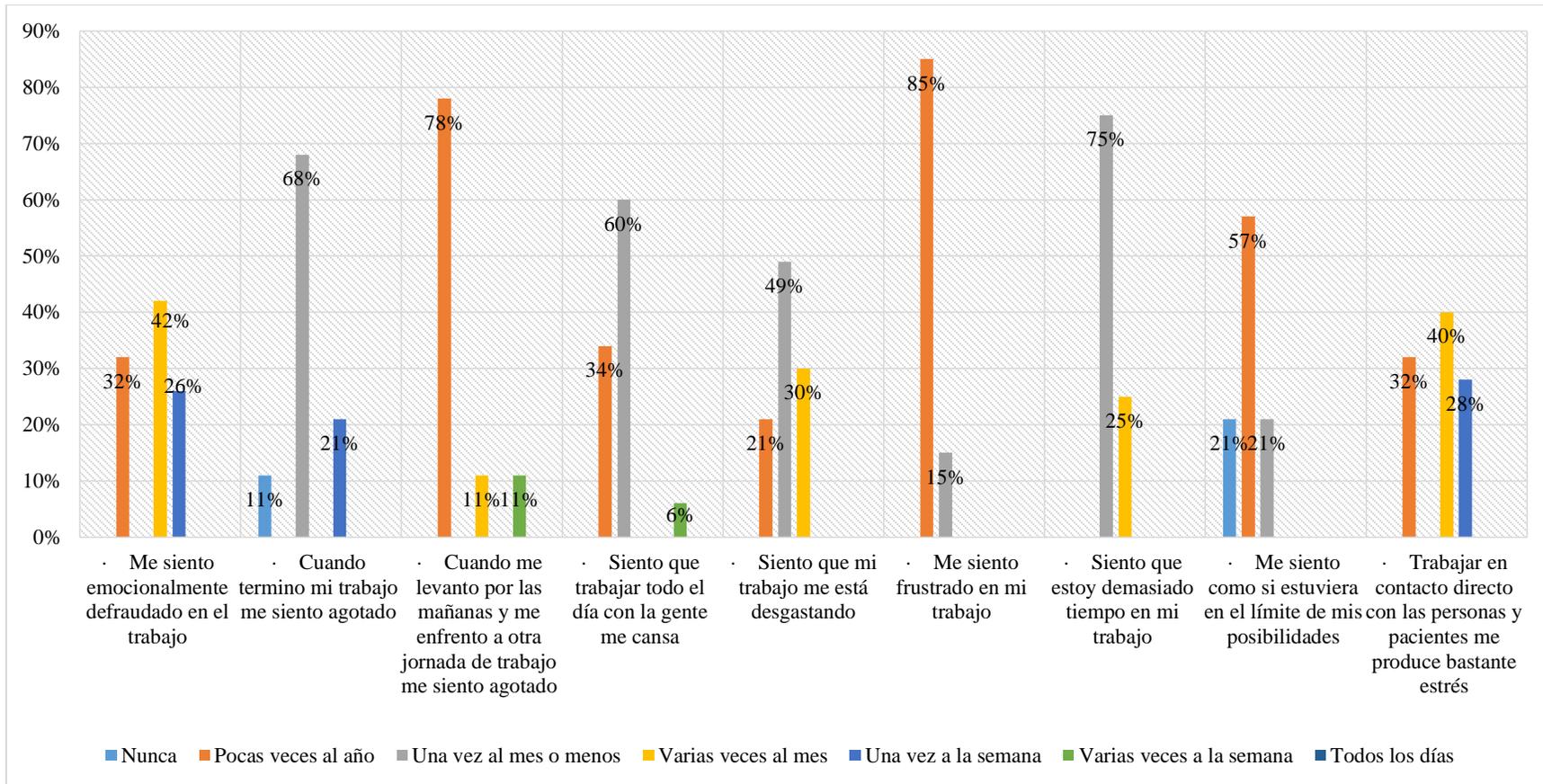


Figura 7. Resultados obtenidos en relación con el cansancio emocional como factor de estrés. Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

La información anterior, da a conocer los resultados sobre los factores de estrés laboral relacionados con el agotamiento emocional producido en los trabajadores del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. Siendo así, hay que destacar, que por lo menos una vez al mes el 42% de los empleados encuestados, manifiestan agotamiento emocional causado en gran parte por el sentimiento de estar defraudado por el trabajo. En segundo lugar, prevalecen altos porcentajes sobre la categoría de una vez al mes, pues con esta frecuencia los colaboradores suelen sentir agotamiento en el trabajo, notándose en situaciones como cuando terminan la jornada laboral (68%), el cansancio de trabajar con personas (60%), el desgastante laboral (49%) y el exceso de tiempo en el trabajo (75%). De otro lado, están los casos de estrés donde el empleado se ha visto involucrado, los cuales van desde el desgaste emocional, el levantarse y tener que enfrentar una nueva jornada laboral, el sentirse frustrado en sus funciones y el estar al límite de sus posibilidades, dichos factores estresores ocurren con menor constancia, es decir algunas veces al año y no son sensaciones presentadas en los empleados con alta frecuencia, sin embargo si son percibidas.

Ahora bien, desde una perspectiva más general, de acuerdo con los promedios obtenidos, es necesario mencionar que en relación al cansancio emocional provocado por los factores estresores en los empleados, el 38% coinciden que este tipo de agotamiento se da en ellos pocas veces al año, el 34% lo siente una vez al mes. Mientras tanto, el 14% ha vivido esta situación de estrés laboral con menos frecuencia (unas pocas veces al mes). No obstante, el 8% experimenta este desequilibrio emocional en su trabajo una vez a la semana. Un 4% quienes dieron una respuesta negativa ante las situaciones de estrés, manifestaron que nunca lo han percibido. Y tan solo el 2% está continuamente agotado todos los días.

**4.2.1.1 Análisis de los resultados sobre cansancio emocional manifestado en los empleados, según el test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI).** Como ya se ha venido mencionando este instrumento permite evaluar el estrés laboral mediante el análisis de las situaciones laborales donde prevalece los factores estresores, es así como los resultados tabulados arrojaron la siguiente puntuación en lo que se refiere al cansancio emocional como primera variable estudiada. Para entender la tabla que se presenta, es necesario tener en cuenta la interpretación que este modelo plantea, pues abarca una disminución de la estabilidad emocional y se hace notable el sentimiento de que no tener nada que ofrecer a los demás, acompañado de manifestaciones de bajo ánimo y reacciones psicológicas no apropiadas. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del estrés laboral. La puntuación máxima es de 54 puntos y cuanto mayor son los puntos de esta subescala mayor es el agotamiento en el empleado. Este conteo se hace según las respuestas marcadas por el empleado en la valoración de cada situación, de acuerdo con la experiencia vivida o no, como se explica en la matriz de ordenamiento de datos.

Tabla 10

*Puntuación alcanzada por la escala burnout, (Malasch Burnout Inventory) MBI en relación al cansancio emocional*

Situaciones donde prevalecen los factores estresores	Puntuación						
	0	1	2	3	4	5	6
1.Me siento emocionalmente defraudado en el trabajo		*		*	*		
2.Cuando termino mi trabajo me siento agotado	*		*		*		
3.Cuando me levanto por las mañanas me siento agotado		*		*		*	
4.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa		*	*			*	
5.Siento que mi trabajo me está desgastando		*	*	*			
6.Me siento frustrado en mi trabajo		*	*				
7.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo			*	*			
8.Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades	*	*	*				
9.Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés		*		*	*		
<b>TOTAL PUNTUACIÓN: 54</b>							

*Nota:* la tabla muestra los resultados en relación a la puntuación en relación al cansancio emocional.  
Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

Evidenciando de esta manera, que la puntuación obtenida de los empleados del área administrativa supera los 50 puntos y alcanza los 54 puntos establecidos como máximo valor dentro del moldeo Malasch Burnout Inventory aplicado en este estudio. Por lo tanto se puede decir que los trabajadores poseen actualmente un nivel de estrés que da lugar al cansancio emocional causado por su trabajo en el Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, aunque no son factores estresores que se presentan todos los días, se nota que durante su jornada laboral por lo menos algunas veces han experimentado algún factor estresor dentro de sus actividades y funciones en el trabajo, a raíz de ello, es que es posible señalar que la escala de agotamiento del empleados es alta, en donde se ven involucrados aspectos emocionales como sentimientos negativos o depresivos, aumento de las reacciones agresivas con sus compañeros de trabajo, irritabilidad o mal genio, sensación de agobio y cambios de humor. También abarca variables psicológicas que van desde sentimientos de no ser capaz de hacerle frente a sus funciones, imposibilidad de concentrarse, falta de confianza, pérdida de motivación y decepción de sí mismo.

**4.2.2 Resultados relacionados con la despersonalización como factor de estrés.** El factor de la despersonalización consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo por parte del empleado dentro su trabajo. En este sentido, fue el segundo estresor evaluado dentro del test del Burnout. Aquí, fue posible analizar sentimientos de aislamiento o la no familiarización con el equipo de trabajo, en donde el trabajador se siente emocionalmente desconectado con las personas y el entorno laboral que lo rodea. Así pues, a continuación se presentan los resultados:

Tabla 11

*Resultados obtenidos en relación con la despersonalización como factor de estrés (frecuencia)*

Factores estresores	Frecuencia						Total frecuencia	
	Nunca (0)	Pocas veces al año (1)	Una vez al mes o menos (2)	Varias veces al mes(3)	Una vez a la semana (4)	Varias veces a la semana (5)		Todos los días(6)
• Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fuesen objetos impersonales	0	40	7	0	0	0	0	47
• Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	0	1	36	10	0	0	0	47
• Siento que mi trato con la gente es más duro	0	0	0	29	18	0	0	47
• Siento indiferencia ante los resultados de las otras personas	0	0	5	30	12	0	0	47
• Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas	0	0	16	31	0	0	0	47

*Nota:* La tabla muestra los resultados en relación con la despersonalización evaluada en los empleados.

Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

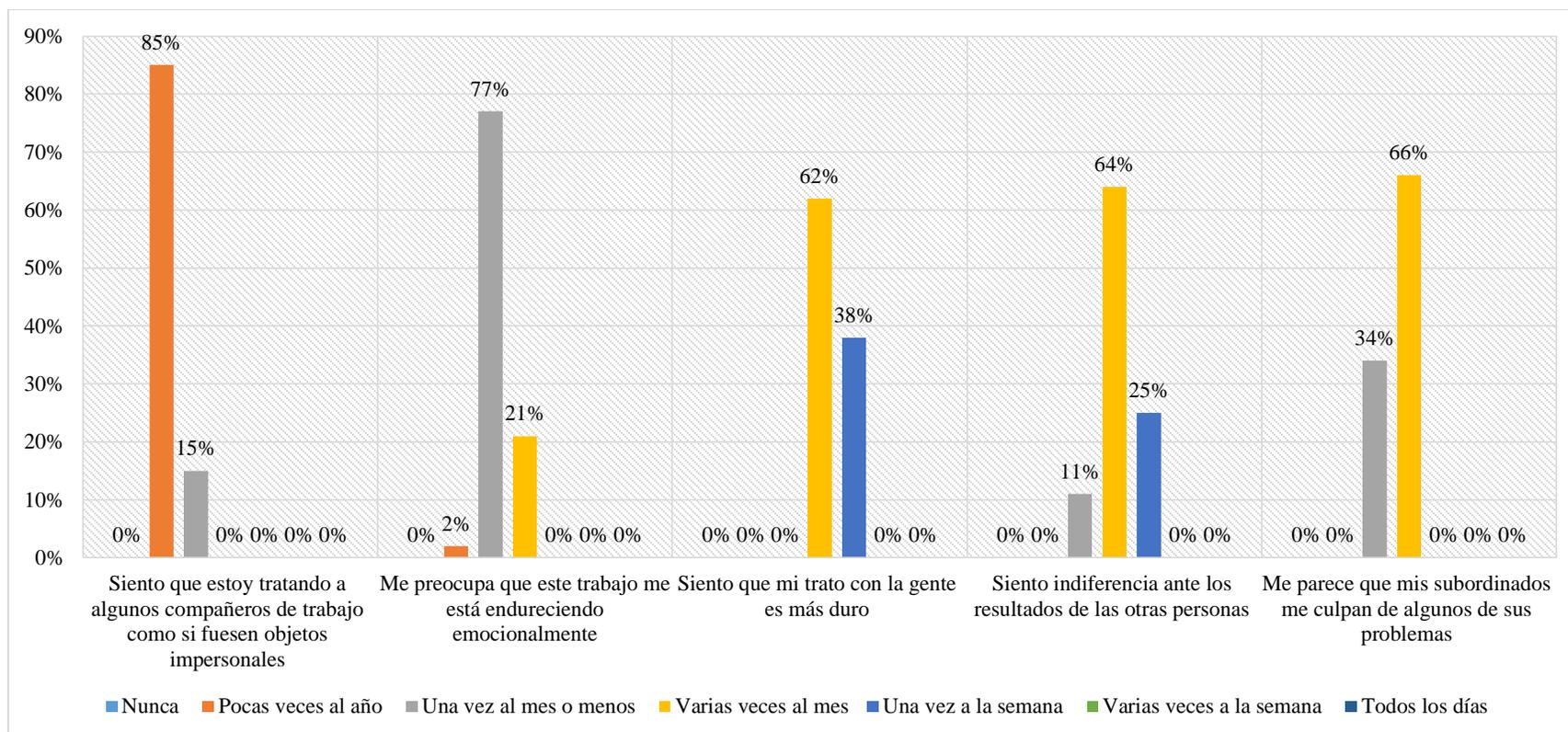
Tabla 12

*Resultados obtenidos en relación con la despersonalización como factor de estrés (porcentaje)*

Factores estresores	Porcentaje							Total
	Nunca (0)	Pocas veces al año (1)	Una vez al mes o menos (2)	Varias veces al mes(3)	Una vez a la semana(4)	Varias veces a la semana (5)	Todos los días(6)	
• Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fuesen objetos impersonales	0%	85%	15%	0%	0%	0%	0%	<b>100%</b>
• Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	0%	2%	77%	21%	0%	0%	0%	<b>100%</b>
• Siento que mi trato con la gente es más duro	0%	0%	0%	62%	38%	0%	0%	<b>100%</b>
• Siento indiferencia ante los resultados de las otras personas	0%	0%	11%	64%	25%	0%	0%	<b>100%</b>
• Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas	0%	0%	34%	66%	0%	0%	0%	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>27%</b>	<b>43%</b>	<b>13%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla muestra los resultados en relación con la despersonalización evaluada en los empleados.

Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.



*Figura 8.* Resultados obtenidos en relación con la despersonalización como factor de estrés. Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

Con respecto a la despersonalización, la figura anterior demuestra inicialmente que el 85% de los empleados del área administrativa, pocas veces al año tratan a sus compañeros con indiferencia, mientras que el 15% si lo hace por lo menos una vez al mes. Entre tanto, hay un 75% del equipo administrativo del hospital que se preocupa por el endurecimiento emocional que le ha generado el trabajo, sentimiento que manifiestan cada mes. En cuanto a la forma de relacionarse, el 62% coincide en decir que su comportamiento es duro dentro del trabajo, lo cual lo manifiestan varias veces al año, en algunos momentos es causado por la presión que se tiene de las actividades laborales. Otro punto es, la actitud de desinterés adoptada varias veces al año por el 64% de los funcionarios ante los resultados de sus compañeros que también conforman dicha área. Y ultimando por señalar que el 66% han sentido varias veces al mes, que sus subordinados los culpan por algunos de sus problemas.

**4.2.2.1 *Análisis de los resultados sobre despersonalización manifestada en los empleados, según el test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI.*** Como segundo factor que lleva a establecer el estrés de los empleados está la despersonalización, la cual valora el grado en que cada uno de ellos reconoce actitudes de frialdad, el desapego e insensibilidad generada por motivos laborales. Al igual que el cansancio emocional, los resultados se miden a través de una subescala, la cual está formada por 5 ítems, siendo la puntuación máxima 30. Hay que mencionar que en cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la despersonalización. Este conteo se hace según las respuestas marcadas por el empleado en la valoración de cada situación, de acuerdo con la experiencia vivida o no, como se explica en la matriz de ordenamiento de datos. En este orden, se presenta la tabla que da lugar a la puntuación obtenida:

Tabla 13

*Puntuación alcanzada por la escala burnout, (Malasch Burnout Inventory) MBI en relación a la despersonalización*

Situaciones donde prevalecen la despersonalización	Puntuación						
	0	1	2	3	4	5	6
1. Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fuesen objetos impersonales		*	*				
2. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente		*	*	*			
3. Siento que mi trato con la gente es más duro				*	*		
4. Siento indiferencia ante los resultados de las otras personas			*	*	*		
5. Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas			*	*			
<b>TOTAL PUNTUACIÓN : 30</b>							

*Nota:* la tabla muestra los resultados en relación a la puntuación en relación a la despersonalización.

Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

El puntaje obtenido en referencia a la despersonalización es de 30, es decir alcanza la puntuación máxima que la escala en este factor considera como valor límite. Por esta razón, es necesario decir que los trabajadores del área administrativa del Hospital, han tomado en algunas situaciones comportamientos encaminados a la autocrítica, la desvalorización y desconsideración hacia el alcance de metas administrativas, valor del propio trabajo y también del departamento. Indicando así, que el proceso de desgaste se encuentra en marcha. Notando de esta manera, la relación existente con el agotamiento emocional diagnosticado en los empleados.

**4.2.3 Resultados relacionados con la realización personal como factor de estrés.** El último factor analizado en el test aplicado es la realización personal, es aquí en donde se evalúan los sentimientos de autoeficiencia e indicadores de motivación personal frente al cumplimiento de las metas organizacionales.

Tabla 14

*Resultados obtenidos en relación con la realización personal como factor de estrés (frecuencia)*

Factores estresores	Frecuencia							Total frecuencia
	Nunca (0)	Pocas veces al año (1)	Una vez al mes o menos (2)	Varias veces al mes(3)	Una vez a la semana(4)	Varias veces a la semana (5)	Todos los días(6)	
• Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo	0	0	0	0	37	10	0	47
• Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0	0	0	0	29	18	0	47
• Me siento muy enérgico en mi trabajo	0	0	0	12	5	30	0	47
• Siento que puedo crear con facilidad un mejor clima en mi trabajo	0	0	17	0	30	0	0	47
• Me siento estimulado después de trabajar con el grupo de trabajo	0	0	0	0	0	0	47	47
• Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0	0	9	38	0	0	0	47
• Siento que puedo atender con amabilidad las personas	0	0	0	0	0	47	0	47
• Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son manejados adecuadamente	0	0	22	13	12	0	0	47

*Nota:* La tabla muestra los resultados obtenidos en relación con la realización personal evaluada en los empleados. Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní

Tabla 15

*Resultados obtenidos con relación a la realización personal como factor de estrés (porcentaje)*

Factores estresores	Porcentaje							Total
	Nunca (0)	Pocas veces al año (1)	Una vez al mes o menos (2)	Varias veces al mes(3)	Una vez a la semana(4)	Varias veces a la semana (5)	Todos los días(6)	
• Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo	0%	0%	0%	0%	79%	21%	0%	<b>100%</b>
• Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0%	0%	0%	0%	62%	38%	0%	<b>100%</b>
• Me siento muy energético en mi trabajo	0%	0%	0%	25%	11%	64%	0%	<b>100%</b>
• Siento que puedo crear con facilidad un mejor clima en mi trabajo	0%	0%	36%	0%	64%	0%	0%	<b>100%</b>
• Me siento estimulado después de trabajar con el grupo de trabajo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	<b>100%</b>
• Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0%	0%	19%	81%	0%	0%	0%	<b>100%</b>
• Siento que puedo atender con amabilidad las personas	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	<b>100%</b>
• Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son manejados adecuadamente	0%	0%	47%	28%	25%	0%	0%	<b>100%</b>
<b>Promedio</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>	<b>17%</b>	<b>43%</b>	<b>15%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla muestra los resultados en relación con la realización personal evaluada en los empleados. Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

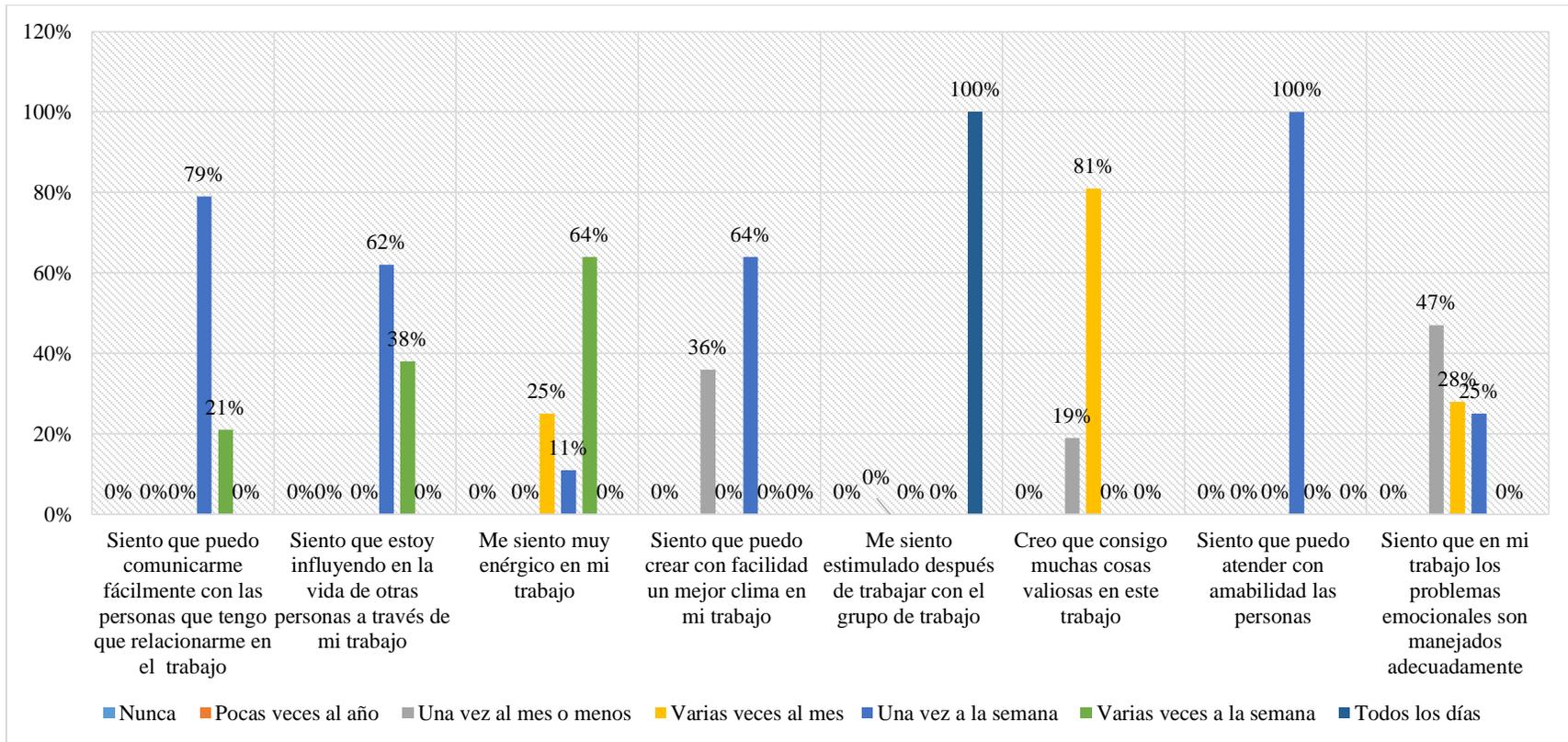


Figura 9. Resultados obtenidos con relación a la realización personal como factor de estrés. Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

Acerca de la realización personal de los empleados encuestados, los resultados dan a conocer que un total de 79% de ellos sienten que por lo menos una vez a la semana pueden comunicarse fácilmente con las personas que se encuentran dentro de su ámbito laboral. Mientras tanto, tan solo el 21% lo manifiestan varias veces en su jornada laboral. En cuanto al segundo factor, es posible decir que el 62% consideran que sus actividades en el trabajo influyen en la vida de los demás, este comportamiento es notorio una vez a la semana. Por otro lado, en relación con lo enérgico que está para laborar, el 64% afirman que lo están varias veces a la semana. Al indagar sobre la creación de un mejor clima en el trabajo, un elevado porcentaje que corresponde al 64% expone que si logran fortalecer su ambiente de manera semanal.

El siguiente punto es “me siento estimulado después de trabajar con el grupo de trabajo”, pues el 100% de los colaboradores que hicieron parte del estudio sobre el estrés laboral, coincidieron en que todos los días manifiestan tal sentimiento. Notando las ganas de contribuir de forma positiva a los objetivos grupales del área administrativa. No obstante, el 81% establecen que algunas veces al mes obtienen resultados valiosos en su trabajo, como buen rendimiento, buena actitud o buenas relaciones. De otra parte, la amabilidad a la hora de atender a los usuarios, según el 100% de los empleados es llevado a cabo semanalmente. Sin embargo, la situación donde se encontró mayor variabilidad en los resultados obtenidos fue “Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son manejados adecuadamente”, pues aquí el 47% manifiesta que lo percibe una vez al mes, el 28% tan solo varias veces al mes y el 25% de los trabajadores que conforman el departamento analizado del Hospital, consideran que una vez a la semana suelen ver que los conflictos se solucionan con facilidad.

**4.2.3.1 Análisis de los resultados sobre la realización personal manifestada en los empleados, según el test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI).** Partiendo del análisis con base a la subescala establecida por el test aplicado, en cuanto a la realización personal, los empleados alcanzan un total de 60 puntos, lo cual supera la puntuación máxima planteada para esta variable, que es 48. Cabe señalar que los resultados en este punto son inversamente proporcional al grado de estrés, es decir que a menor puntuación de realización personal más afectado está el trabajador. Este conteo se hace según las respuestas marcadas por el empleado en la valoración de cada situación, de acuerdo con la experiencia vivida o no, como se explica en la matriz de ordenamiento de datos.

Tabla 16

*Puntuación alcanzada por la escala burnout, (Malasch Burnout Inventory) MBI con respecto a la realización personal*

Situaciones donde prevalece la realización personal	Puntuación						
	0	1	2	3	4	5	6
1.Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo					*	*	
2.Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo					*	*	
3.Me siento muy enérgico en mi trabajo				*	*	*	
4.Siento que puedo crear con facilidad un mejor clima en mi trabajo			*		*		
5.Me siento estimulado después de trabajar con el grupo de trabajo							*
6.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		*	*				
7.Siento que puedo atender con amabilidad las personas					*		
8.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son manejados adecuadamente		*	*	*			
<b>TOTAL PUNTUACIÓN : 60</b>							

*Nota:* la tabla muestra los resultados en relación a la puntuación con respecto a la realización personal.

Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

La puntuación obtenida en la realización personal de los empleados con base al test burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), da una valoración positiva, superando los puntos máximos

establecidos que son 48. Siendo así, se puede decir que esta variable permite que los empleados del área administrativa pueden mejorar sus niveles de estrés, evidenciando que en algunos momentos manifiestan sensación de logro y el haber alcanzado sus metas organizacionales y personales, pues efectivamente, gracias a su realización personal, no llegan a un diagnóstico total del síndrome de burnout.

**4.2.4 Resultados generales del nivel de estrés medido por test burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI).** Teniendo en cuenta que el principal objetivo del test aplicado es determinar los niveles de estrés, este sirvió como referencia para dar alcance al primer objetivo planteado en el estudio, identificando la prevalencia del síndrome de Burnout de los colaboradores del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, empleando la versión clásica del inventario de los factores de estrés laboral propuesta por Christina Malasch y Susan E. Jackson en donde se incluye cada uno de los factores estresores, tomando a su vez lo sugerido teóricamente para conocer casos de aquellos empleados con puntuaciones altas en cansancio emocional, despersonalización y bajas en la realización personal. En este caso, se presenta que los empleados poseen niveles de estrés que van de la mano con el agotamiento y la irritación laboral. Así mismos, es posible evidenciar los resultados favorables en cuanto al crecimiento como persona. No obstante, esto indica que hay un riesgo alto de contraer un aumento del estrés laboral, ya que al obtener puntuación alta en las dos primeras subescalas y baja en la última, el riesgo de aumentar está en proceso dentro del área.

Tabla 17

*Puntuación establecida para conocer el riesgo de obtener el síndrome de Burnout*

Aspecto evaluado	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-60

*Nota:* La tabla evidencia los niveles de puntuación a alcanzar y poder determinar los niveles de estrés en la que están los empleados. Fuente: investigación realizada por las autoras del proyecto.

Tabla 18

*Resultados de los niveles de estrés y riesgo del síndrome de Burnout en los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní*

Valores calificativos de la subescalas del MBI				
Grados del síndrome de Burnout	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Recomendaciones
Bajo				Toma de decisiones
Medio				Tomar acciones correctivas
Alto	54	30	60	Desarrollar un plan

*Nota:* La tabla evidencia los niveles de puntuación alcanzados por los empleados estudiados. Fuente: Investigación realizada por las autoras del proyecto.

El grado de síndrome de Burnout se ubica en niveles altos según la tabla anterior, pues refleja que de acuerdo con los puntajes obtenidos, es recomendable y necesario que dentro del área administrativa se implemente un plan de acción que permite corregir las situaciones de estrés que han llevado a que los empleados estén estresados.

**4.2.5 Relación de las características de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní y la percepción del estrés laboral de acuerdo con la subescalas del síndrome de Burnout.** Para llevar a cabo el proceso de relación que existen entre las características de los actuales empleados y los factores laborales que dan lugar al síntoma de Burnout en los colaboradores del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, se estudiaron estadísticamente las relaciones entre estas variables y cada subescala del MBI, empleando la tabulación cruzada y los

promedios totales de cada factor de estrés mediante la herramienta Excel, la correlación de estas dos variables indican la consistencia interna de los niveles de estrés de acuerdo con su edad, género y demás. En este sentido, es posible presentar las tablas que resumen dichos resultados:

Tabla 19

*Relación entre la edad y los resultados promedios de las subescalas del MBI*

<b>Subescala</b>	<b>Edad</b>	<b>n</b>	<b>Correlación promedio de estrés</b>
Cansancio emocional (promedio máximo 0.78)	20 a 26 años	11	0.20
	27 a 33 años	16	0.29
	34 a 40 años	10	0.18
	41 a 50 años	8	0.14
	De 50 años en adelante	2	0.03
Despersonalización (promedio máximo 0.77)	20 a 26 años	11	0.36
	27 a 33 años	16	0.53
	34 a 40 años	10	0.33
	41 a 50 años	8	0.26
	De 50 años en adelante	2	0.06
Realización personal (promedio máximo 0.86)	20 a 26 años	11	0.18
	27 a 33 años	16	0.16
	34 a 40 años	10	0.26
	41 a 50 años	8	0.13
	De 50 años en adelante	2	0.03

*Nota:* La tabla muestra los resultados promedios de la relación que existe entre la edad de los empleados y el estrés laboral. Fuente: Autores de proyecto con base al test diseñado bajo el modelo de burnout, (Malasch Burnout Inventory, MBI), aplicado a los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.

Inicialmente decir que en relación a la edad y el cansancio emocional, el promedio que más se acerca a los niveles máximos del agotamiento es el 0.29 que representa a los empleados que tiene una edad entre los 27 y 33 años, por lo tanto, es en esta etapa donde los trabajadores tienen un elevado nivel de fatiga. En cuanto a la despersonalización, los resultados muestran que quienes poseen un mayor vínculo son los colaboradores que están en la edad de 27 a 33 años y seguidamente, están los jóvenes teniendo estos una edad de 20 a 26 años. Con respecto a la realización personal, quienes logran tener un mayor promedio, son los empleados que tienen una edad que varía entre los 34 a 40 años.

Tabla 20

*Relación entre el género y los resultados promedios de las subescalas del MBI*

<b>Subescala</b>	<b>Género</b>	<b>n</b>	<b>Correlación promedio de estrés</b>
Cansancio emocional (promedio máximo 0.78)	Femenino	26	0.48
	Masculino	21	0.38
Despersonalización (promedio máximo 0.77)	Femenino	26	0.7
	Masculino	21	0.76
Realización personal (promedio máximo 0.86)	Femenino	26	0.43
	Masculino	21	0.35

*Nota:* La tabla muestra los resultados promedios de la relación que existe entre el género de los empleados y el estrés laboral. Fuente: Autores de proyecto.

Por lo que se refiere al género, sufren de niveles más elevados de estrés los empleados del género femenino es decir las mujeres, reflejado en el cansancio emocional con un promedio obtenido de 0.48. No obstante, son los hombres quienes, tienen un promedio que se acerca al valor máximo de la subescala de la despersonalización de 0.76, es decir que tienen problemas en cuanto a las actitudes y distanciamiento. En lo que respecta a la realización personal, las mujeres tienen una mayor posibilidad de lograrla, pues a pensar que su desgaste, es más notable la relación de este género con la comunicación y el clima laboral en el trabajo, reflejado en un 0.43 de la correlación con respecto al 0.86.

Tabla 21

*Relación entre el estado civil y los resultados promedios de las subescalas del MBI*

<b>Subescala</b>	<b>Estado civil</b>	<b>n</b>	<b>Correlación promedio de estrés</b>
Cansancio emocional (promedio máximo 0.78)	Soltero (a)	14	0.25
	Casado (a)	17	0.31
	Unión libre (a)	8	0.14
	Viudo(a)	5	0.09
Despersonalización (promedio máximo 0.77)	Divorciado(a)	3	0.05
	Soltero (a)	14	0.46
	Casado (a)	17	0.56
	Unión libre (a)	8	0.26
Realización personal (promedio máximo 0.86)	Viudo(a)	5	0.16
	Divorciado(a)	3	0.1
	Soltero (a)	14	0.23
	Casado (a)	17	0.13
	Unión libre (a)	8	0.28
	Viudo(a)	5	0.08
	Divorciado(a)	3	0.05

*Nota:* La tabla muestra los resultados promedios de la relación que existe entre el estado civil de los empleados y el estrés laboral. Fuente: Autores de proyecto.

El promedio total de estrés en este punto, muestra que el factor de cansancio emocional es manifestado en los empleados que en relación a su estado civil son casados(as) pues poseen un valor promedio de 0.31 que al ser comparado con el promedio máximo 0.78 de la subescala, este tiende a ser elevado. Notando por otro lado, que en la despersonalización, los que tienen una relación matrimonial siguen siendo los más afectados en materia de estrés, sin embargo los solteros en este caso, también perciben un nivel promedio creciente. Al conocer sobre la realización personal, los trabajadores del área administrativa que tienen un promedio que se acerca al de la subescala son los que están en unión libre, seguidamente los solteros y finalmente los casados.

Tabla 22

*Relación entre el nivel de escolaridad y los resultados promedios de las subescalas del MBI*

<b>Subescala</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>n</b>	<b>Correlación promedio de estrés</b>
Cansancio emocional (promedio máximo 0.78)	Educación técnica	7	0.12
	Educación tecnológica	12	0.22
	Educación profesional incompleta	3	0.05
	Educación profesional completa	18	0.33
	Postgrado	7	0.12
Despersonalización (promedio máximo 0.77)	Educación técnica	7	0.23
	Educación tecnológica	12	0.4
	Educación profesional incompleta	3	0.1
	Educación profesional completa	18	0.6
	Postgrado	7	0.23
Realización personal (promedio máximo 0.86)	Educación técnica	7	0.05
	Educación tecnológica	12	0.2
	Educación profesional incompleta	3	0.11
	Educación profesional completa	18	0.3
	Postgrado	7	0.11

*Nota:* La tabla muestra los resultados promedios de la relación que existe entre nivel de escolaridad de los empleados y el estrés laboral. Fuente: Autores de proyecto.

Con respecto a la educación, es posible decir que son los empleados que tienen una profesión completa los que hasta el momento tienen un mayor cansancio emocional, lo cual se puede asociar con los grados de responsabilidad asignados en el hospital dentro de su

administración. Mientras tanto, en la despersonalización es relevante mencionar que se encontró mayores promedios de estrés en aquellos que poseen una educación técnica e igualmente los que han cursado un postgrado. En cuanto a la realización personal, los que han logrado un título tecnológico, tienen menos capacidad de comunicación y poseen dificultades dentro de su crecimiento como persona.

Tabla 23

*Relación entre el nivel jerárquico del empleado dentro del área administrativa y los resultados promedios de las subescalas del MBI*

<b>Subescala</b>	<b>Nivel jerárquico el área administrativa</b>	<b>n</b>	<b>Correlación promedio de estrés</b>
Cansancio emocional (promedio máximo 0,78)	Bajo	10	0.18
	Medio	23	0.42
	Elevado	14	0.25
Despersonalización (promedio máximo 0,77)	Bajo	10	0.33
	Medio	23	0.76
	Elevado	14	0.46
Realización personal (promedio máximo 0,86)	Bajo	10	0.16
	Medio	23	0.38
	Elevado	14	0.23

*Nota:* La tabla muestra los resultados promedios de la relación que existe entre el nivel jerárquico de los empleados y el estrés laboral. Fuente: Autores de proyecto.

Acerca del nivel jerárquico, los resultados analizados, demuestran que el desgaste emocional se ve más que todo en los empleados que poseen un cargo medio dentro del área administrativa. La despersonalización también sobresale en los empleados que se encuentran ubicados en puestos intermedios dentro de la estructura organizacional de dicho departamento. Aunque es este grupo de empleados quienes también poseen una mayor realización personal.

Tabla 24

*Relación entre los años laborando en el área administrativa y los resultados promedios de las subescalas del MBI*

<b>Subescala</b>	<b>Años laborando en el área administrativa</b>	<b>n</b>	<b>Correlación promedio de estrés</b>
Cansancio emocional (promedio máximo 0,78)	1 año	9	0.16
	2 a 3 años	13	0.24
	4 a 6 años	24	0.44
	7 a 9 años	1	0.01
	10 años en adelante	0	0
Despersonalización (promedio máximo 0,77)	1 año	9	0.3
	2 a 3 años	13	0.43
	4 a 6 años	24	0.8
	7 a 9 años	1	0.03
	10 años en adelante	0	0
Realización personal (promedio máximo 0,86)	1 año	9	0.15
	2 a 3 años	13	0.21
	4 a 6 años	24	0.4
	7 a 9 años	1	0.01
	10 años en adelante	0	0

*Nota:* La tabla muestra los resultados promedios de la relación que existe los años de labor de los empleados y el estrés laboral. Fuente: Autores de proyecto.

Los empleados que tienen de cuatro a seis años suelen tener un mayor cansancio emocional. En cambio, es notable que los que han laborado durante 2 a 3 años tienen un promedio mayor en la despersonalización y son estos trabajadores quienes están un poco lejos de la realización personal.

#### **4.2.6 Factores de estrés que se manifiestan en los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.**

Recapitulando todo los aspectos antes mencionados, en este punto se hace un resumen de los factores de estrés que fueron identificados en los empleados del Hospital y en específico aquellos que conforman el área administrativa:

*Sentimientos negativos con el trabajo.* Este factor se encuentra asociado con la falta de reconocimiento por el desempeño laboral del jefe directo con el personal administrativo, puesto

que a pesar de realizar su trabajo no hay contribución que los motive a realizar de manera más efectiva su labor, eso ocasiona que como empleado se sienta defraudado y opte por tener una conducta negativa dentro de la empresa, esto a su vez genera bajo rendimiento productivo, poca satisfacción en el trabajo, poco interés por sobresalir y crecer como profesional en el hospital mediante la ejecución de sus actividades de planeación, control, organización y direccionamiento. Entre tanto, las emociones negativas están relacionadas con los sentimientos propios de la actitud pesimista, lo que conlleva al estrés o al síndrome del trabajador burnout, en donde es posible notar conductas de ira o la hostilidad, vinculadas también con el cansancio emocional o físico.

*Cansancio al final de la jornada laboral.* Muchos de los empleados del área administrativa del Hospital, han afirmado que al terminar sus labores en el horario establecido están cansados tanto físicamente como emocionalmente, lo cual es originado en primer lugar por la sobrecarga de trabajo, es decir el ejercer responsabilidades importantes sobre otras actividades además de las que ya se tienen asignadas. Esto genera tensión, que aunque no tiene constancia es un factor estresor que está presente en los empleados que agrupan el equipo de trabajo de dicho departamento, todo ello puede generar a largo plazo disminución de la autoestima y sensación de amenaza de despedida del cargo. Provocando desde el punto de vista laboral un deterioro de la relación interpersonales y crecimiento del ausentismo.

*Interacción y relación con la comunidad en general.* Tal vez es este uno de los factores estresores más importantes en el área estudiada, ya que como se labora en una dependencia de salud y es ahí donde se tiene una mayor responsabilidad al realizar actividades de tramitología,

atención al usuario y demás tareas donde participan las personas, se hace relevante la interacción social y la comunicación establecida con los mismos, de manera que como se mencionó anteriormente, se presentan situaciones donde el empleado está trabajando bajo presión o en otros casos es posible que hayan conflictos por la espera y demoras en los procesos planteados en el sistema de salud, lo que genera malestar e inconvenientes, que terminan en el estrés laboral del empleado.

*Frustración en el trabajo.* Comprende el estado de insatisfacción personal, que según los resultados obtenidos, es causado por el no cumplimiento de los deseos, expectativas, metas u objetivos laborales. Por lo tanto, en los empleados del área administrativa, es un problema cada vez más común por el contexto tan complejo de su entorno. Dado también, por el ritmo de vida en el trabajo, en donde los profesionales administrativos están expuestos a presiones por el afán de alcanzar las metas del hospital y cumplir con las necesidades exigidas para tal fin. Cuando todo esto ocurre, en el empleado surgen sentimientos como el desánimo, encontrándose en un escenario donde se da la frustración, siendo esta sensación una etapa previa a generar estrés. Pues es posible que se frustre al no poder cumplir con los objetivos en su trabajo.

*Agotamiento emocional.* Todos los factores de estrés ya relacionados, conllevan a mencionar que en los empleados se identificaron sentimientos que desencadenan en el agotamiento emocional y puede darse como consecuencia entre ellos el temor, la inestabilidad, hipersensibilidad, desprotección y falta de motivación en las actividades laborales. Este desequilibrio emocional en el ámbito laboral es un factor importante ya que abarca el carácter social y la generación de estímulo para lograr metas.

*Relación jefe-subordinado.* En los resultados se hizo evidente como los miembros del área administrativa manifestaron que en algunas situaciones los jefes tratan de culparlos por los problemas y en otras circunstancias no saben manejar los problemas emocionales que dan a conocer. Por esta razón se considera un factor de estrés, el mantener o no una buena relación con el jefe directo genera en el empleado motivación o desmotivación, depende de muchas variables. Siendo así, esto provoca el aumento del estrés laboral, llevando a la mala dinamización de la jornada en el trabajo y el ambiente laboral sea inadecuado por la tensión existente.

### **4.3 Análisis de las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa**

El análisis que se presenta a continuación como cumplimiento al segundo objetivo de la investigación, estuvo enmarcado en la parte dos del cuestionario aplicado a los miembros que conforman el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, en este se abarcan los diversos aspectos en los que prevalece el tema de las relaciones interpersonales, que implica la gestión de emociones positivas y negativas de los empleados.

**4.3.1 Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta bajo el modelo escala Likert aplicada a los empleados.** Esta segunda parte de la encuesta permitió llevar a cabo la evaluación de las relaciones interpersonales como variable generadora de estrés en los administrativos del Hospital, las siguientes tablas y figura representan los resultados obtenidos:

Tabla 25

*Resultados del análisis de las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa (frecuencia)*

ítem	Frecuencia					Total Frecuencia
	Nunca= 0	Ocasionalmente= 1	Algunas veces=2	Frecuentemente= 3	Siempre=4	
• Buenas relaciones con sus compañeros de trabajo	0	0	10	23	14	47
• Relación satisfactoria con el jefe del área administrativa	0	0	15	19	13	47
• Buena la relación con las personas que están bajo su supervisión	0	7	16	8	16	47
• Las relaciones interpersonales influyen en el desarrollo de sus funciones administrativas	2	5	11	10	19	47
• Las relaciones interpersonales son aplicadas con eficiencia por parte de sus compañeros de trabajo	0	6	11	9	21	47
• La comunicación como clave para relacionarse dentro del área administrativa	0	0	0	22	25	47
• Adecuada la comunicación entre usted y su jefe	3	9	15	13	7	47
• Comunicación interna entre el grupo de trabajo que permita transmitir información de manera clara	0	0	11	21	15	47
• Las relaciones con sus compañeros genera un clima laboral estable	0	5	9	23	10	47
• Las ideas y opiniones son tomadas en cuenta por parte de sus compañeros de trabajo para la realización de sus tareas	2	4	13	16	12	47
• Apoyo o ayuda del jefe del área administrativa cuando se requiere	1	10	16	13	7	47
• los miembros que hacen parte del área administrativa están comprometidos con las metas de establecidas	0	0	12	22	13	47
• Satisfacción al momento de realizar sus tareas o actividades administrativas	0	0	9	27	11	47

*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a las relaciones interpersonales. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

Tabla 26

*Resultados del análisis de las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa (porcentaje)*

ítem	Porcentaje					Total %
	Nunca= 0	Ocasionalmente= 1	Algunas veces=2	Frecuentemente= 3	Siempre=4	
• Buenas relaciones con sus compañeros de trabajo	0%	0%	21%	49%	30%	100%
• Relación satisfactoria con el jefe del área administrativa	0%	0%	32%	40%	28%	100%
• Buena la relación con las personas que están bajo su supervisión	0%	15%	34%	17%	34%	100%
• Las relaciones interpersonales influyen en el desarrollo de sus funciones administrativas	5%	11%	23%	21%	40%	100%
• Las relaciones interpersonales son aplicadas con eficiencia por parte de sus compañeros de trabajo	0%	13%	23%	19%	45%	100%
• La comunicación como clave para relacionarse dentro del área administrativa	0%	0%	0%	47%	53%	100%
• Adecuada la comunicación entre usted y su jefe	6%	19%	32%	28%	15%	100%
• Comunicación interna entre el grupo de trabajo que permita transmitir información de manera clara	0%	0%	23%	45%	32%	100%
• Las relaciones con sus compañeros genera un clima laboral estable	0%	11%	19%	49%	21%	100%
• Las ideas y opiniones son tomadas en cuenta por parte de sus compañeros de trabajo para la realización de sus tareas	5%	8%	27%	34%	26%	100%
• Apoyo o ayuda del jefe del área administrativa cuando se requiere	2%	21%	34%	28%	15%	100%
• los miembros que hacen parte del área administrativa están comprometidos con las metas de establecidas	0%	0%	26%	47%	27%	100%
• Satisfacción al momento de realizar sus tareas o actividades administrativas	0%	0%	19%	57%	24%	100%
<b>Promedio</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>24%</b>	<b>37%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>

*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a las relaciones interpersonales. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

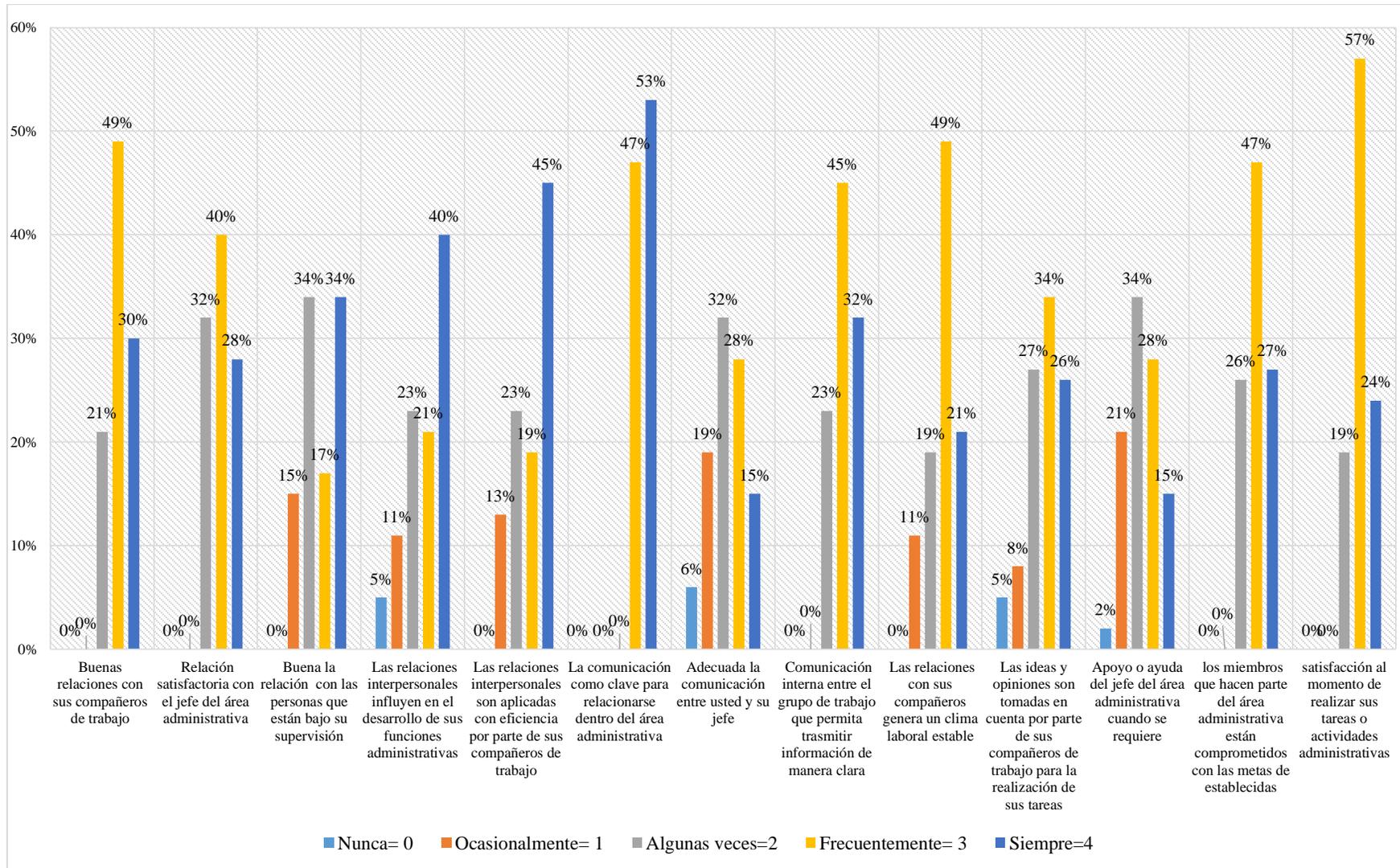


Figura 10. Resultados del análisis de las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

**4.3.2 Análisis de cada una de las situaciones que enfrentan los empleados del área administrativa asociadas con las relaciones interpersonales.** De acuerdo con los resultados obtenidos representados en la figura anterior, se presenta un análisis detallado de las situaciones de estrés laboral derivadas de las relaciones interpersonales que viven los empleados del área administrativa:

**1. Relación con los compañeros de trabajo.** Al momento de indagar sobre la relación que se ha creado con los compañeros de trabajo, el 49% de los empleados manifestaron que frecuentemente estas suelen ser buenas, teniendo en cuenta que pertenecen a la misma área de trabajo. El 30% considera que siempre lo es, mientras el 21% percibe afinidad con el grupo de trabajo solamente algunas veces. Cabe resaltar, que este es un elemento necesario para la buena convivencia, teniendo en cuenta que la oficina es el lugar donde los trabajadores del área administrativa pasan más tiempo durante la semana, por lo tanto, el tener una buena relación entre ellos es fundamental tanto para la eficacia de las actividades como para cansancio emocional que se percibe al estar en ese espacio.

**2. Relación con el jefe del área administrativa.** En cuanto a la relación que se tiene con el jefe directo, un total del 40% de los encuestados exponen que esta es buena, aunque hay situaciones donde se presenta percances. Por su lado, el 32% siente que la relación con su superior es satisfactoria pero solo en algunas situaciones, pues no hay una comunicación constante con él. Solamente un 28% considero que siempre tienen un buen vínculo laboral con su jefe. Notando en este punto, que hay una elevando porcentaje de empleados que encuentran débil la relación con el jefe del área administrativa para cual trabajan.

**3. Relación con las personas bajo la supervisión del empleado.** En este punto hay que aclarar que en el área administrativa existen cargos elevados y cargos medios, en donde hay empleados que tiene grupos de trabajos a cargo, por ello al preguntar por la relación con las personas que tienen a su supervisión, el 34% manifestaron que alguna veces esta suele ser buena, mientras que el 34% dice que siempre lo es, el 17% coincide mencionando que regularmente mantienen una buena relación y el otro 15% dice que es adecuada en ocasiones. Siendo así, los resultados indican que los empleados de manera esporádica, sienten su afinidad y fluidez con los demás colaboradores a los que les asignan responsabilidades.

**4. Influencia de las relaciones interpersonales en el desarrollo de las funciones administrativas.** El 40% de los empleados que conforman el área administrativa, alegan que las relaciones interpersonales tienen una repercusión directamente en el desarrollo de las actividades laborales, esto de manera continua. Sin embargo, el 23% exponen que ellos lo ven así pero de vez en cuando, ya que se concentran solo en sus funciones. Mientras tanto el 21% percibe la comunicación, el clima laboral y fluidez de la información como elementos que influyen dentro de la ejecución de sus tareas administrativas. El 11% considera que es importante pero solo en ocasiones y el 5% nunca percibe las relaciones interpersonales de esa manera, dándole poca relevancia.

**5. Las relaciones interpersonales son aplicadas con eficiencia por parte de sus compañeros de trabajo.** Según los resultados evidenciados, el 45% parte del buena ambiente laboral para afirmar que siempre notan que sus compañeros tratan de mantener unas buenas relaciones interpersonales. Contrario ocurre con el 23% que manifiesta que lo hacen pero algunas

veces. El 19% lo nota con alguna frecuencia y 13% dicen que raramente siente que sus compañeros implementen la práctica de las buenas relaciones interpersonales dentro de su trabajo.

**6. La comunicación es clave para relacionarse dentro del área administrativa.** El 53% de los empleados perciben constantemente a la comunicación como uno de los elementos más importantes cuando se trata de crear un vínculo laboral dentro de la área para la cual trabajan, puesto que según su punto de vista, el comunicarse de manera adecuada permite que la relación con sus compañeros sea apropiada, implicando también el poder transmitir un mensaje claro y entendible hacia el grupo de trabajo. Con ello coincide el 47% de los encuestados, quienes con frecuencia notan la importancia de la comunicación para avanzar en sus actividades y mejorar los procesos internos realizados.

**7. La comunicación entre el empleado y el jefe.** Con respecto a esta variable, el 32% manifestó que algunas veces establecen una adecuada comunicación con su jefe. Mientras tanto, el 28% con frecuencia tiene una interacción más apropiada y correcta con su supervisor. En cambio, el 19% dio a conocer que hay un intercambio de información entre ellos y su superior muy pocas veces, tan solo en ocasiones en las que es necesaria. Y 6% nunca ha establecido una buena comunicación.

**8. Comunicación interna clara entre el grupo de trabajo.** Al hablar de comunicación interna, es necesario señalar que esta es una herramienta que tiene un carácter estratégico, puesto que abarca la información de la empresa, el transmitir correctamente los objetivos y valores

cooperativos que promueve la organización en general. Siendo así, esta el 45% de los empleados que hicieron parte del estudio, quienes consideran que frecuentemente notan que en el área administrativa existe una comunicación interna entre el grupo de trabajo que permite transmitir la información de manera clara. De la misma manera, el 32% afirma que siempre y el 23% si solo en algunas ocasiones. Entiendo que es mediante este factor que se logra generar una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia el área administrativa.

**9. Las relaciones con sus compañeros y el clima laboral estable.** Cuando se indago sobre las relaciones con sus compañeros y la generación de un clima laboral estable, aproximadamente el 45% de los empleados que pertenecen al área administrativa consideraron que si es así y con una frecuencia que va de la mano con el ambiente laboral que se percibe en el departamento, afirmación con la que están de acuerdo también el 32% de esta misma población. No obstante tan solo el 23% considera que a veces la comunicación afecta al clima laboral.

**10. Ideas y opiniones son tomadas en cuenta por parte de los compañeros de trabajo para la realización de las tareas.** En este punto el 34% de los empleados consideraron que su opinión frente a las decisiones o actividades laborales son tenidas en cuenta con frecuencia en su jornada de trabajo. En cambio, el 27% mantuvo su posición en que de vez en cuando son escuchados por su grupo de trabajo. El 26%, afirman que siempre y la mayor parte de situaciones brindan sus ideas y se toman como aportes. Mientras tanto el 8% solo siente que de manera ocasional se le brinda una atención a lo que piensan y el 5% de los trabajadores dicen que en ninguna situación sucede esto.

**11. Apoyo o ayuda del jefe del área administrativa cuando se requiere.** Partiendo de la relación que tienen los empleados del área administrativa, hay que decir que el 34% solo en algunos casos sienten que cuenta con el apoyo de su jefe. Por otro lado, el 28% regularmente percibe la colaboración de su superior, entre tanto el 21% afirma que solo se hace evidente tal apoyo en algunas ocasiones cuando este es requerido y 15% manifiesta que siempre cuentan con la ayuda del jefe administrativo.

**12. Los miembros que hacen parte del área administrativa están comprometidos con las metas de establecidas.** Con frecuencia el 47% de los empleados manifiestan su compromiso por el desarrollo de las actividades establecidas dentro del área administrativa. El 27% considero que la responsabilidad de lograr las metas es una obligación que siempre está presente en el equipo administrativo del Hospital y el 26% opina que solo a veces es notable dicho compromiso.

**13. Satisfacción al momento de realizar sus tareas o actividades administrativas.** Como punto final, el 57% de los empleados expresaron que de forma frecuente están satisfechos con respecto a la realización de sus labores diarias, el 24% siempre está cómodo con sus actividades y el 19% solo algunas veces.

#### **4.3.3 Análisis general de las relaciones interpersonales de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní.**

Recopilando la información obtenida de la encuesta y haciendo un análisis de forma general, fue notorio que las relaciones interpersonales son consideradas como factores de estrés, entre ellas

está la relación que tienen los empleados con las personas a cargo, puesto que pocas ocasiones es la adecuada, por lo que de alguna manera genera debilidad en el clima organizacional de dicha dependencia del hospital y por ende puede considerarse un estresor que influye en la estabilidad emocional y social del grupo de trabajo. De otro lado, los empleados coincidieron en decir que la comunicación con el jefe o el superior al cual deben rendir resultados, es la correcta pero no de manera constante si no de vez en cuando, en otras palabras el intercambio de información entre jefe y subordinado en el área administrativa se da pero cuando es estrictamente necesario, como lo es en una reunión, en la entrega de actividades y en muchos casos no se intervienen de forma directa, por lo que se corta la comunicación o en situaciones solo se transmite la información a través de correo electrónico y no de forma personal. Esto trae consecuencias negativas para el grupo de trabajo quien por falta de interacción con su jefe de área o jefe directo tienden a no tener claridad en sus funciones, quedando dudas sobre su desempeño y rendimiento interno.

Como consecuencia de ello, los empleados encuestados manifestaron que en algunas ocasiones cuentan con el apoyo y ayuda de su superior, esto por los mismos motivos planteados en el texto anterior, pues al no tener una comunicación acertada, la colaboración mutua se dificulta y por lo tanto termina influyendo en el comportamiento que toma el trabajador del área ante sus tareas. Finalmente, decir que la mayor parte del grupo administrativo, expusieron la importancia que tiene las relaciones interpersonales en su vida laboral, repercutiendo notablemente en la forma en que desarrollan sus actividades y los niveles de estrés que estas generan.

#### **4.4 Estudio de las variables de riesgos psicosociales que inciden en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní**

El tercer objetivo se presenta gracias a los resultados obtenidos de la tercera parte del cuestionario aplicado, en la que se lograron estudiar los diferentes riesgos psicosociales que impactan en el rendimiento de los empleados del área administrativa del Hospital. Agregar que estas variables tiene un vínculo con los factores de estrés que a su vez perjudican la salud física y mental de los empleados, por lo que a su vez detecta las condiciones adecuadas o inadecuadas de trabajo, con la finalidad de identificar enfermedades de estrés en grupos específicos. A continuación es posible conocer la definición de cada variable analizada, así mismo se exponen los resultados obtenidos:

**4.4.1 Primera variable de riesgo psicosocial: carga excesiva de trabajo.** El exceso de trabajo es considerando como aquel que se realiza de tal manera que va más allá de la posibilidad de recuperación de la persona, esta actividad puede representar un riesgo, puesto que el empleado se exige mucho más de lo normal, lo que da lugar a los síntomas que sobreponen al trabajador a su estabilidad física y mental, incluyendo la disminución de la capacidad de concentración y la somnolencia, las cuales son una señal precoz de fatiga. De otro lado, también se define como una variable de riesgo psicosocial, porque en esta situación el trabajador aumenta su voluntad propia de sumar más carga al horario habitual, por lo que este tiende a sacrificar tiempo para su alimentación, ocio, descanso, sueño y de contacto con familias y amigos (Cruz & Chaves , 2010).

En este sentido, el análisis de esta primera variable en los empleados del área administrativa comprendió situaciones como el tiempo de realización de las tareas, acumulación de responsabilidad, entre otras, que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 27

*Resultados relacionados a la primera variable de riesgo psicosocial: carga excesiva de trabajo (frecuencia)*

Situación a evaluar	Frecuencia					Total f/cia
	Nunca=0	Ocasionalmente=1	Algunas veces =2	Frecuentemente=3	Siempre=4	
• Las tareas tienen que desarrollarse de manera rápida	0	0	21	10	16	47
• La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo	3	7	25	9	3	47
• Con frecuencia se tiene que trabajar con más tiempo del horaria habitual, hacer horas extras o llevar trabajo a la casa	19	8	16	2	2	47
• Se decide sobre las horas para hacer un descanso	21	4	8	10	4	47
• Si se tiene algún asunto personal o familiar, se puede dejar el puesto de trabajo al menos una hora	35	6	3	3	0	47

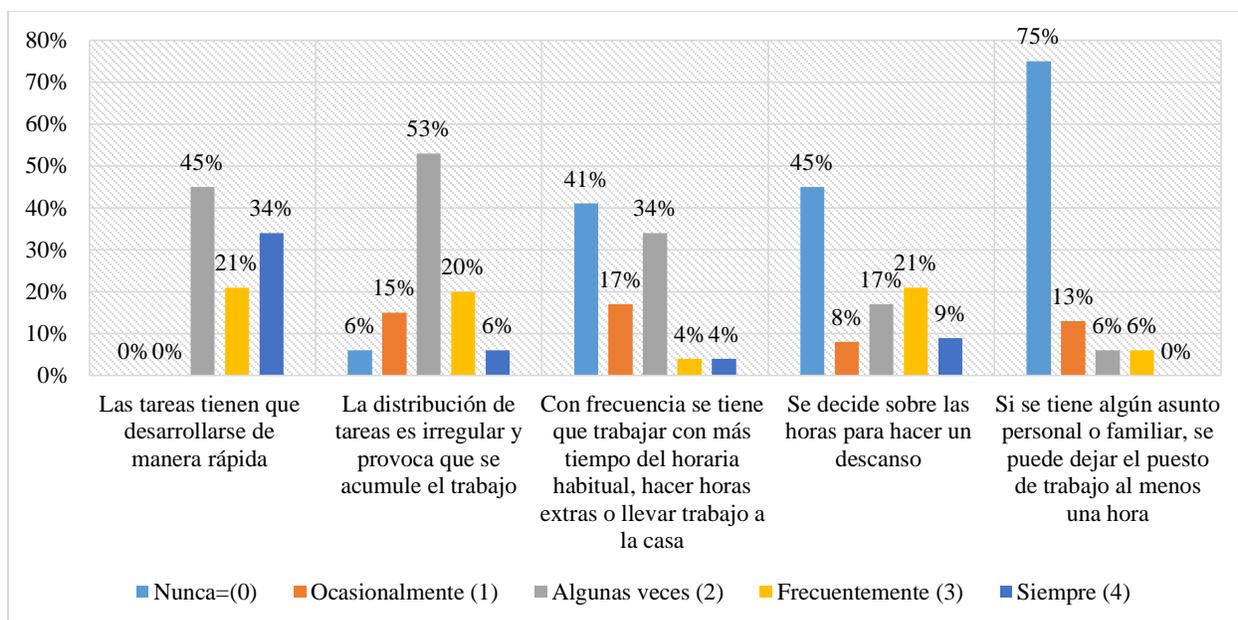
*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a la primera variable de riesgo psicosocial. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

Tabla 28

*Resultados relacionados a la primera variable de riesgo psicosocial: carga excesiva de trabajo (porcentaje)*

Situación a evaluar	Porcentaje					Total %
	Nunca=0	Ocasionalmente=1	Algunas veces =2	Frecuentemente=3	Siempre=4	
• Las tareas tienen que desarrollarse de manera rápida	0%	0%	45%	21%	34%	100%
• La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo	6%	15%	53%	20%	6%	100%
• Con frecuencia se tiene que trabajar con más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevar trabajo a la casa	41%	17%	34%	4%	4%	100%
• Se decide sobre las horas para hacer un descanso	45%	8%	17%	21%	9%	100%
• Si se tiene algún asunto personal o familiar, se puede dejar el puesto de trabajo al menos una hora	75%	13%	6%	6%	0%	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a la primera variable de riesgo psicosocial. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.



*Figura 11.* Resultados relacionados a la primera variable de riesgo psicosocial: carga excesiva de trabajo. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

En primer lugar, los resultados muestran que el 45% de los empleados que hicieron parte del estudio, afirman que algunas veces el trabajo que les asignan es solicitado para entregar en un tiempo mínimo. El 34% dicen que siempre viven esta experiencia, debido a que las labores que tienen a cargo por lo general deben hacerlas de manera más ágil por las horas que disponen para darle cumplimiento a sus tareas, mientras tanto el 21% opina que esta situación se presenta de manera frecuente.

Otro aspecto analizado con respecto a la carga excesiva de trabajo, es la acumulación de actividades laborales, pues un 53% presenta este caso de riesgo psicosocial de vez en cuando, es decir que hay periodos en los que tienen que responder a objetivos con mayor trabajo, lo que lleva a que se les acumule una gran cantidad de ocupaciones por realizar.

De otro lado mencionar que algo positivo y que no implica riesgo psicosocial es que el 41% de los empleados manifestaron que nunca deben trabajar más tiempo del horario establecido, sin embargo, no se puede dejar a un lado la posición que mantienen el 34%, quienes si hacen horas extras o se llevan trabajo para su casa de forma regular, es decir que si pasan por esta situación. En lo que se refiere a la decisión de tomar las horas de descanso, es posible notar que el 45% considera que nunca es así, que dicho espacio lo determina el jefe directo y no depende de ellos elegir o disponer de su tiempo.

Finalizar por señalar que el 75% de los que conforman el grupo de trabajo administrativo del hospital, expusieron que en ninguna situación, o por algún asunto personal o familiar, se puede dejar el puesto de trabajo al menos una hora, notando que esta variable se da por el compromiso laboral que deben cumplir sobre las demás situaciones que se les presente.

**4.4.2 Segundo variable de riesgo psicosocial: falta de claridad en las funciones.** El saber y entender de manera correcta las actividades indicadas dentro de la empresa es debidamente necesario para poder obtener resultados productivos, convirtiéndose en un requisito fundamental a la hora de organizar y de actuar con eficacia. Todo esto implica que el trabajador tenga que hacer sus funciones sin tener la información clara que le permita soportar su rendimiento y sus actividades, esto a su vez genera mal clima organizacional y por ende preocupación, tensión y malestar en el trabajador. (Neffa, 2015)

Por estas razones se establece como una segunda variable de riesgo psicosocial y cuyos resultados obtenidos son presentados así:

Tabla 29

*Resultados relacionados a la segundo variable de riesgo psicosocial: falta de claridad en las funciones (frecuencia)*

Situación a evaluar	Frecuencia					Total f/cia
	Nunca=0	Ocasionalmente=1	Algunas veces =2	Frecuentemente=3	Siempre=4	
• Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad	3	2	12	14	16	47
• En el área administrativa del Hospital se informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro	0	5	13	12	17	47
• Se recibe toda la información que necesita para realizar bien el trabajo	0	0	10	26	11	47
• El jefe actual del área administrativa planifica bien el trabajo	0	4	15	2	26	47

*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a la segunda variable de riesgo psicosocial. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

Tabla 30

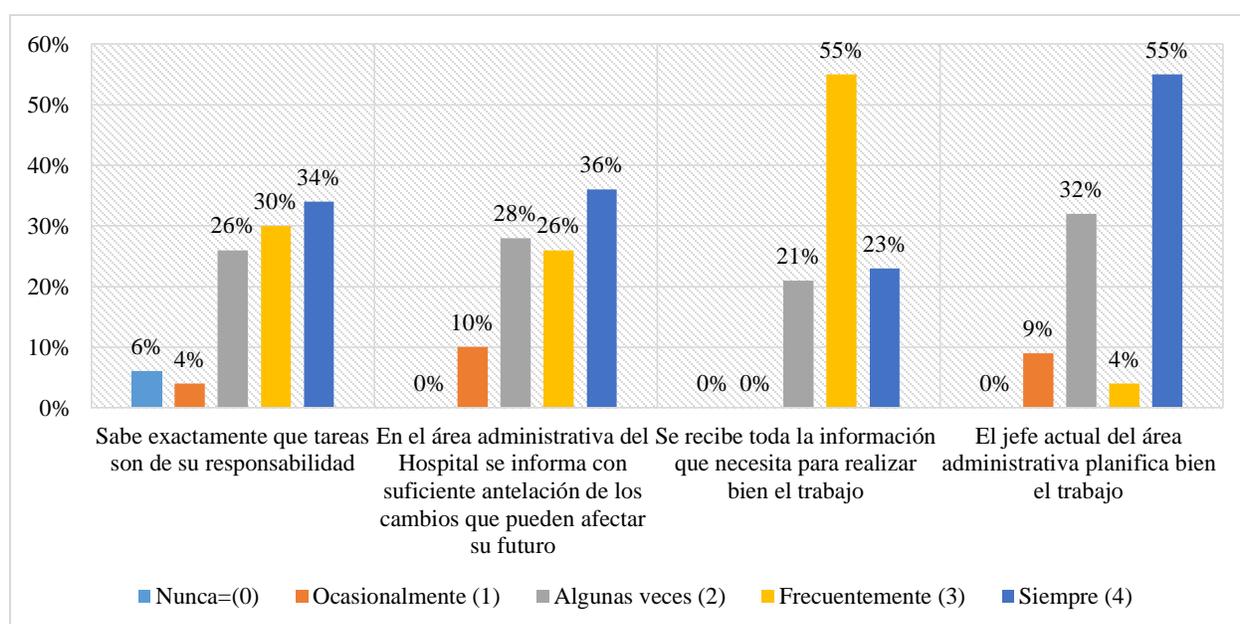
*Resultados relacionados a la segundo variable de riesgo psicosocial: falta de claridad en las funciones (porcentaje)*

Situación a evaluar	Porcentaje					Total %
	Nunca=0	Ocasionalmente=1	Algunas veces=2	Frecuentemente=3	Siempre=4	
• Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad	6%	4%	26%	30%	34%	100%
• En el área administrativa del Hospital se informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro	0%	10%	28%	26%	36%	100%

“Tabla 30, Resultados relacionados a la segunda variable de riesgo psicosocial: falta de claridad en las funciones (porcentaje)” “continuación”

• Se recibe toda la información que necesita para realizar bien el trabajo	0%	0%	21%	55%	23%	99%
• El jefe actual del área administrativa planifica bien el trabajo	0%	9%	32%	4%	55%	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a la segunda variable de riesgo psicosocial. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados



*Figura 12.* Resultados relacionados a la segunda variable de riesgo psicosocial: falta de claridad en las funciones. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

Como primera situación evaluada en la segunda variable del riesgo psicosocial, está el conocimiento que tienen los empleados frente a sus responsabilidades, en esta categoría el 34% manifiestan estar seguros de cuáles son las obligaciones que les corresponden realizar dentro de su cargo, el 30% siente que lo está y sabe de sus funciones con frecuencia y el 26% solo algunas veces entienden sus tareas. En cuanto a la información sobre los cambios y que es recibida con

antelación en los administrativos del hospital, el 36% expreso que siempre se les informa de manera anticipada las novedades en relación con sus funciones, con actividades a ejecutar o modificaciones realizadas y tan solo el 26% opinó que a veces se les comunica alteraciones y demás, pero con menos frecuencia.

Ahora bien, al indagar sobre si se recibe la información que necesita para realizar bien el trabajo, un total de 55% considera que de manera frecuente adquieren los elementos, recursos y datos adecuados para llevar a cabo sus funciones administrativas, al igual que un 23% que también plantea la misma posición pero manifestando que es siempre, es decir diariamente y de manera constante que el jefe directo les brinda información oportuna y 21%, siente que esto sucede algunas veces , solo cuando ellos mismos la solicitan. Acerca de la planificación, el 55% expresa que su superior siempre tiene una idea de forma organizada de lo que va a realizar cada vez que llega a la oficina, entre tanto, el 32% solo a veces ven esta clase de acciones y el 9% ocasionalmente, sobre todo en algunas ocasiones en donde si hay una comunicación directa.

#### **4.4.3 Tercera variable de riesgo psicosocial: inseguridad emocional en el empleo.**

Este tipo de variables comprende el proceso de construcción y mejoramiento de las actitudes personales que requiere el trabajador en su práctica cotidiana, por lo que hace referencia a las vulnerabilidades emocionales causadas por las actividades en las que los empleados no conciben a la organización como representante de sus intereses. Cuando las personas sienten temor frente a su trabajo genera grandes dificultades a nivel emocional para incorporarse en el equipo de trabajo. Por lo que afecta notablemente su desempeño (Jiménez, 2011). En relación a esta variable la siguiente información hace alusión a los resultados obtenidos de la encuesta:

Tabla 31

*Resultados relacionados a la tercera variable de riesgo psicosocial: inseguridad en el empleo (frecuencia)*

Situación a evaluar	Frecuencia					Total f/cia
	Nunca=0	Ocasionalmente=1	Algunas veces =2	Frecuentemente=3	Siempre=4	
• Siente que su opinión es útil dentro de su trabajo	2	7	27	8	3	47
• Suele tener iniciativa en la toma de decisiones y ejecución de tareas en equipo	0	10	4	23	10	47
• Habla con entusiasmo de su trabajo con otras persona	0	6	17	10	14	47

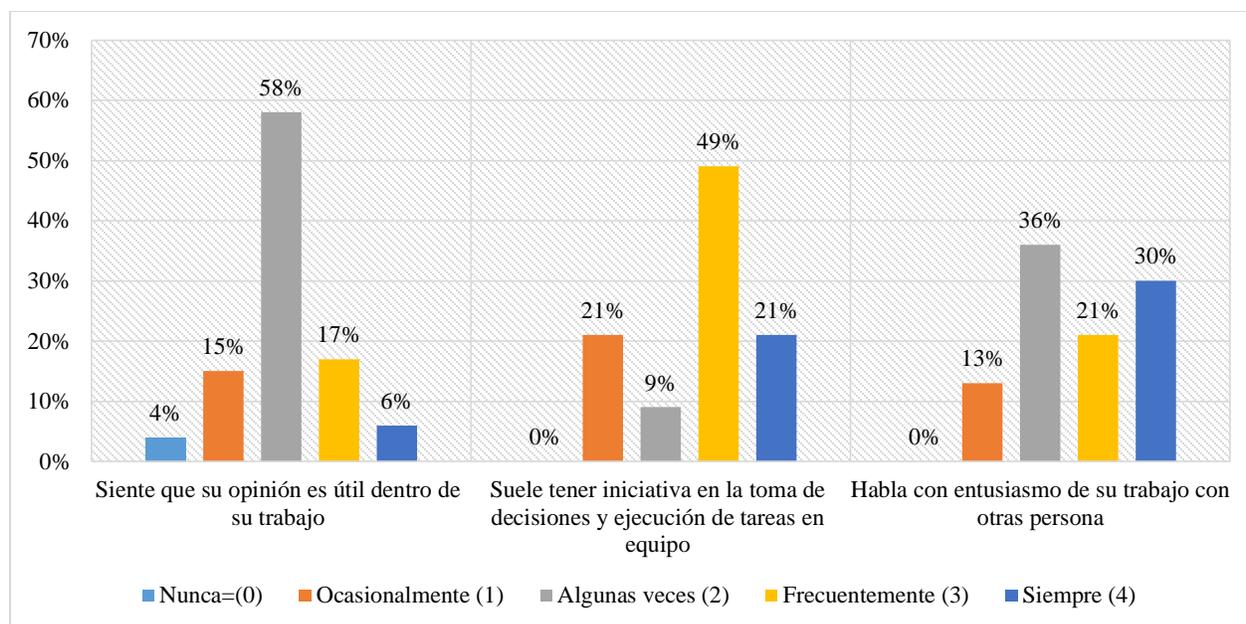
*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a la tercera variable de riesgo psicosocial. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

Tabla 32

*Resultados relacionados a la tercera variable de riesgo psicosocial: inseguridad en el empleo (porcentaje)*

Situación a evaluar	Porcentaje					Total %
	Nunca=0	Ocasionalmente=1	Algunas veces=2	Frecuentemente=3	Siempre=4	
• Siente que su opinión es útil dentro de su trabajo	4%	15%	58%	17%	6%	100%
• Suele tener iniciativa en la toma de decisiones y ejecución de tareas en equipo	0%	21%	9%	49%	21%	100%
• Habla con entusiasmo de su trabajo con otras persona	0%	13%	36%	21%	30%	100%

*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a la tercera variable de riesgo psicosocial. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.



*Figura 13.* Resultados relacionados a la tercera variable de riesgo psicosocial: inseguridad emocional en el empleo. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

Es evidente en la figura anterior, en donde se relacionan los resultados con respecto a lo inseguro que se encuentra el empleado del área administrativa, que inicialmente el 58% de ellos sienten que su opinión es tenida en cuenta solo en algunas ocasiones, dicho de otra forma, este porcentaje de empleados manifiestan que cuando dan su punto de vista este es útil pero no de manera constante, solo cuando es requerido o en casos en los que el jefe está de acuerdo con él. Con esta afirmación también coinciden el 15% quienes manifestaron que ocasionalmente son escuchados. Sin embargo, un 17% estableció que la aceptación de su criterio se da frecuentemente. Por otra parte, en lo que corresponde a la iniciativa en la toma de decisiones y ejecución de tareas en equipo, el 49% suele tener esta clase de comportamientos frecuentemente. En cambio, un total de 21% proponen sugerencias siempre que tienen la oportunidad y el otro 21% lo hace teniendo en cuenta la situación, es decir ocasionalmente.

Por último, al indagar sobre si el empleado habla con entusiasmo de su trabajo con otras personas el 36% considera que solo a veces lo hacen, contrario al 30% quienes manifestaron que siempre lo hacen, sintiéndose satisfechos dentro y fuera de sus labores y el 13% en cambio lo hacen en pocas ocasiones.

**4.4.4 Cuarta variable de riesgo psicosocial: problemas de salud causados por el trabajo.** Este tipo de riesgo se encuentra relacionado con la estabilidad física del trabajador y por ende repercute en su estado emocional. Entendiendo de esta manera que la salud implica el bienestar de la persona, pues cuando existe enfermedad causada por el trabajo comienzan dándose por el estrés que le genera al trabajador el desarrollo de las actividades laborales, que en muchos casos son a largo plazo, entre estas se pueden mencionar: cardiovasculares, respiratoria, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológica y mentales, como consecuencias de unas malas condiciones de trabajo (Monte, 2012).

Tabla 33

*Resultados relacionados a la cuarta variable de riesgo psicosocial: problemas de salud causados por el trabajo (frecuencia)*

Situación a evaluar	Frecuencia					Total f/cia
	Nunca=0	Ocasionalmente=1	Algunas veces =2	Frecuentemente=3	Siempre=4	
• Ha dejado de dormir por preocupaciones laborales	10	15	12	8	2	47
• Se ha sentido tenso por las funciones desarrolladas	5	8	15	3	16	47
• Ha podido concentrarse bien en lo que hace	3	14	4	16	10	47

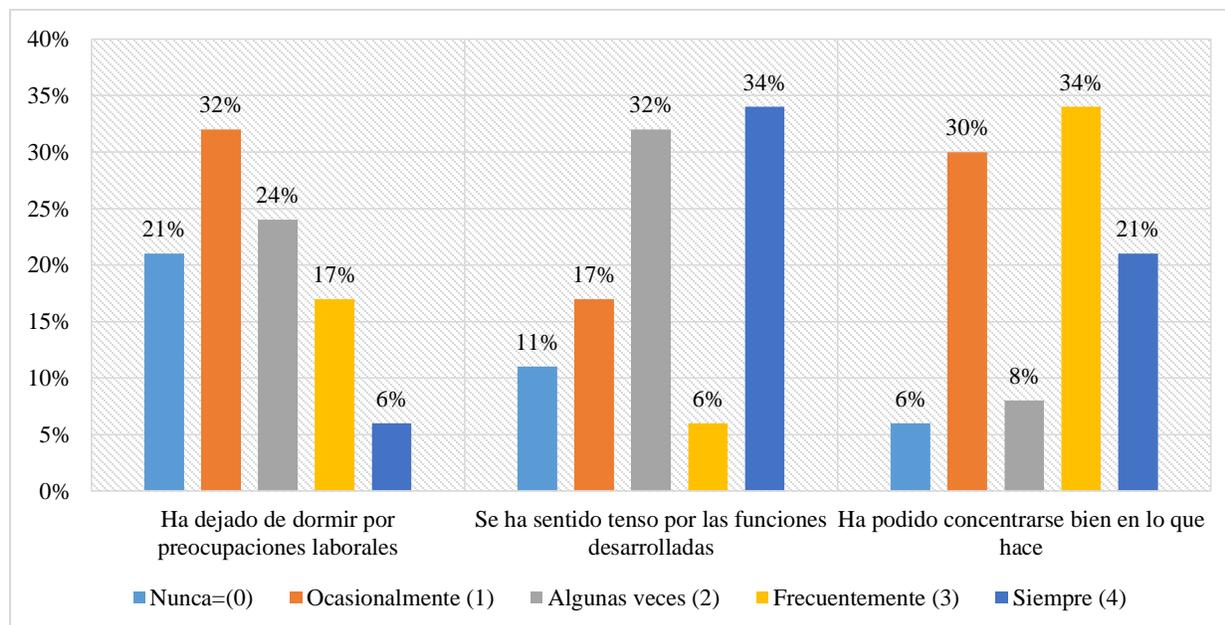
*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a la cuarta variable de riesgo psicosocial. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

Tabla 34

*Resultados relacionados a la cuarta variable de riesgo psicosocial: problemas de salud causados por el trabajo (porcentaje)*

Situación a evaluar	Porcentaje					Total %
	Nunca=0	Ocasionalmente=1	Algunas veces=2	Frecuentemente=3	Siempre=4	
• Ha dejado de dormir por preocupaciones laborales	21%	32%	24%	17%	6%	100%
• Se ha sentido tenso por las funciones desarrolladas	11%	17%	32%	6%	34%	100%
• Ha podido concentrarse bien en lo que hace	6%	30%	8%	34%	21%	99%

*Nota:* La tabla muestra los resultados con respecto a la cuarta variable de riesgo psicosocial. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.



*Figura 14.* Resultados relacionados a la cuarta variable de riesgo psicosocial: problemas de salud causados por el trabajo. Fuente: Autoras del proyecto con base al Test bajo el modelo de escala Likert aplicado a los empleados.

Como última y cuarta variable de medición del riesgo psicosocial, están los problemas de salud causados por el trabajo, se encuentran en primer lugar el análisis realizado sobre factores

como el sueño, en donde los resultados varían, pues el 32% dice que más de una ocasión ha dejado de dormir por la preocupación de su trabajo, el 24% de estos encuestados manifestaron que solo en algunas ocasiones, el 21% nunca lo hacen, y el 17% frecuentemente le cuesta conciliar el sueño a causa de una determinada situación vivida en su empleo.

En cuanto a lo tenso que se han sentido los empleados del área administrativa, el 34% considera que la mayor parte del tiempo si presenta este sentimiento de negatividad, que puede asociarse por la presión de la emergencia sanitaria y las repercusiones que esta ha generado en sus vidas. Notando por otro lado, que el 34% tiene niveles de concentración en sus tareas adecuados y que aplican frecuentemente, el 30% lo hace pero ocasionalmente y 21% siempre trata de concentrarse para dar mejores resultados, sin embargo, existe un mínimo porcentaje de empelados quienes afirmaron que nunca se pueden concentrar del todo en sus labores.

**4.4.5 Análisis de los resultados generales de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa.** De acuerdo con los resultados específicos presentados anteriormente, es posible analizar aquellas variables en donde los empleados tienen un mayor nivel de riesgo psicosocial, cabe decir que la siguiente figura es realizada con base a los factores en donde los porcentajes son elevados en la categorías que llevan a entender que los empelados si sienten y experimentan esas situaciones durante la jornada laboral.

En este sentido, se presenta la siguiente figura en donde el color rojo indica las situaciones en las que los empleados tienen un mayor riesgo psicosocial:

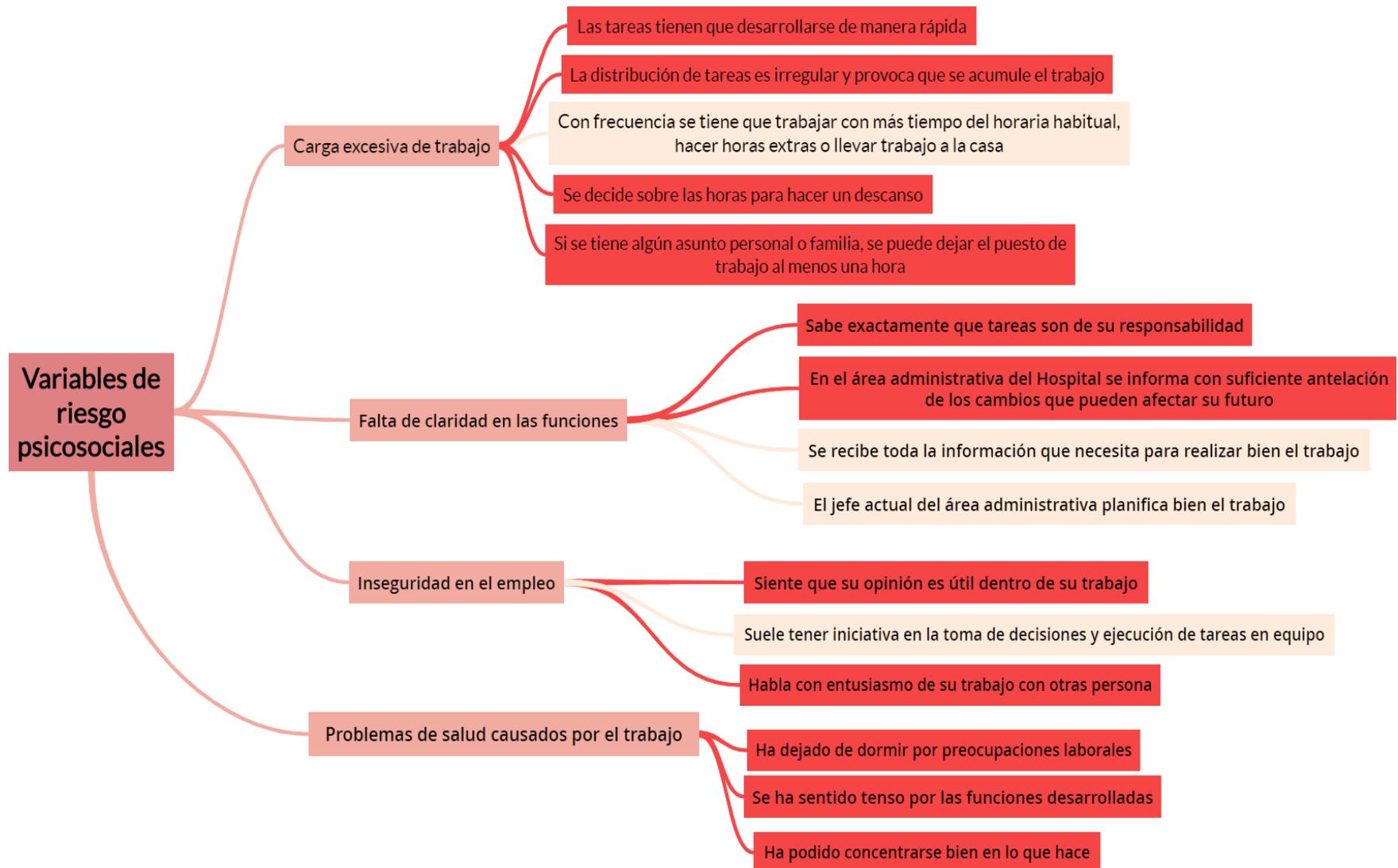


Figura 15. Resultados generales de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa. Fuente: Autoras del proyecto.

En relación a la carga excesiva en el trabajo, los empleados del área administrativa, poseen un riesgo psicosocial con niveles intermedios a través de las variables como la rapidez con la que tienen que desarrollar sus actividades, la regulación con la que se distribuyen sus tareas la cual se hace de manera constante, lo que da lugar a la acumulación del trabajo, generando estrés en el colaborador y repercutiendo de manera negativa en sus resultados y es necesario decir que en relación al manejo de su tiempo, estos manifestaron que no se les da vía libre para poder decidir sobre su horario o en el caso de que se les presenta algún asunto personal o familiar, no pueden dejar el puesto de trabajo al menos una hora.

En segundo lugar, con respecto a la claridad de las funciones, los resultados indican que un elevado porcentaje de los que conforman el área administrativa, tienen dificultades para identificar cuáles son exactamente las responsabilidades que les corresponden hacer, esto sucede al inicio de la jornada o cuando se ingresa por primera vez al área, lo cual conlleva a situaciones de incertidumbre en el empleado. De otro lado, la información no es transmitida a los empleados con alineación de manera constante, en otras palabras hay situación en donde los cambios se informan en un mismo momento en un estado donde el trabajador esta desprevenido o no esperaba tales transformaciones.

En cuanto a la inseguridad emocional que causa el trabajo en los empleados, fue posible determinar que su opinión en pocas situaciones se tiene en cuenta o desde su punto de vista creen que no es útil dentro de su trabajo, igualmente, son mínimas los momentos en lo que esta parte de trabajadores del hospital hablan con entusiasmo de su trabajo con otras personas, esto es generado por la falta de confianza que se tiene por el cargo o por la motivación que tienen.

Como últimos factores de riesgo, están los que comprenden la salud del empleado, en este caso los resultados son preocupantes que ya que en cada situación los empleados coincidieron que decir que si han dejado por preocupaciones laborales, asociadas con sus salario o actividades. Así mimos, manifestaron que se han sentido tensos por las funciones desarrolladas y por ello no tienen una buena concentración, sin duda alguna son variables psicosociales en las que también se ve involucrado su desempeño laboral. En todo caso, es importante mencionar que influye el entorno que rodea su puesto trabajo y sumando la actual situación de emergencia sanitaria que vive el hospital causado por la pandemia.

#### **4.5 Propuesta de las estrategias de afrontamiento del estrés laboral (calidad de vida laboral y competitividad)**

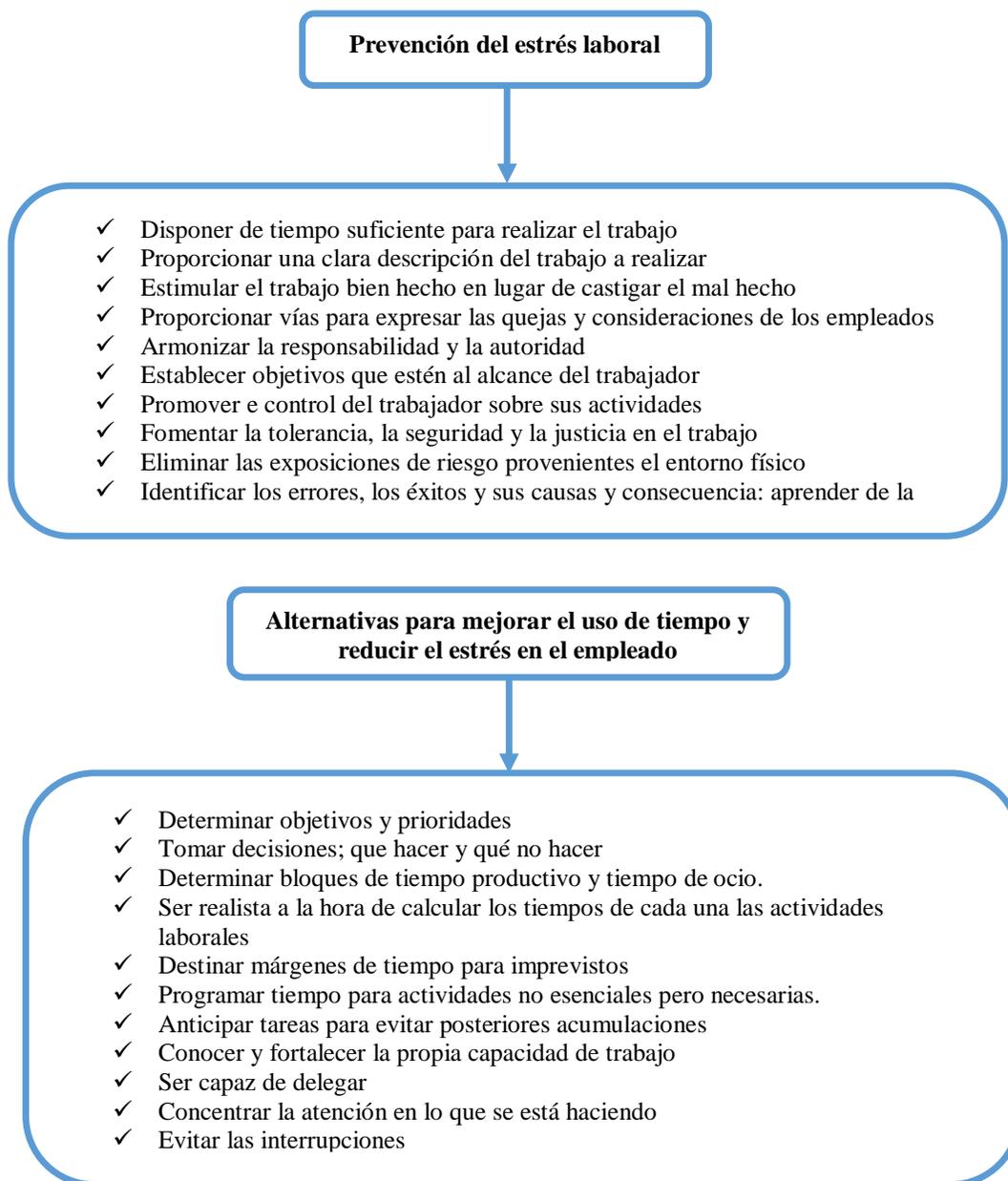
Las estrategias a proponer tendrán una base conceptual sobre la forma en que debe afrontarse el estrés laboral en el área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia. De igual manera es necesario establecer un modelo del manejo y prevención del estrés laboral para que los empleados y jefes del departamento puedan tener una guía sobre las acciones que eviten el aumento de los factores estresores en el grupo de trabajo. A partir de dichas actividades, es posible diseñar un plan de acción en donde se describieran las estrategias de forma más concretas que permitan el mejoramiento de la calidad de vida laboral y por ende la competitividad de cada miembro administrativo.

**4.5.1 Afrontamiento del estrés laboral o coping.** Hace referencia a los esfuerzos que realiza una persona para anticiparse, desafiar o cambiar las condiciones de una situación que es considerada como estresante. Por lo tanto el afrontamiento es la unión de esas capacidades cognitivas y conductuales que se desarrollan para manejar las dificultades laborales y aquellas que provienen del medio externo. Visto de esta manera, es establecido como un proceso y no como una característica estable, existiendo la posibilidad entonces de que el empleado pueda afrontar el estrés de diferentes maneras. (Hernandez, Reséndiz , & Sandoval , 2007)

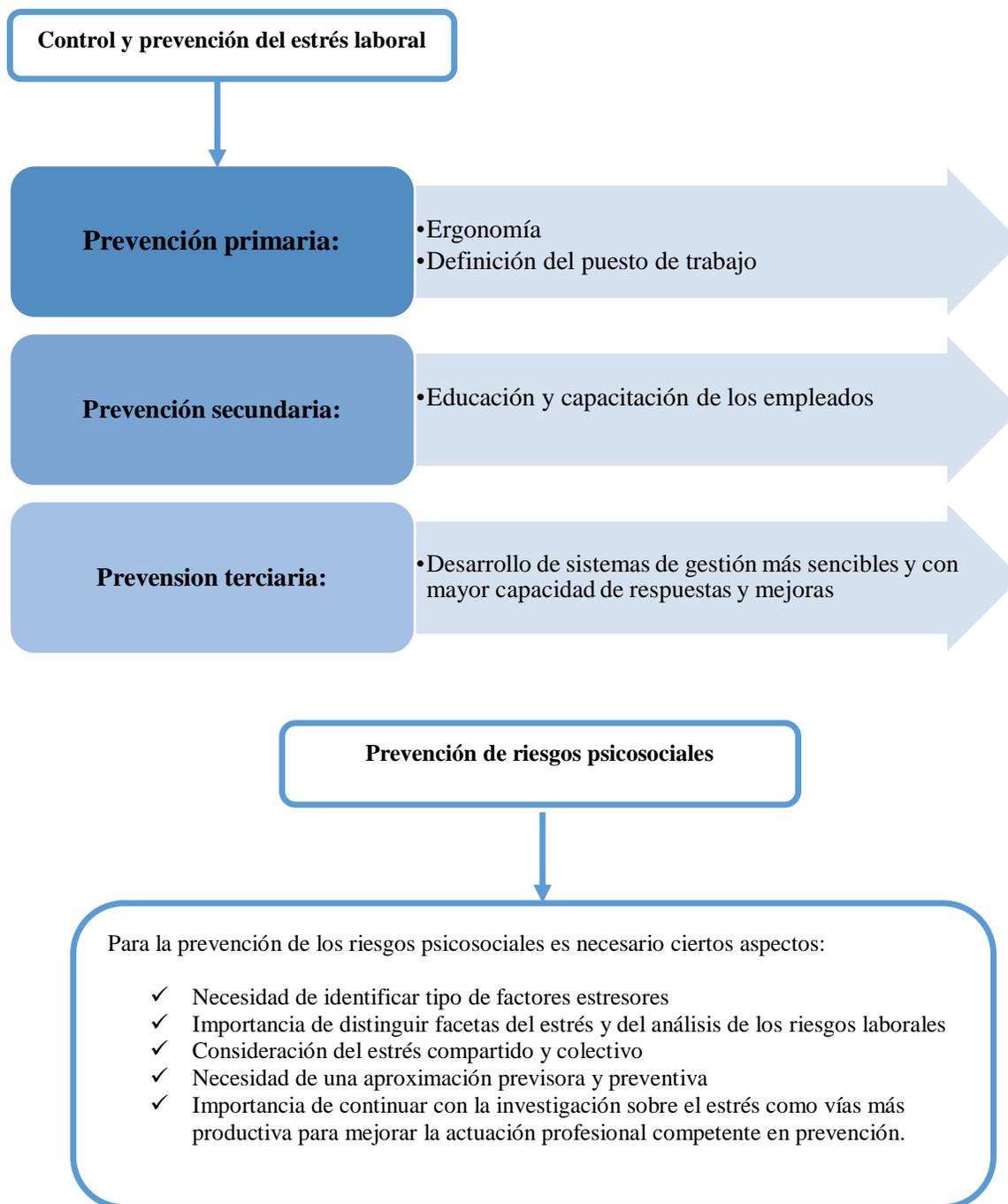
Ahora bien, (Alvarez, 2017) establece que el objetivo principal de las técnicas para el manejo del estrés laboral consisten en reducir emociones negativas e incrementar las positivas. Las estrategias dirigidas al coping deben tener en consideración las creencias, valores y compromisos personales de cada empleado, ya que se debe estimular y afrontar las situaciones estresantes de una manera adecuada, en otras palabras, con mayor adaptación y sin prevenir el estrés crónico. Siendo necesario tener en cuenta todas las variables implicadas en la experiencia del estrés laboral, como los son las causas laborales, la personalidad del empleado, la situación de estrés que enfrenta y el malestar emocional.

En este sentido, existe cuatro estrategias fundamentales para el afrontamiento efectivo del estrés laboral con el grupo de trabajo: Técnicas de relajación, pensamiento realista y productivo, solución de problemas, y ensayo de habilidades. Decir entonces que las formas de afrontamiento se encuentran enfocados a la acción directa, la interacción del individuo ambiente, en donde el empleado es quien actual debido a la situación de riesgo, buscando información a partir de la sensación que le genera el ambiente laboral.

**4.5.2 Modelo del manejo y prevención del estrés laboral propuesto como estrategia para el área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia.**



*Figura 16.* Prevención del estrés laboral. Fuente: Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá, programa de Administración de empresas: (Herrera, 2016)



*Figura 17.* Prevención y control del estrés laboral. Fuente: Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá, programa de Administración de empresas: (Herrera, 2016)

**4.5.3 Plan de acción para presentar las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia.** El plan de acción es una herramienta de administración que enumera las actividades necesarias para lograr un objetivo. Esto le permite a la empresa dividir el objetivo central en una variedad de tareas, organizarlas cronológicamente y determinar quién será el responsable de realizar, por cuanto tiempo y con qué recursos.

En este orden de ideas, en el caso del planteamiento de las estrategias para afrontar el estrés laboral en el área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar, el plan de acción es prestando con la finalidad de establecer estrategias que encaminen a los empleados a manejar de manera correcta las situaciones de estrés y reducir los factores estresores.

También mencionar que las estrategias que aquí se plantean son en base al modelo Prevención del estrés laboral relacionado anteriormente:

Tabla 35

*Plan de acción*

<b>Estrategia de afrontamiento de estrés laboral</b>	<b>Objetivo de la estrategia</b>	<b>Actividades para cumplimiento de las estrategias</b>	<b>Meta %</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Indicador</b>
✓ Establecer técnicas de afrontamiento saludable para manejar el estrés laboral entre los empleados del área administrativa	Minimizar los factores de estrés laboral y los efectos negativos en los empleados	1. Reestructurar las condiciones laborales como el puesto de trabajo y ambiente laboral 2. Crear un programa preventivo de detección y manejo de estrés laboral. 3. Seleccionar de manera adecuada los trabajadores para cada cargo	30%	Humanos: jefe de área administrativa y empleados  Tecnológicos: computadores	Jefe de área administrativa y empleados	Inicio: 01/11/2020  Final: 31/12/2020	Técnicas de afrontamiento del estrés laboral
✓ Promover la comunicación confianza y trabajo en equipo en el personal administrativo	Reducir la tensión que se genera por trabajar de manera grupal	1. Generar espacios de socialización entre los miembros 2. Establecer programas de integración del personal 3. Fortalecer los planes de reconocimientos por actividades realizadas	40%	Humanos: jefe de área administrativa y empleados	Jefe de área administrativa y empleados	Inicio: 01/11/2020  Final: 31/12/2020	Informe sobre la evaluación del desempeño laboral
✓ Fortalecer las relaciones interpersonales en los empleados que conforman el área administrativa	Fijar acciones acordadas con horarios, descanso y cumplimiento de las labores	1. Clasificar los horarios de descanso laboral 2. Plantear tareas grupales, en donde se establezcan metas y reconocimiento por equipo 3. Diseñar planes de conciliación entre los miembros y jefes	60%	Humanos: jefe de área administrativa y empleados	Jefe de área administrativa y empleados	Inicio: 01/11/2020  Final: 31/12/2020	Informe sobre la evaluación de las relaciones interpersonales

*Nota:* La tabla relaciona el plan de acción donde se presenta las estrategias para el afrontamiento del estrés laboral. Fuente: Autoras del proyecto.

“Tabla 35 plan de acción” “Continuación”

Estrategia de afrontamiento de estrés laboral	Objetivo de la estrategia	Actividades para cumplimiento de las estrategias	Meta %	Recursos	Responsable	Tiempo	Indicador
✓ Proporcionar herramientas a los empleados en pro del mejoramiento y fortalecimiento de sus emociones	Lograr un mayor control de las emociones, sensaciones y comportamiento del trabajador ante los factores estresores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facilitar material didáctico que favorezca el desarrollo de destrezas mentales y mejore la productividad de los empleados.</li> <li>2. Fomentar el uso de los medios tecnológicos como técnicas para fortalecer el desempeño laboral.</li> <li>3. Realizar una campaña educativa que les comunique a los empleados mensajes sobre cómo manejar el estrés laboral</li> </ol>	40%	<p>Humanos: jefe de área administrativa y empleados</p> <p>Económicos: inversión en elementos dinámicos para los empleados</p> <p>Tecnológicos: computadores</p>	Jefe de área administrativa y empleados	<p>Inicio: 01/11/2020</p> <p>Final: 31/12/2020</p>	Registro de actividades realizadas
✓ Establecer nuevos canales de comunicación internos con la finalidad de mejorar la relación jefe-subordinado	Contrarrestar las situaciones de estrés causadas por el tipo de liderazgo implementado por el jefe directo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar los estilos de liderazgo de los jefes directos para eliminar la dualidad del mensaje y bajar los niveles de estrés que se generan en el equipo administrativo.</li> <li>2. Implementar nuevas técnicas de comunicación como: diálogo, tono de voz y claridad en la información</li> <li>3. Escuchar las necesidades del trabajador y brindar espacios para su asuntos personales</li> </ol>	50%	<p>Humanos: jefe de área administrativa y empleados</p> <p>Tecnológicos: computadores</p>	Jefe de área administrativa y empleados	<p>Inicio: 01/11/2020</p> <p>Final: 31/12/2020</p>	Informe sobre las técnicas de liderazgo y direccionamiento administrativo

*Nota:* La tabla relaciona el plan de acción donde se presenta las estrategias para el afrontamiento del estrés laboral. Fuente: Autoras del proyecto

## Capítulo 5. Conclusiones

Se concluye en primer lugar que los factores de estrés que manifiestan con mayor frecuencia los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, van desde el comportamiento pesimista por la falta de reconocimiento laboral, hasta el cansancio emocional derivado de la sobrecarga de actividades impuestas en el trabajo. Así mismo, señalar que otros factores estresores identificados son la frustración, la relación con el jefe directo y el cansancio emocional al final de la jornada laboral. Por lo que es evidente la prevalencia del síndrome de burnout en este grupo de administrativos, puesto que los niveles de agotamiento, despersonalización y realización personal alcanzaron una puntuación elevada. También mencionar, que existe una relación entre la edad, género, cargo, años laborados en la empresa de salud frente a los niveles de estrés, notando en este punto que los empleados que presentan cansancio emocional asociado con el estrés tienen las siguientes características: edad entre 27 y 30 años, en su mayoría son mujeres, que cuyo estado civil es casado y son profesionales en algún campo de la administración.

En cuanto al análisis de las relaciones interpersonales, es posible concluir que las emociones, sentimientos, la interacción con los compañeros, el ambiente y el clima laboral, son variables que afectan el desarrollo de las actividades del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, siendo generadoras de estrés laboral debido a que los resultados reflejaron la existencia de una débil comunicación en el grupo de trabajo de esta dependencia y la información que se trasmite no tiene una claridad total en el empleado, convirtiéndose estas situaciones internas, en causantes de estrés laboral. También fue evidente la

poca interacción y vínculos generados con los jefes directos, lo cual influye notablemente en el desempeño de los trabajadores quienes ante esta circunstancia han venido tomando una conducta negativa que los lleva a disminuir su rendimiento laboral.

Por otro lado, el estudio sobre las variables de riesgos psicosociales como las pocas horas de descanso a las que se enfrentan, la falta de definición de las tareas, la inestabilidad que siente el empleado al desarrollar sus funciones y los problemas en la salud, son situaciones que inciden de manera directa e indirecta en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, siendo factores perjudiciales dentro de los resultados que el empleado debe rendir en el campo de la administración donde se desempeñan actualmente, puesto que se encuentran tensionados y poseen malestares físicos y mentales que les impiden tener una vida laboral y personal equilibrada, provocando cambios en el comportamiento difíciles de manejar.

Para finalizar, las autoras del proyecto proponen a través de un plan de acción las estrategias para el fortalecimiento de la calidad de vida laboral y la competitividad de los empleados del área administrativa, teniendo en cuenta los niveles de estrés que se identificó en este grupo de trabajo. Dicho plan es diseñado teniendo en cuenta cuatro factores centrales del estrés laboral, como su afrontamiento, las relaciones interpersonales, el nivel emocional del empleado y la comunicación interna. Así pues, se finaliza el proyecto de investigación estableciendo los lineamientos de mejora a aplicar en el área administrativa, cuya intención es aumentar la productividad y disminuir los niveles de estrés.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Es conveniente para el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, poder determinar los factores de estrés laboral que se manifiestan en los empleados que la conforman y tomar acciones correctivas a tiempo, para lo cual se sugiere adoptar continuamente instrumentos de recolección de información como el cuestionario diseñado bajo el modelo de Burnout, Maslach Burnout Inventory, MBI, que le permita identificar las situaciones de agotamiento emocional y despersonalización del grupo de trabajo. Así mismo, es necesario la participación de los directivos para adoptar otras técnicas que se pueden implementar en la búsqueda de la disminución del estrés laboral que hasta el momento es reflejado en dicho departamento, como lo es formar grupos multidisciplinarios sobre salud y bienestar integrado que rindan informes sobre las causas del estrés en el trabajo y propongan medidas eficaces para su afrontamiento.

Es importante construir unas relaciones interpersonales en donde prime la comunicación entre los empleados del área administrativa y sus jefes directos, definiendo los canales por los cuales se transmitirá la información, siendo uno de los puntos más débiles en cuanto a interacción dentro del grupo de trabajo, con esto también es posible desarrollar habilidades comunicativas no verbales y verbales esenciales para potencializar los resultados. Entre tanto, los colaboradores y gestores tienen que conocer mejor, relacionarse y ejecutar proyectos grupales, para que se facilite un acercamiento entre ambos niveles jerárquicos, haciéndolos parte de los procesos y decisiones que les demuestre el valor que tienen para el Hospital.

Ahora bien, es necesario controlar los riesgos psicosociales a través de la modificación de los estímulos y situaciones en donde se provocan mayores niveles de estrés que afectan la estabilidad emocional del empleado. Con acciones concretas, como la inclusión de programas de salud en la empresa y la realización constante de pausas activas, con ello es posible que los administrativos puedan aprender a manejar la tensión y presión laboral, mejorar su actitud y la forma de pensar y reaccionar.

Implementar el plan de acción que la investigación propone como último punto necesario para contrarrestar el estrés laboral, puesto que integra los objetivos, estrategias y secuencias de las principales acciones establecidas para que los empleados del área administrativa tengan una mejor vida laboral, y espacios sociales que generen motivación, esfuerzo por alcanzar las metas y sentido de pertenencia por la empresa.

## Referencias

- Alcaldía Municipal de Curumaní, Cesar. (2019). *Nuestro municipio*. Obtenido de <http://www.curumani-cesar.gov.co/municipio/nuestro-municipio>
- Avilez, Y. P. (2018). *Estudio de burnout y estrés laboral en profesionales de la salud*. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5274/1/Estudio%20de%20Burnout%20y%20Estres%20Laboral%20en%20Profesionales%20de%20la%20Salud.pdf>
- Barnet, S. (2017). *Investigación Descriptiva*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/pem/v15n2/1409-0724-pem-15-02-e2733.pdf>
- Bolivia, P. (2007). *El estrés laboral, como síntoma en las empresas*. Obtenido de Universidad Católica Boliviana: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Carcamo, A. (2019). *Plan de Bienestar Social e Incentivos*. Obtenido de <https://hospitalcmpcurumani.gov.co/wp-content/uploads/2019/03/Plan-de-Bienestar-e-incentivos-HCMP.pdf>
- Carvajal, R. R., & Rivas, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Chávez, L. (2016). *Trabajo de grado: El estrés y su efecto en el desempeño en los trabajadores administrativos de área de gestión de la empresa Electro sur S. A*. Obtenido de Universidad privada de TECNA, Perú: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizabeth.pdf>
- Coduti, P., Gattás, Y., & Sarmiento, S. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afecta el entorno organizacional*. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)

Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010*. Obtenido de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)

Cruz, M. L., & Chaves, M. (2010). *Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v26n1/enf09110.pdf>

Durán, M. (2010). *Bienestar Psicológico: la calidad de vida y el estrés en el contexto laboral*.

Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-BienestarPsicologico-3698512.pdf>

Garavito, Y. (2018). *Estrés laboral en Colombia*. Obtenido de

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018\\_estres\\_laboral\\_colombia.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf)

García, J. L. (2016). *Tesis de Maestría en Seguridad e Higiene Industrial*. Obtenido de Estudio del estrés laboral en el personal administrativo:

<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Gonzales, O. (2000). El estrés laboral: El mal del siglo. *El Tiempo*, págs. 3-4. Obtenido de El tiempo.

Henao, D., Martínez, A., & Ramírez, O. (2018). *Causas del estrés laboral en los trabajadores, caso Cantinela*. Obtenido de Universidad Jorge Tadeo Lozano:

[https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/5580/TESIS%20CAUSAS%20DEL%20ESTR%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20CASO%20E2%80%9CCENTINELA%20E2%80%9D%20DE%20LA%20COMPAC3%91%20C3%8DA%20DE%20SEGURIDAD%20Y%20VIGILANCIA%](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/5580/TESIS%20CAUSAS%20DEL%20ESTR%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20CASO%20E2%80%9CCENTINELA%20E2%80%9D%20DE%20LA%20COMPAC3%91%20C3%8DA%20DE%20SEGURIDAD%20Y%20VIGILANCIA%20)

2

Ivancevich, & Mattson . (2011). *Libro: estrés y trabajo*. Obtenido de

- <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8063/3/158.72-H558f-CAPITULO%20II.pdf>
- Larreamendy, J. (2010). *Artículo de reflexión: Proceso, coherencia, cotidianidad, investigación psicológica*. Obtenido de Universidad de los Andes:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n5/n5a02.pdf>
- Mingola, j. c. (08 de 2012). *Medicina y seguridad en el trabajo*. Obtenido de  
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion10.pdf>
- Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución N° 2646*. Obtenido de  
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Resolución N° 2404*. 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. (1994). *Diario Oficial No. 41.405.*. Obtenido de  
[https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Decretos/D1295\\_94.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Decretos/D1295_94.pdf)
- Ministerio del Trabajo. (2014). *Decreto 1477*. Obtenido de  
[https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)
- Ministerio del Trabajo, y de Seguridad Social. (1989). *Resolución 1016*. Obtenido de  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>
- Montoya, B. (2016). *El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados, Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín*.  
Obtenido de  
[http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3124/Montoya\\_Marin](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3124/Montoya_Marin)

\_Blanca\_Doris\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muguroza, Y. (2018). *Tesis: Estudio del estrés laboral y su influencia en el clima organizacional en las empresas inversiones civil del Perú*. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1856/TFCE-03-11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.

Paredes, L. C. (2017). *Relaciones interpersonales en el bienestar laboral*. Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/1364-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2796-1-10-20171018.pdf>

Pedraza, E., & Conde, G. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Pérez, E. J. (2011). *Artículo de reflexión: La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos*. Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf>

Quiceno, M., & Vinaccia, S. (2007). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>

Ramírez, A. C., & Mayorga, D. (2017). *Riesgos labores psicosociales, perspectiva organizacional*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Rodríguez, A. (2013). *El Estrés laboral en los empleados colombianos*. Obtenido de <http://psiquiatria.org.co/web/wp-content/uploads/2013/10/articulo-estrees-laboral-04-de-octubre-de-2013.pdf>

Siegest, M. (2000). *Percepción de peligros: el papel de la confianza social y el*.

Zapata. (2016). *Estrés laboral en los empleados de la entidad financiera*. Amalfi.

# Apéndice

Apéndice A. Modelo del test aplicado para evaluar el estrés laboral, las relaciones interpersonales y riesgos psicosociales en los empleados del área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia.

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA Y ECONOMICAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

- Objetivo general. Analizar los factores de estrés laboral que influyen en las relaciones interpersonales del área administrativa del hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní, Cesar Colombia.

*Características generales de los empleados del área administrativa*

**Edad:**

20 a 26 años	27 a 33 años	34 a 40 años	41 a 50 años	De 50 años en adelante

**Género:**

Femenino	Masculino

**Estado civil:**

Soltero (a)	Casado (a)	Unión libre (a)	Viudo(a)	Divorciado(a)

**Escolaridad:**

Educación técnica	Educación tecnológica	Educación profesional completa	Educación profesional completa	Postgrado

**Nivel jerárquico en el área administrativa:**

Bajo	Medio	Elevado

**Años laborando en el área administrativa:**

1 año	2 a 3 años	4 a 6 años	7 a 9 años	10 años en adelante

**Parte 1.** Determinar los factores de estrés laboral que se manifiestan en los miembros que conforman el área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. (Test diseñado bajo el modelo de Burnout, Maslach Burnout Inventory, MBI)

**Instrucción:** Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados

Puntuación	0	1	2	3	4	5	6
Valoración	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

Aspectos	ítem	Factor estresor a evaluar	0	1	2	3	4	5	6
<b>Cansancio emocional</b>	1	Me siento emocionalmente defraudado en el trabajo							
	2	Cuando termino mi trabajo me siento agotado							
	3	Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
	4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
	5	Siento que mi trabajo me está desgastando							
	6	Me siento frustrado en mi trabajo							
	7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
	8	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades							
	9	Trabajar en contacto directo con las personas y pacientes me produce bastante estrés							
<b>Despersonalización</b>	10	Siento que estoy tratando a algunos compañeros de trabajo como si fuesen objetos impersonales							
	11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
	12	Siento que mi trato con la gente es más duro							
	13	Siento indiferencia ante los resultados de las otras personas							
	14	Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas							
<b>Realización personal</b>	15	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo							
	16	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
	17	Me siento muy enérgico en mi trabajo							
	18	Siento que puedo crear con facilidad un mejor clima en mi trabajo							
	19	Me siento estimulado después de trabajar con el grupo de trabajo							
	20	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
	21	Siento que puedo atender con amabilidad las personas							
	22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son manejados adecuadamente							

### Continuación de la encuesta

**Parte 2.** Analizar las relaciones interpersonales generadoras de estrés laboral en el área administrativa. (Test, diseñado bajo la escala Likert)

0	1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

Ítem	Medición de las relaciones interpersonales	0	1	2	3	4	5
1	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son buenas?						
2	¿Considera usted que tiene una relación satisfactoria con el jefe del área administrativa?						
3	¿Considera que es buena la relación que tiene con las personas que están bajo su supervisión?						
4	¿Cree usted que las relaciones interpersonales influyen en el desarrollo de sus funciones administrativas?						
5	¿Considera que las relaciones interpersonales son aplicadas con eficiencia por parte de sus compañeros de trabajo?						
6	¿La comunicación es clave para relacionarse dentro del área administrativa?						
7	¿Considera que es adecuada la comunicación entre usted y su jefe?						
8	¿Existe una comunicación interna entre el grupo de trabajo que permita transmitir información de manera clara?						
9	¿Considera que las relaciones con sus compañeros ha generado un clima laboral estable?						
10	¿Sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta por parte de sus compañeros de trabajo para la realización de sus tareas?						
11	¿Le es posible contar con el apoyo o ayuda del jefe del área administrativa cuando usted la requiere?						
12	¿Cree usted que los miembros que hacen parte del área administrativa están comprometidos con las metas de establecidas?						
13	¿Se siente satisfecho y cómodo al momento de realizar sus tareas o actividades administrativas?						

### Continuación de la encuesta

**Parte 3.** Estudiar las variables de riesgos psicosociales que inciden en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Cristian Moreno Pallares del municipio de Curumaní. (Test, diseñado bajo la escala Likert)

0	1	2	3	4
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

VARIABLES DE RIESGO PSICOSOCIALES	ÍTEM	SITUACIÓN A EVALUAR	0	1	2	3	4
Carga excesiva de trabajo	1	Las tareas tienen que desarrollarse de manera rápida					
	2	La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo					
	3	Con frecuencia se tiene que trabajar con más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevar trabajo a la casa					
	4	Se decide sobre las horas para hacer un descanso					
	5	Si se tiene algún asunto personal o familiar, se puede dejar el puesto de trabajo al menos una hora					
Falta de claridad en las funciones	6	Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad					
	7	En el área administrativa del Hospital se informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro					
	8	Se recibe toda la información que necesita para realizar bien el trabajo					
	9	El jefe actual del área administrativa planifica bien el trabajo					
Inseguridad emocional en el empleo	10	Siente que su opinión es útil dentro de su trabajo					
	11	Suele tener iniciativa en la toma de decisiones y ejecución de tareas en equipo					
	12	Habla con entusiasmo de su trabajo con otras personas					
Problemas de salud causados por el trabajo	13	Ha dejado de dormir por preocupaciones laborales					
	14	Se ha sentido tenso por las funciones desarrolladas					
	15	Ha podido concentrarse bien en lo que hace					

*“Las variables psicosociales expuestas y a evaluar son tomadas del estudio realizado por la Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa Facultad de Psicología, Relaciones Industriales Y Ciencias de La Comunicación”*

**¡Muchas gracias por su colaboración!**