

MEDICIÓN Y ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS
OCUPACIONAL, EN LA CLÍNICA "LA MILAGROSA" DE LA CIUDAD DE SANTA
MARTA (MAGDALENA)

LUZ DARY GALVÁN ANAYA
ALEXANDRA ISABEL PINZÓN ORTIZ

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTA MARTA, D.T.C.H
2007

MEDICIÓN Y ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS
OCUPACIONAL, EN LA CLÍNICA "LA MILAGROSA" DE LA CIUDAD DE SANTA
MARTA (MAGDALENA)

LUZ DARY GALVÁN ANAYA
ALEXANDRA ISABEL PINZÓN ORTIZ

Memoria de Grado presentada como requisito para optar al Título de Administrador
de Empresas con énfasis en Finanzas y Sistemas

Ps. F. ROBERT FERREL ORTEGA, M.A.
Director

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTA MARTA, D.T.C.H
2007

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios Padre Celestial, por iluminarme y darme fuerza para avanzar en este camino.

A mis padres; José Galván y Orfelina Anaya por darme la vida y apoyarme en cada impulso para alcanzar esta meta. A mis hermanos, hermanas y sobrinos por su comprensión, cariño y apoyo.

A Beatriz Cecilia Castillo, mi segunda madre, por acogerme en su hogar y estar a mi lado apoyándome todos los días durante este proceso de formación.

Demás familiares y amigos, especialmente Alexandra, Martha, Tania y Alvaro por sus consejos, ayuda y compañía.

Luz Dary

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado y agradecido en primera instancia al Ser Supremo que permite que a diario encontremos razones para seguir adelante, superándonos personal y profesionalmente, a El, a nuestro Dios.

En esa medida a mis padres Julio Pinzón y María Ortiz que son mi ejemplo y motores de mi vida, que impulsaron y apoyaron mis ganas de superarme.

A mi compañera de grado y más que eso, mi Amiga Luz Dary Galván que sin ella esta realización no hubiese llegado a su finalidad.

A todas las personas que de una u otra forma nos colaboraron en la realización de este proyecto de grado, a mi familia y a nuestros amigos en especial a nuestra compañera Martha Escorcía.

A todos ellos muchas gracias porque aun cuento con su apoyo y amor, el cual es retribuido.

Alexandra Isabel

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron con la realización del presente trabajo de investigación y con nuestra formación profesional, muy especialmente a:

- **FERNANDO ROBERT FERREL ORTEGA**, Psicólogo, M.A., Docente T.C. de la Universidad del Magdalena, de amplia experiencia en el área de Recursos Humanos, por sus valiosos aportes conceptuales y metodológicos, así como por su constante apoyo y motivación para la feliz culminación de nuestra investigación.
- **EDIMER LATORRE IGLESIAS**, Sociólogo, Catedrático de la Universidad del Magdalena, de amplia experiencia en el área de Recursos Humanos y metodología en el tema de proyectos, Jurado del Trabajo de Grado, por su apoyo y aportes para el mejor desarrollo de la investigación.
- **AL JURADO EXTERNO EVALUADOR** especialista en Recursos Humanos y de amplia experiencia en el área de Administración de Personal, Jurado del Trabajo de Grado, por su apoyo y aportes para el mejor desarrollo de la investigación.
- **A LA CLINICA LA MILAGROSA**, especialmente a los Gerente, Subgerente y Jefe de Personal, por su valiosa colaboración al contestar la encuesta diseñada por los investigadores; sin ellos no hubiera sido posible culminar con éxito este trabajo.
- **AL COMITÉ DE MEMORIA DE GRADO DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**, por su apoyo y respaldo institucional para realizar la presente investigación.
- **A TODO EL CUERPO DOCENTE DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, por suministrarnos sus valiosos conocimientos para así alcanzar nuestra meta de ser profesionales en el área administrativa.

RESUMEN

El presente Trabajo de Grado es requisito para optar el título de Administrador de Empresas de la Universidad del Magdalena, y se denomina MEDICIÓN Y ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS OCUPACIONAL, EN LA CLÍNICA "LA MILAGROSA" DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA (MAGDALENA); fue realizado con el propósito de Identificar, describir y comparar el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de la salud de una Empresa Privada de Nivel 3 – 4 (Clínica "La Milagrosa") de la ciudad de Santa Marta, según la sección y el cargo en que trabajan, con el fin de proponer estrategias administrativas que favorezcan su manejo y control.

La investigación planteó el problema de los trastornos de salud que causa el estrés si este no se maneja de manera preventiva ya que puede afectar el desempeño de los trabajadores y por ende las relaciones interpersonales. Es por ello que las investigadoras plantearon el interrogante de ¿Cuál será el nivel de estrés laboral que presentan los funcionarios médicos, paramédicos y administrativos, según el cargo que desempeñan, en la Clínica "La Milagrosa" del Distrito de Santa Marta?

Se trató de una investigación de tipo descriptiva, en la que se toma como variable independiente las características del cargo ocupado y como variable dependiente el Nivel de estrés ocupacional. La población del estudio estuvo constituida por 231 trabajadores de la cual se escogió una muestra de 68. Se utilizó una Encuesta estándar para medir el estrés ocupacional diseñado por el ISS en la cual trata todos los aspectos relacionados a las manifestaciones que provocan el estrés en los trabajadores. La Encuesta se aplicó directamente a los empujados que laboran en la Clínica la Milagrosa.

Sus principales resultados destacaron que existe una presencia fuerte de estrés laboral en los trabajadores de la clínica particularmente en el sexo masculino debido a la exigencia que tiene la entidad en prestar los servicios de salud por parte del personal médico y administrativo, ya que esta clínica maneja una cartera amplia de clientes cotizantes de las empresas.

Para ello las autoras diseñar un plan de seguridad ocupacional para el manejo del estrés por un equipo del departamento de recursos humanos para disminuir esta tendencia, además de capacitación para mejorar los hábitos del trabajador: para alimentarse, dormir, recrearse, realizar ejercicios físicos, eliminar los vicios, etc. todo con el fin de combatir la vida sedentaria que es riesgosa para la salud.

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Sexo	56
Tabla 2. Edad	58
Tabla 3. Nivel de estudios	59
Tabla 4. Cargo	60
Tabla 5. Área de desempeño	61
Tabla 6. Tiempo de servicio	63
Tabla 7. Nivel de estrés	64
Tabla 8. Tabla de contingencia Nivel de estrés * Edad	65
Tabla 9. Tabla de contingencia Nivel de estrés * Sexo	67
Tabla 10. Tabla de contingencia Nivel de estrés * tiempo	68
Tabla 11. Tabla de contingencia Nivel de estrés * Cargo	69

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo de Mc Lean. Relación ambiente, vulnerabilidad y estresante	38
Figura 2. Modelo de ajuste ambiental de Person, en términos de ajuste entre la persona y el ambiente.	39
Figura 3. Modelo de Baker. Énfasis en ajuste al trabajo.	40
Figura 4. Variables de los factores de estrés	43
Figura 5. Sexo	57
Figura 6. Edad	58
Figura 7. Nivel de estudios	59
Figura 8. Cargo	60
Figura 9. Área de desempeño	62
Figura 10. Tiempo de servicio	63
Figura 11. Nivel de estrés	64
Figura 12. Tabla de contingencia Nivel de estrés * Edad	66
Figura 13. Tabla de contingencia Nivel de estrés * Sexo	67
Figura 14. Tabla de contingencia Nivel de estrés * tiempo	68
Figura 15. Tabla de contingencia Nivel de estrés * Cargo	69

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	82

CONTENIDO

	Pág.
1. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1 INTRODUCCIÓN	13
1.2 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN	15
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.4 DELIMITACIÓN DEL ESPACIO TEMPORAL Y GEOGRÁFICO	17
1.4.1 Universo geográfico.	17
1.4.2 Delimitación del espacio temporal.	17
1.5 DURACION DEL ESTUDIO.	17
1.6 LIMITACIONES	17
1.7 OBJETIVOS	18
1.7.1 Objetivo general	18
1.7.2 Objetivos específicos	18
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1 ANTECEDENTES	19
2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS	23
2.2.1 Aspectos generales sobre el estrés.	24
2.2.1.1 ¿Qué es el estrés?.	24
2.2.1.2 Mecanismos del estrés	26
2.2.1.3 El estrés positivo y el estrés negativo	27
2.2.1.4 Características de las situaciones de estrés	28
2.2.1.5 El síndrome general de adaptación	29
2.3.2 EL ESTRÉS OCUPACIONAL O ESTRÉS EN EL TRABAJO	30
2.4 MODELOS DE ESTRÉS OCUPACIONAL	37

2.4.1	Variables de los factores de estrés	41
2.4.2	Tipos de estresores laborales	44
2.4.3	Consecuencias del estrés ocupacional	45
2.5	MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL	47
2.6	LA CLINICA "LA MILAGROSA S.A.", IPS.	50
2.6.1	Características de la empresa	50
2.6.2	Reseña histórica	51
2.6.3	Servicios	51
3.	DISEÑO METODOLÓGICO	53
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	53
3.2.1	Población	53
3.2.2	Muestra	53
3.3	INSTRUMENTO	54
3.4	VARIABLES	54
3.5	HIPOTESIS DE TRABAJO	55
3.6	PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	55
3.7	PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	56
4.	RESULTADOS	57
4.1	CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y LABORALES DE LOS PARTICIPANTES	57
4.2	NIVELES DE ESTRÉS PRESENTES EN LA POBLACION TRABAJADORA	65
4.3	TABLAS DE CONTINGENCIA QUE ASOCIAN EL ESTRÉS LABORAL CON OTRAS VARIABLES EXÓGENAS	66
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES	74

BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	81

1. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El trabajo en el sector salud es uno de los más delicados por tratarse del manejo de diferentes situaciones que tienen que ver con la vida de las personas.

Esta situación exige una máxima atención y concentración en las labores asignadas, lo cual evidencia el desarrollo de diferentes niveles de estrés. Evidentemente, la diferente formación, experiencia y ocupación del personal de salud (internos, médicos y enfermeras), según el área en que se encuentren asignados (emergencia, consulta externa, administrativo), desarrollarán seguramente diferentes niveles de estrés.

Es así que, al estudiar y tratar de comprender el comportamiento humano en el trabajo por parte de los administradores de empresas, se encuentran con un fenómeno que afecta definitivamente la productividad y la salud de los trabajadores: la presencia del estrés ocupacional.

El estrés ha aumentado su incidencia en el mundo del trabajo generando decisiones incorrectas, juicios erróneos, baja moral, irritabilidad, ausentismo, estados depresivos y ansiosos, y hasta una serie de trastornos psicofisiológicos como úlceras, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares. Como consecuencia, las empresas han tenido que invertir dinero y tiempo en tratar de enfrentar esta situación. Sin embargo, a pesar de todos los efectos negativos que contiene el estrés, aún no recibe la atención adecuada; y, las empresas e instituciones invierten recursos insuficientes para el desarrollo de programas que ayuden a enfrentar y controlar este problema.

Investigar acerca del estrés ocupacional en la organización para establecer un diagnóstico que permita diseñar programas de prevención y manejo del estrés, es de vital importancia para la Organización, ahorra esfuerzos administrativos, recursos económicos y facilita la consecución de metas.

Por lo anterior, en el presente Proyecto de investigación se buscó identificar y comparar los niveles de estrés que se presentan en los trabajadores de las diferentes áreas de atención de la Clínica "La Milagrosa", de la ciudad de Santa Marta, del nivel 3-4 de atención, con el fin de facilitar su control y manejo.

Este tema es de interés de las estudiantes investigadoras, se ajusta a su formación en el área de recursos humanos y espera aportar a la comprensión y manejo de esta problemática por parte de los administradores de empresas.

Para la elaboración de esta Memoria de Grado se tuvo en cuenta los requerimientos exigidos por el Acuerdo 003/92 sobre presentación de Trabajos de Grado en la Universidad del Magdalena, y su redacción sigue los lineamientos de las Normas ICONTEC vigentes.

1.2 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION

El mundo laboral es cada vez más exigente por las necesidades de competitividad existentes en el mercado global de nuestros días. Ello exige el máximo de productividad, motivación y satisfacción en el trabajo por parte de los trabajadores; y, de una conceptualización, de los Gerentes y Administradores, acerca de los trabajadores como el recurso más importante y estratégico de la Organización.

En estas condiciones, el mundo del trabajo evidencia cada vez más frecuentemente la presencia de distintos niveles de estrés en los trabajadores. Sin embargo, el estrés no se puede considerar como una enfermedad, sino como una respuesta del organismo, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano, a los diversos acontecimientos vitales, particularmente del mundo del trabajo.

El estrés es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas, pero cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos,

dando origen a numerosos problemas de salud y enfermedades. Algunos de estos efectos son:

- Efectos subjetivos: Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad.
- Efectos conductuales: Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor.
- Efectos cognoscitivos: Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- Efectos fisiológicos: Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudos de la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades.
- Efectos organizacionales: Ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

En el presente Proyecto de investigación, las autoras plantean la necesidad de investigar la presencia de estrés en las diferentes áreas de atención de la Clínica, con el fin de identificarla y plantear estrategias para su adecuado control y manejo. Desde este punto de vista, las autoras consideran que el estrés se presenta en niveles, dependiendo de las características y demandas del área de atención, pudiendo ser negativas o positivas para el trabajador. Sin embargo, el hecho de desconocer cuáles son los niveles óptimos de estrés para que el trabajador pueda realizar su trabajo a satisfacción y cuándo este nivel de estrés se desajusta emocionalmente, ocasionando ya sea fatiga o enfermedades del sistema

cardiovascular o nervioso; por lo tanto, esto es lo que justifica plenamente este esfuerzo investigativo. Más aún, para las investigadoras es importante establecer si hay diferencias entre los grados de estrés en las distintas áreas de atención de la organización, ya que les permitirá relacionar el estrés con el cargo ocupado y en consecuencia proponer estrategias administrativas para el manejo del estrés.

Por último, el presente estudio espera ser de gran utilidad para el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa participante y otras similares, ya que podrán poner en práctica estrategias de manejo del estrés ocupacional. De igual manera, también servirá como herramienta de trabajo y de investigación para los futuros Administradores de Empresas de la Universidad del Magdalena en el área de recursos humanos, que es una de las líneas de investigación del Programa.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral u ocupacional está presente en toda organización, manifestándose de diferentes formas y afectando de distintas maneras a sus miembros. Sin embargo, hay un estrés necesario y normal que se requiere para iniciar toda tarea nueva que exige un fuerte nivel de compromiso, estrés que impulsa la conducta motivada orientada hacia la satisfacción de una meta individual u organizacional. Este estrés no es neurótico ni afecta la estabilidad emocional o fisiológica del individuo, por el contrario, es necesario para actuar.

Hay otro tipo de estrés, el estrés neurótico y neurotizante, el que logra desestabilizar el equilibrio emocional y psicofisiológico del individuo, el que hace perder el control de la persona, el que se presenta en unas condiciones específicas de trabajo en la empresa, asociado a una tarea, cargo, compromiso o situación organizacional: el estrés ocupacional. Este tipo de estrés no logra ser controlado por la persona, por el contrario, logra descontrolarla, desestabilizarla, afectando no sólo su desempeño sino también sus interacciones con otras personas. Este estrés se expresa con más persistencia cuando la situación que lo genera demanda una exigencia mayor a las capacidades reales del trabajador, o cuando se trabaja bajo presión, coacción o amenaza, propias de un cargo en particular o de una situación

laboral. Mientras más difícil y peligrosa sea una tarea, el cargo o la situación característica de una empresa, mayor es la presencia del estrés ocupacional. En general, este es el caso de una Organización hospitalaria como la Clínica "La Milagrosa", cuya labor fundamental demanda una lucha permanente por la vida de sus clientes, que no siempre se gana.

La Clínica "La Milagrosa", la cual se encuentra en etapa de crecimiento y modernización, cuenta aproximadamente con 200 empleados, entre médicos, paramédicos y personal administrativo, y ofrece los servicios de 3º-4º nivel de atención en salud, en sus áreas de urgencias, consulta externa, hospitalización y administrativa. Es una de las Clínicas de mayor actividad en el Distrito de Santa Marta. Su misión demanda un alto sentido de compromiso y esfuerzo a todos sus funcionarios, pero es posible que esta demanda sea diferente dependiendo del cargo ocupado y el área en la que se desempeñan, ya que no se conocen estudios al respecto.

Por lo anterior, debido a su permanente y apremiante atención diaria en salud a sus pacientes, es posible que los trabajadores presenten diversos niveles de estrés ocupacional dependiendo del área laboral o cargos en que se desempeñen en la Clínica "La Milagrosa", de la ciudad de Santa Marta. Al respecto, existen estudios que se han realizado sobre el estrés laboral en el personal paramédico de hospitales de Argentina (2002)¹, lo que ha permitido proponer herramientas efectivas de mejora e informar a las autoridades del área de la salud, para controlar el estrés y optimizar el Servicio.

Con base en la anterior situación, las autoras se plantearon la siguiente interrogante que orientará la investigación propuesta:

¿Cuál será el nivel de estrés laboral que presentan los funcionarios médicos, paramédicos y administrativos, según el cargo que desempeñan, en la Clínica "La Milagrosa" del Distrito de Santa Marta?

¹ ALDERETE Margarita. El estrés laboral del personal de enfermería en el Servicio de terapia intensiva relacionado al doble empleo, Zamora, Argentina, 2002.

1.4. DELIMITACIÓN DEL ESPACIO TEMPORAL Y GEOGRÁFICO

1.4.1 Universo geográfico. El estudio se realizó en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, Departamento del Magdalena, el cual se encuentra localizado a los 11°5´ de latitud Norte y 74°13´ de Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich. Tiene una altura de 6 metros sobre el nivel del mar y un área territorial de 2.381 Km. cuadrados. Sus límites son: Al Norte con el Mar Caribe; por el Oriente con el Departamento de la Guajira; por el Sur con Aracataca y Ciénaga, y, por el Occidente con el Mar Caribe.

1.4.2 Delimitación del espacio temporal. El espacio temporal de la presente investigación abarcó el primer semestre del año 2006. La información de fuente primaria se recogió en el segundo semestre de 2006. La investigación se recogió información de fuente secundaria, relacionada con el tema de estrés ocupacional.

1.5 DURACION DEL ESTUDIO.

En total, la investigación abarcó aproximadamente siete meses, contados a partir de la aprobación de la Propuesta por parte del Comité de Memoria de Grado (Octubre/2006), hasta la aprobación del Informe Final y Sustentación (Mayo/2007).

1.6 LIMITACIONES

Una de las principales limitaciones fue presentar en la etapa de recolección de la información de fuente primaria, debido a las características laborales del personal de salud de la Empresa participante.

Las investigadoras tratarán de resolver favorablemente esta situación con ayuda de la Jefa de Personal para que respondan oportunamente el cuestionario y así poder cumplir con los objetivos de la presente investigación.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo general

Identificar, describir y comparar el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de la salud de una Empresa Privada de Nivel 3 – 4 (Clínica “La Milagrosa”) de la ciudad de Santa Marta, según el cargo en que trabajan, con el fin de proponer estrategias administrativas que favorezcan su manejo y control.

1.7.2 Objetivos específicos

- Identificar y describir el nivel de estrés ocupacional que presentan los trabajadores de la Clínica, de la sección de urgencias, consulta externa y administración, de la Clínica, a través de la aplicación del “Cuestionario para determinar la presencia, las primeras manifestaciones y los factores del medio laboral que provocan estrés”, del ISS (ver Anexo A).
- Comparar los niveles de estrés ocupacional que presentan los trabajadores de la Clínica, según el cargo en que se desempeñan, con el fin de determinar el cargo de mayor o menor estrés laboral en la Clínica la Milagrosa.
- Proponer y diseñar estrategias administrativas para el manejo y control de los diferentes niveles de estrés laboral que presente la población participante, según la sección y el cargo en el que se desempeñen, que fortalezca el programa de prevención y prevención de la salud mental existente en la Clínica la Milagrosa.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

El Estrés es un tema de amplia preocupación para médicos, psicólogos y administradores, por su impacto en la conducta y en la respuesta emocional de las personas.

El concepto de estrés fue introducido por el médico austriaco Hans Selye², en los años 30, en el ámbito de la salud, definiéndolo como un "síndrome general de adaptación" (SGA), es decir, el estrés sería la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estrésor o situación estrésante. Es en 1936, que Selye³ utiliza el término inglés stress (que significa esfuerzo, tensión) para designar al conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo, las cuales pueden tener consecuencias positivas (como mantenernos vivos), o negativas, si nuestra reacción es demasiado intensa o prolongada en tiempo, resulta nociva para nuestra salud.

Según LAZARUS y FOLKMAN (1986)⁴, el estrés es definido como la interacción entre el individuo y su entorno evaluado por él como abrumador, excediendo sus propios recursos y dañando su bienestar. En esta definición se asume que el estrés está determinado por la apreciación o evaluación cognitiva que la persona a la relación entre las exigencias exteriores, sus demandas personales y su capacidad para manejar, mitigar o alterar esas demandas en beneficio de su bienestar.

²SELYE, Hans. The Stress of Life - Mc Graw Hill, New York, 1975

³SELYE, Hans. Ibid Op Cit Pag 59

⁴LAZARUS, Folkman. Colombia y D'ANELLO KOCH, Silvana. Motivación de Logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. En: Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol. 13, N° 1, 1994, p.35 – 48.

Según POSE⁵ define el estrés como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo.

Por su parte, MORALES DE ROMERO (1992)⁶ enfatiza la noción de estrés como proceso de construcción. Lo define como un proceso emocional, cognitivo y fisiológico de construcción que hace la persona ante el evento incierto que desea o tiene que enfrentar y requiere de ella un estado de preparación y alerta, que puede ser desbordante y abrumador de gran parte de sus recursos como persona. Estos últimos tres autores enfatizan que no son la situación, demanda o estrésor por sí mismos los responsables de la reacción de estrés, es la persona con sus características la que hace un aporte fundamental en la interacción o en el proceso.

Como se ha venido mencionando, la enfermedad ocupacional más representativa en nuestros días es el estrés ocupacional. Diversos estudios nacionales e internacionales muestran que en los países desarrollados parece estar dándose un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos laborales tradicionales (accidentes de trabajo y enfermedades específicas o monocausales), mientras que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales, relacionadas con el trabajo, y en particular los síntomas asociados al estrés.

Desde entonces, el estrés se ha convertido en una de las palabras más utilizadas, tanto por los profesionales de las distintas ciencias de la salud, como en el lenguaje coloquial de la calle. No obstante se han realizado múltiples trabajos sobre el estrés que han aportado diversas conceptualizaciones. Una conceptualización más comprensible de estrés, lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, considerando además las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral.

⁵ <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/>

⁶ MORALES DE ROMERO, N. El Proceso del estrés. (1ª. ed.) Mérida. Memorias Encuentro Venezolano de Motivación, 1992

SALOM DE BUSTAMENTE, y D'ANELLO KOCH, Silvana (1994)⁷, de la Universidad de los Andes, llevaron a cabo un estudio dirigido a evaluar el efecto de la motivación de logro sobre el estrés laboral. Propusieron un modelo según el cual las demandas estrésantes pueden ser construidas como situaciones retadoras que exigen el uso y el aprovechamiento de los recursos personales con el fin de obtener éxitos y experimentar satisfacción. Tomaron como sujetos a 62 trabajadores de una planta química. Plantearon un método causal con una variable exógena (motivación de logro) y tres variables endógenas (actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés). Emplearon la técnica estadística de Análisis de Pasos. Hipotetizaron y encontraron que la motivación de logro tiene un efecto directo sobre el estrés y un efecto indirecto, mediado por la actitud hacia el trabajo y la satisfacción laboral. Los resultados brindaron apoyo a la conceptualización planteada. Presentaron las ventajas tanto a nivel personal como empresarial, que ofrece la motivación al logro como variable que influye en el estrés.

El estrés en el trabajo se ha convertido en una característica común de la vida moderna. Los resultados de una [encuesta](#) aplicada a 28.000 trabajadores de 215 [organizaciones](#) en los [estados Unidos](#) revelaron una poderosa asociación del estrés ocupacional con deficiente ejecución en el trabajo, [problemas](#) de salud agudos y crónicos y "burnout" en los empleados (Williams y Cooper 1998)⁸.

Dentro del ámbito organizacional los estrésosores mas citados en la literatura (ver Moreno-Jiménez y Peñacoba 1997)⁹ han sido: El conflicto de roles, entendido como la coexistencia de exigencias opuestas y de difícil conciliación, requeridas en la realización del trabajo.

Este tipo de estrésor se expresa en el área de salud de diferentes maneras. Socialmente se le exige al médico la máxima [competencia](#) en el ejercicio de sus

⁷ SALOM DE BUSTAMENTE, Colombia y D'ANELLO KOCH, Ibid Op Cit p.35 – 48.

⁸ WILLIAMS S, Cooper C. 1998. Measuring occupational stress. Journal of Occupational Health Psychology 3: 306-321.

⁹ MORENO-JIMÉNEZ B, Peñacoba. C. El estrés asistencial en los servicios de salud. En: Simón MA (Ed.) [Manual](#) de Psicología de la Salud. [Biblioteca](#) Nueva. [Madrid](#), 1999.

funciones, sin embargo, las necesidades urgentes de los pacientes, la competencia profesional, el cumplimiento de las responsabilidades civiles y sociales y, la disponibilidad de [la familia](#) del enfermo, tienden a generar situaciones conflictivas. Otras veces las prioridades del equipo de salud no coinciden, especialmente entre enfermeras y médicos.

La ambigüedad de rol, se entiende como la incertidumbre generada por la tarea y/o los [métodos](#) de ejecutarla. A veces no se sabe si se están cumpliendo las exigencias requeridas y si se podrá responder a las expectativas. En la práctica médica, este suele manifestarse en la incertidumbre proporcionada por los diagnósticos y la [toma de decisiones](#). También suele expresarse en las situaciones de emergencia cuando la incertidumbre es mayor y en el solapamiento, en la práctica, entre los roles de [enfermería](#) y médico.

La sobrecarga de trabajo, se refiere al exceso de trabajo y a la incapacidad de cumplir las tareas en el tiempo propuesto. La falta de tiempo para acometer todas las tareas exigidas al personal médico es una de las causas más señaladas en la literatura especializada.

Las relaciones interpersonales, están dadas por las relaciones sociales y de interacción que se desarrollan entre los miembros del equipo de trabajo. En el ambiente de salud se ha encontrado que en ocasiones la interacción con pacientes, familiares y con los mismos miembros del personal constituye una fuente de estrés para el personal médico.

Otras fuentes de estrés reportadas en los servicios de salud son: infrautilización de las habilidades, [presión](#) económica, la preocupación y el miedo a la mala práctica, la interferencia laboral con la vida familiar y las practicas administrativas (Moreno y Peñacoba 1997)¹⁰.

En la Universidad del Magdalena, se han realizado en el último año importantes estudios sobre el estrés ocupacional en la ciudad de Santa Marta, por parte de

¹⁰ MORENO-JIMÉNEZ B, Peñacoba. Op Cit. 1997

estudiantes de Grado del Programa de Administración de Empresas. Entre ellas tenemos:

La Tesis realizada por CHARRIS RODRIGUEZ, Johana P. y OSPINO FAJARDO, José G.¹¹, denominada "ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL NIVEL GERENCIAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DE SANTA MARTA, D.T.C.H.", identificó niveles medios de estrés ocupacional en los trabajadores del nivel gerencial, sobre todo de jóvenes profesionales, de sexo femenino. Recomendaron estrategias para manejo del estrés en ejecutivos jóvenes del sector.

La Tesis realizada por HERNÁNDEZ M., Carolina y DÍAZ D., Carlos Andrés, denominada "RELACION EXISTENTE ENTRE EL CARGO OCUPADO Y EL ESTRÉS EN UNA EMPRESA PUBLICA DE SANTA MARTA (COLOMBIA)"¹², trabajando con una población de trabajadores de una empresa pública del sector salud, que ocupaban tres diferentes cargos: administrativo, operativo y de salud, también concentraron niveles medios de estrés ocupacional principalmente en todos los cargos. Sin embargo, recomendaron continuar estos estudios sólo en el personal médico y paramédico en las diferentes áreas de atención de la empresa.

2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austríaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

¹¹ CHARRIS RODRIGUEZ, Johana P. y OSPINO FAJARDO, José G. Estrés ocupacional en el nivel gerencial en las empresas del sector financiero de Santa Marta, D.T.C.H." Tesis de grado. Programa de Administración. Universidad del Magdalena. 2004.

¹² HERNÁNDEZ M., Carolina y DÍAZ D., Carlos Andrés. Relación Existente entre el Cargo Ocupado y el estrés en una empresa publica De Santa Marta (Colombia). Tesis. Programa de Administración. Universidad del Magdalena. 2005.

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en Química orgánica en su Universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas.. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye los denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas, psicológicas y administrativas, con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

2.2.1 Aspectos Generales sobre el Estrés.

2.2.1.1 ¿Qué es el estrés?. Hans Selye, definió el estrés como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. (1926). Sin embargo en 1989 después de varios estudios científicos los autores **Paterson y Neufeld** consideran este termino como genérico y que hace referencia a un campo de estudio determinado.

“En términos generales, el estrés se puede definir como la respuesta física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. La desencadena un estímulo (estrésor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión.

El estrés es útil porque prepara el cuerpo y a la mente para enfrentar los sucesos o para huir; es dañino si es fuerte y continuo porque altera el organismo y puede llevar a la enfermedad física y mental incluso a la muerte”.¹³

Experimentar cierto grado de estrés en la vida es inevitable y en ocasiones apropiadas resulta benéfico, pero demasiado estrés perjudica la salud en general, debido a que perjudica las funciones de muchos sistemas del organismo.

Cuando se produce el estrés, en principio se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro, entonces se dice que tiene utilidad el estrés, por que los cambios nos preparan de manera instantánea para responder oportunamente y poner nuestra vida a salvo. Pero lo que estas situaciones puede salvarnos la vida, puede convertirse en un enemigo mortal cuando se prolonga en el tiempo. Para muchas personas el sentirse presionadas por la situación económica, por la sobrecarga de trabajo entre otras amenazas, les conlleva a reaccionar de manera defensiva, y sufriendo trastornos sobre todo en su organismo, por ejemplo:¹⁴

- Elevación de la presión sanguínea (Hipertensión arterial).
- Gastritis y úlceras en el estomago y el intestino.
- Disminución de la función renal.
- Problemas del sueño.
- Alteraciones del apetito.
- Agotamiento.

¹³ RODRIGUEZ CORREA, Castúlo. Enfermedades Profesionales. Protocolos para su diagnostico. Sociedad colombiana de Medicina del Trabajo. Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, 1997. Pág. 760

¹⁴ DE AZUERO, Campus.El estrés. Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional. Disponible en Internet en: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/index.html>.Pág.1-2.Año.2001.

2.2.1.2 Mecanismos del estrés: Cuando se habla de mecanismos del estrés, se está tratando de algo complejo, debido a que implica una interacción entre el cuerpo y el espíritu. El ser humano recibe la información según la vía elegida.

1. La vía subconsciente (sistema neurovegetativo). Esta vía es la que engloba los reflejos físicos y emocionales que intervienen para preparar el cuerpo ante cualquier otra acción que resulte necesaria y que estimula al organismo, pero que es independiente de la acción final.

2. La vía consciente. Esta es la vía voluntaria de la percepción, la evaluación y la toma de decisiones, es la que determina si la estimulación es necesaria o inadecuada. Las respuestas solo pueden producirse si la persona percibe y evalúa la situación.

La reacción del estrés, es una excitación física y puede ser provocada por un acto consciente y voluntario o por una activación sub-involuntaria que mantiene al cuerpo en un estado de disponibilidad.

El estrés comienza cuando se percibe un agente estresante como una situación, una persona, un suceso, lo cual hace que el cerebro reaccione inmediatamente y ejerce una interpretación subjetiva, hasta cierto grado.

Cuando se percibe un acontecimiento la manera en que se hace depende en gran manera de la idea que se tenga de uno mismo, de los valores de la fuerza del yo. Por ejemplo, el sentir felicidad ante una situación de nuestra vida, ejerce un estrés, pero la mayor parte de los agentes estresantes en los que comúnmente nos encontramos son los momentos desagradables a nuestra vida, los dolorosos, los negativos. Dos personas pueden percibir una misma situación de maneras diferentes, una la puede percibir como algo apasionante en su vida, la otra como algo amenazante. En función del momento percibimos los mismos acontecimientos y reaccionamos de manera diferente, por que depende de nuestro humor, del estado de ánimo y de nuestro estado físico. **El estrés es subjetivo y personal.**

La reacción del estrés y sus efectos hacen intervenir al cerebro y todas las funciones corporales. El estrés afecta profundamente a :¹⁵

- La percepción sensorial.
- El sistema nervioso.
- El equilibrio hormonal
- El sistema cardiovascular
- El aparato digestivo
- El funcionamiento respiratorio
- La piel
- El aparato genito-urinario
- El sistema inmunológico

2.2.1.3 El Estrés positivo y el Estrés negativo: Existe un nivel óptimo de estrés denominado (**eustress**) que es la fase en la que aumenta el estrés mientras que la calidad de la salud y del rendimiento también lo hacen. Es la fase positiva del estrés. El estado de aflicción (**détresse o distress**), comienza cuando el estrés sigue aumentando en tanto la salud y el rendimiento disminuyen. Aquí se trata de la fase negativa del estrés.¹⁶

La fase positiva del estrés implica:

- *Vitalidad*
- *Entusiasmo*
- *Optimismo*

¹⁵ WILLIAMS S, Cooper Ibid. Pág. 4

¹⁶ WILLIAMS S, Cooper Ibid. Pág.4

- *Actitud positiva*
- *Resistencia a la enfermedad*
- *Fortalecimiento físico*
- *Agilidad mental*
- *Relaciones personales optimas*
- *Alta productividad y creatividad*

La fase negativa del estrés implica:

- *Fatiga*
- *Irritabilidad*
- *Falta de concentración*
- *Depresión*
- *Pesimismo*
- *Enfermedad*
- *Accidente*
- *Mala comunicación*
- *Bajos niveles de productividad y creatividad*

2.2.1.4 Características de las situaciones de estrés. En toda situación de estrés, existe una serie de características comunes:

- a. Se genera un cambio una situación nueva.
- b. Suele haber falta de información
- c. Suele haber incertidumbre
- d. Hay ambigüedad. Cuan mayor sea, mayor poder estrésante se genera.
- e. La inminencia del cambio puede generar aun más estrés.
- f. Existen habilidades para manejar nuevas situaciones.

- g. Se alteran las condiciones biológicas del organismo que obliga a trabajar intensamente para volver al estado de equilibrio.
- h. La duración de la situación de estrés. Cuanto más dure esa situación nueva, mayor será el desajuste del organismo.

2.2.1.5 El Síndrome General de Adaptación (SGA). Hans Selye, define el estrés como el conjunto de respuestas somáticas y conductuales inespecíficas frente a agresiones procedentes del ambiente que impliquen una demanda psicofísica aumentada o un riesgo para el organismo en su conjunto.¹⁷

Este grupo de respuestas fue denominado por Selye como Síndrome General de Adaptación, y caracterizó tres etapas de este síndrome. Estas tres fases sucesivas de adaptación del organismo se describen así:

1. Fase de reacción de alarma: Ante cualquier estímulo estresante el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso, diversas manifestaciones como sequedad en la boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, Taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina.

2. Fase de resistencia: Esta aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para enfrentar la situación.

3. Fase de agotamiento : Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continua o adquiere mas intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento con la aparición de alteraciones psicosomáticas.

¹⁷ MARTINEZ David. El estrés Ocupacional. Disponible en Internet en: <http://www.monografias.com>. .
Pág. 3.

2.3 EL ESTRÉS OCUPACIONAL O ESTRÉS EN EL TRABAJO.

Cuando el estrés se presenta en el personal de una empresa u organización, por pequeña que sea, se conoce con el nombre de estrés ocupacional o estrés en el trabajo. Las condiciones de trabajo, caracterizadas por cambios a los que todo grupo humano debe adaptarse dentro de cualquier organización, hacen posible el surgimiento del estrés en todos los niveles jerárquicos, tanto gerenciales como operativos; todos están expuestos a este riesgo.

El estrés va aumentando proporcionalmente a los cambios rápidos que suceden con la tecnología, los mercados muy competitivos, las fusiones y periodos de recesión, entre otros. La forma en que se trata el estrés en las empresas influye directamente sobre la calidad del pensamiento y del rendimiento de las personas, ya que este ámbito se encuentra muy ligado a la salud de cada una de ellas.

Pero, **¿que es el estrés ocupacional?** El estrés ocupacional es aquel que aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, o bien, es aquel que se deriva de la exposición del trabajador a estrésos o situaciones estrésantes propios del puesto de trabajo y su entorno.

En 1986, Sutton y Khan elaboraron la teoría antidótica del estrés laboral, considerando como antídotos o moduladores del estrés, a tres factores resultantes del manejo de la información por los trabajadores acerca de su tarea: comprensión, control y predicción. A la **comprensión** la definieron como el nivel de percepción de relaciones de causa-efecto que un trabajador tiene de los sucesos que se encuentran relacionados con la tarea que desempeña. Al **control** y **predicción** la definen como, la posibilidad y capacidad de anticipar la frecuencia, el ritmo y la oportunidad de influir sobre los sucesos para alterar sus efectos.

Por su parte, ORTEGA (1999)¹⁸, conceptualiza el estrés laboral como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estrésantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. Este autor destaca dos factores importantes en el surgimiento del estrés:

1) Factores Psicosociales en el Trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

¹⁸ ORTEGA Villalobos. Ibid Op Cit. Pág. 73

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

Según ORTEGA (1999)¹⁹, en la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

ORTEGA (1999), señala a continuación algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral:

a) En el desempeño Profesional:

- Trabajo de alto grado de dificultad.
- Trabajo con gran demanda de atención.
- Actividades de gran responsabilidad.
- Funciones contradictorias.
- Creatividad e iniciativa restringidas.

¹⁹ ORTEGA Villalobos. Ibid Op Cit. Pag. 85

- Exigencia de decisiones complejas.
- Cambios tecnológicos intempestivos.
- Ausencia de plan de vida laboral.
- Amenaza de demandas laborales.

b) En la Dirección:

- Liderazgo inadecuado.
- Mala utilización de las habilidades del trabajador.
- Mala delegación de responsabilidades.
- Relaciones laborales ambivalentes.
- Manipulación o coacción del trabajador.
- Motivación deficiente.
- Falta de capacitación y desarrollo del personal.
- Carencia de reconocimiento.
- Ausencia de incentivos.
- Remuneración no equitativa.
- Promociones laborales aleatorias.

c) En la Organización y Función:

- Prácticas administrativas inapropiadas.
- Atribuciones ambiguas.
- Desinformación y rumores.
- Conflicto de autoridad.
- Trabajo burocrático.
- Planeación deficiente.
- Supervisión punitiva.

d) En las Tareas y Actividades:

- Cargas de trabajo excesivas.
- Autonomía laboral deficiente.
- Ritmo de trabajo apresurado.
- Exigencias excesivas de desempeño.
- Actividades laborales múltiples.
- Rutinas de trabajo obsesivo.
- Competencia excesiva, desleal o destructiva.
- Trabajo monótono o rutinario.
- Poca satisfacción laboral.

e) En el Medio Ambiente de Trabajo:

- Condiciones físicas laborales inadecuadas.
- Espacio físico restringido.
- Exposición a riesgo físico constante.
- Ambiente laboral conflictivo.
- Trabajo no solidario.
- Menosprecio o desprecio al trabajador.

f) En la Jornada Laboral:

- Rotación de turnos.
- Jornadas de trabajo excesivas.
- Duración indefinida de la jornada.
- Actividad física corporal excesiva.

g) En la Empresa y el Entorno Social:

- Políticas inestables de la empresa.
- Ausencia de corporativismo.
- Falta de soporte jurídico por la empresa.
- Intervención y acción sindical.

- Salario insuficiente.
- Carencia de seguridad en el empleo.
- Subempleo o desempleo en la comunidad.
- Opciones de empleo y mercado laboral.

Según este autor, existen diferentes técnicas para medir el estrés, tales como: medición de las variaciones de la frecuencia cardiaca, monitoreo de la presión sanguínea o de la frecuencia respiratoria, evaluación del gasto energético, medición de la productividad, registro estadístico de la fatiga, electroencefalograma y medición de los niveles sanguíneos de catecolaminas, así como a través de la cuantificación de otros neurotransmisores por espectrofotometría, fluorometría, cromatografía, radioisótopos o procedimientos enzimáticos.

Sin embargo, sería casi imposible además de muy costoso, tratar de medir el estrés laboral en los trabajadores utilizando determinaciones químicas cuantitativas de laboratorio o de evaluaciones clínicas del daño orgánico producido por el estrés, por ello se emplean otro tipo de herramientas más viables y cuya validez y confiabilidad han sido debidamente comprobadas.

Estas técnicas de medición del estrés incluyen diversas encuestas y escalas tales como: la auditoria del estrés de Boston, el Inventario de estados de angustia de Spielberg Gorsuch y Lushene, el cuestionario LES de T.H. Holmes y R.H. Rahe, la valoración del estrés de Adam y otros instrumentos similares que hacen posible la cuantificación del estrés y sus efectos sobre los trabajadores.

2) Estrés y Actividad Profesional.

En la práctica se observa que hay una evidente asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan:

A) Trabajo apresurado:

1. Cirujanos.
2. Artesanos.
3. Obreros en líneas de producción mecanizadas.

B) Peligro constante:

Policías, Mineros, Soldados, Bomberos.
Alpinistas, Buzos, Paracaidistas, Boxeadores, Toreros.

C) Riesgo vital:

Personal de Aeronavegación Civil y Militar.
Choferes Urbanos y de Transporte Foráneo.

D) Confinamiento:

- Trabajadores Petroleros en Plataformas Marinas.
- Marinos.
- Vigilantes, Guardias, Custodios, Celadores.
- Personal de Centros Nucleares o de Investigación.
- Médicos, Enfermeras.

E) Alta responsabilidad:

- Rectores.
- Médicos.
- Políticos.
- Otros.

F) Riesgo económico:

- Gerentes.
- Contadores.
- Agentes de Bolsa de Valores.
- Ejecutivos Financieros.

2.4 MODELOS DE ESTRÉS OCUPACIONAL

Hans Selye definió el estrés como un síndrome que provoca una respuesta inespecífica del organismo o un estímulo ambiental. Para aplicarlo al sitio de trabajo, el estrés se puede definir como el desequilibrio percibido entre las demandas del trabajo y la capacidad de la persona para afrontarlas, cuando son importantes las consecuencias del fracaso.²⁰

Los modelos del concepto estrés intentan la integración de los factores individuales y ambientales dentro de un esquema de trabajo, para tratar de explicar como se genera. Estos modelos deben explicar por que ciertos procesos causan estrés a algunas personas y no a otras y por que pueden inducir grados variables de efectos patológicos y benéficos según las circunstancias y las personas, deben considerarse todos los factores que condicionan la respuesta al estrés : características profesionales, sociales, familiares y personales.

Hasta el momento, ninguno de los modelos disponibles logra incorporar todos estos criterios rigurosos.

Uno de los modelos es el presentado por Mc Lean, que establece una relación ambiente, vulnerabilidad y estrés. Este modelo no intenta ponderar cada factor, sino mostrar la relación que puede presentarse entre ellos.

²⁰ RODRIGUEZ CORREA, Cástulo. Enfermedades profesionales. Protocolos para su diagnóstico. Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo. Páidos, México D.F, 2001 Pág. 72

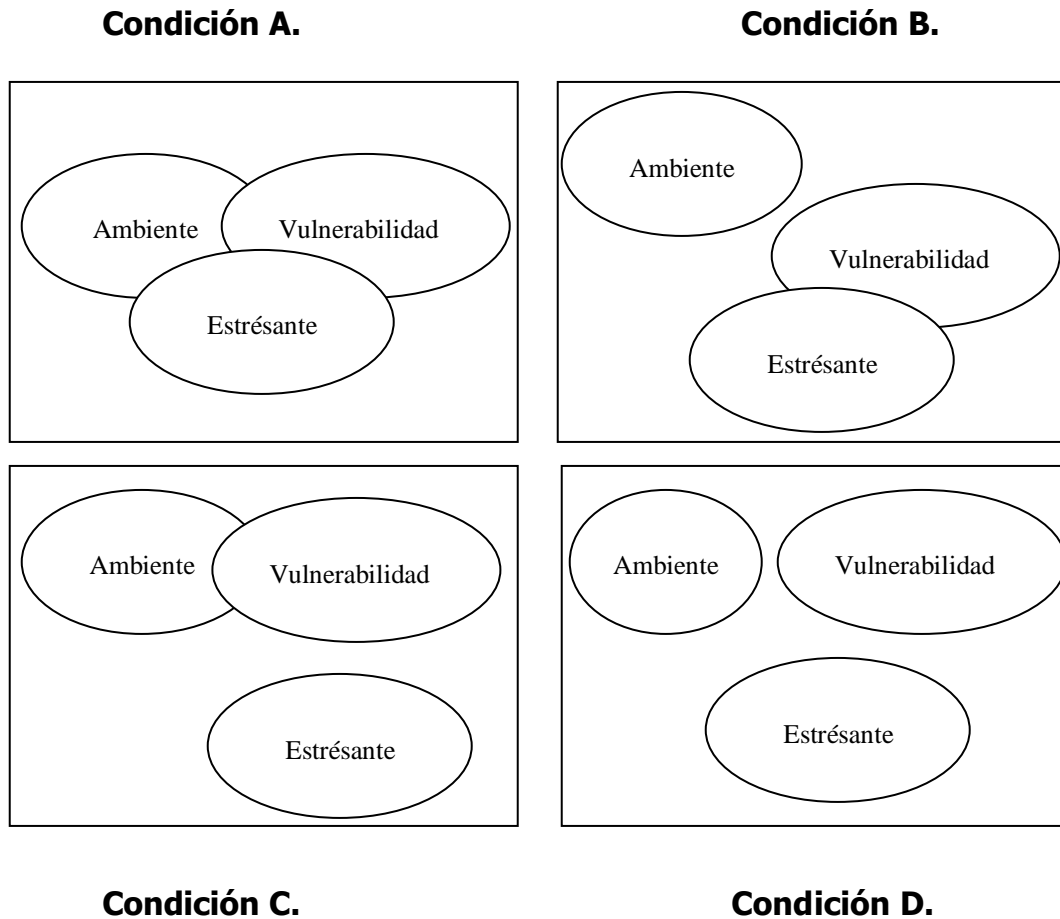


Figura 1. **Modelo de Mc Lean. Relación ambiente, vulnerabilidad y estresante.**

Condición A : Los círculos sobre puestos indican la condición ambiental, la vulnerabilidad de la persona y la situación indicadora, llamada estresante, que es capaz de producir estrés solamente cuando todos los círculos se sobreponen, indicando la presencia de síntomas cuando coinciden todos estos factores.

Condición B : Implica que las características individuales favorables que indican una baja vulnerabilidad del individuo pueden prevenir la aparición de síntomas, aun en presencia de condiciones ambientales y/o de un estresante que pudiera favorecer su presencia.

Condición C: Igualmente un ambiente favorable podría, en teoría, prevenir la aparición de síntomas de estrés.

Condición D: Con mayor razón se previene la aparición de síntomas de estrés cuando todos los factores son favorables.

Un modelo más complejo es el modelo de ajuste ambiental de Person.

Distingue las evaluaciones objetivas y subjetivas de la persona y del ambiente. El estrés se produce por el ajuste ambiental de Person subjetivo, que finalmente es mediado por las percepciones individuales de la persona y del ambiente. En este sistema, la buena salud mental en las situaciones de trabajo depende de resultado de cuatro interacciones:

- 1) Persona - Ambiente objetivo.
- 2) Ambiente objetivo - Ambiente subjetivo
- 3) Persona objetiva - Persona subjetiva
- 4) Persona - Ambientes subjetivos

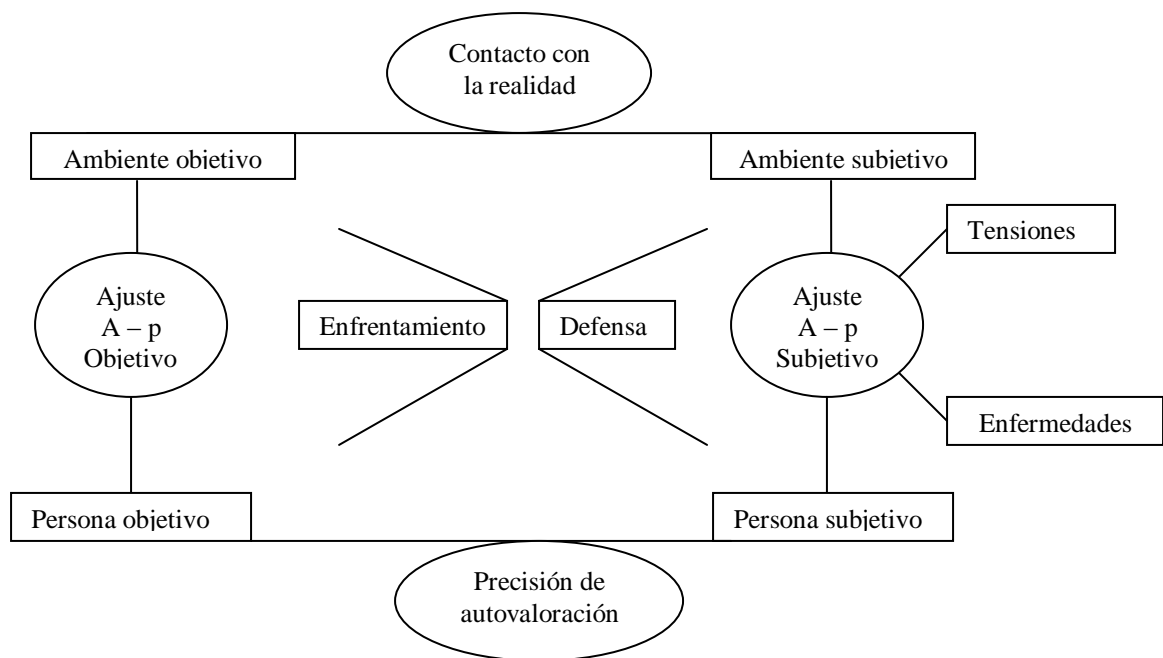


Figura 2. **Modelo de ajuste ambiental de Person, en términos de ajuste entre la persona y el ambiente.**

Un tercer modelo presentado por **De Baker**, sostiene que el estrés resulta de un desequilibrio entre las exigencias impuestas al trabajador con su capacidad para modificarlas. Este modelo se enfoca a la respuesta de adaptación de la persona a un posible estímulo estresante. Cuando el trabajador puede modificar la respuesta o alterar las circunstancias, experimenta menos estrés. La falta de posibilidad de tomar decisiones eleva las posibilidades de estrés.

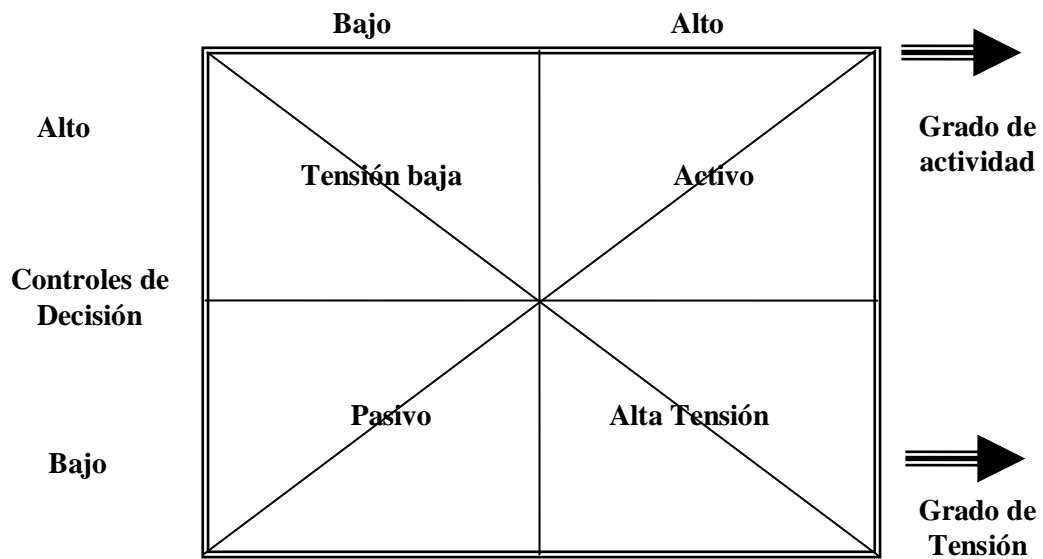


Figura 3. **Modelo de Baker. Énfasis en ajuste al trabajo.**

Los anteriores prototipos de modelos de estrés no son excluyentes entre ellos y tampoco cumplen con los criterios de totalidad y aplicabilidad universal de un paradigma ideal.

Unos prefieren el modelo de Person, donde las explicaciones del estrés se han centrado en la persona. Otros prefieren los modelos que examinan mecanismos modificadores del estrés dentro del ambiente de trabajo, lo cual parece más acertado especialmente cuando se esta hablando de **estrés ocupacional**.²¹

²¹ RODRIGUEZ CORREA, Cástulo. Ibid, pág. 76.

2.4.1 Variables de los factores de estrés. El estrés ocupacional tiene unas fuentes que solo se pueden investigar de manera adecuada desde una perspectiva disciplinaria, analizando los problemas tanto psicológicos, sociológicos y fisiológicos que generan estímulos, igualmente todas las exigencias ambientales que afectan a las personas en su lugar de trabajo. Sin embargo una clasificación de las fuentes mas comunes de estrés pueden ser:

*Sucesos vitales intensos y extraordinarios: Aparecen cuando se producen situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo, muerte de familiares, etc.

*Sucesos diarios estrésantes de pequeña intensidad: Según algunos autores este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más importantes que los que pueden generar acontecimientos más drásticos como la muerte de un familiar.

*Sucesos de tensión crónica mantenida: Son aquellas situaciones capaces de generar estrés mantenido durante periodos de tiempo más o menos largos. El estrés que supone tener un hijo que tiene problemas cada día a consecuencia de una enfermedad, drogadicción, etc.

Los factores del estrés ocupacional también pueden influir en el hogar y en el medio social y viceversa. Por eso, cuando se estudian las fuentes de estrés de un grupo profesional específico, es de suma necesidad estar consciente de las fuentes de estrés que no están relacionadas con el trabajo, pero igualmente influyen en la salud mental y física y en el rendimiento de las personas en el trabajo.

Una de las principales causas de estrés no relacionadas con el trabajo (estrés extralaboral), son el ambiente doméstico, debido a las relaciones conyugales o las preocupaciones económicas y el medio social, resultado de las actividades diarias y las relaciones sociales.

A continuación se muestra un modelo general de los factores de estrés más frecuentes y las manifestaciones de estrés laboral, como un conjunto interrelacionado en las tres esferas del comportamiento, el trabajo, el hogar y los

medios sociales, existen fuerzas que ejercen efectos sobre el individuo y que interactúa con él.

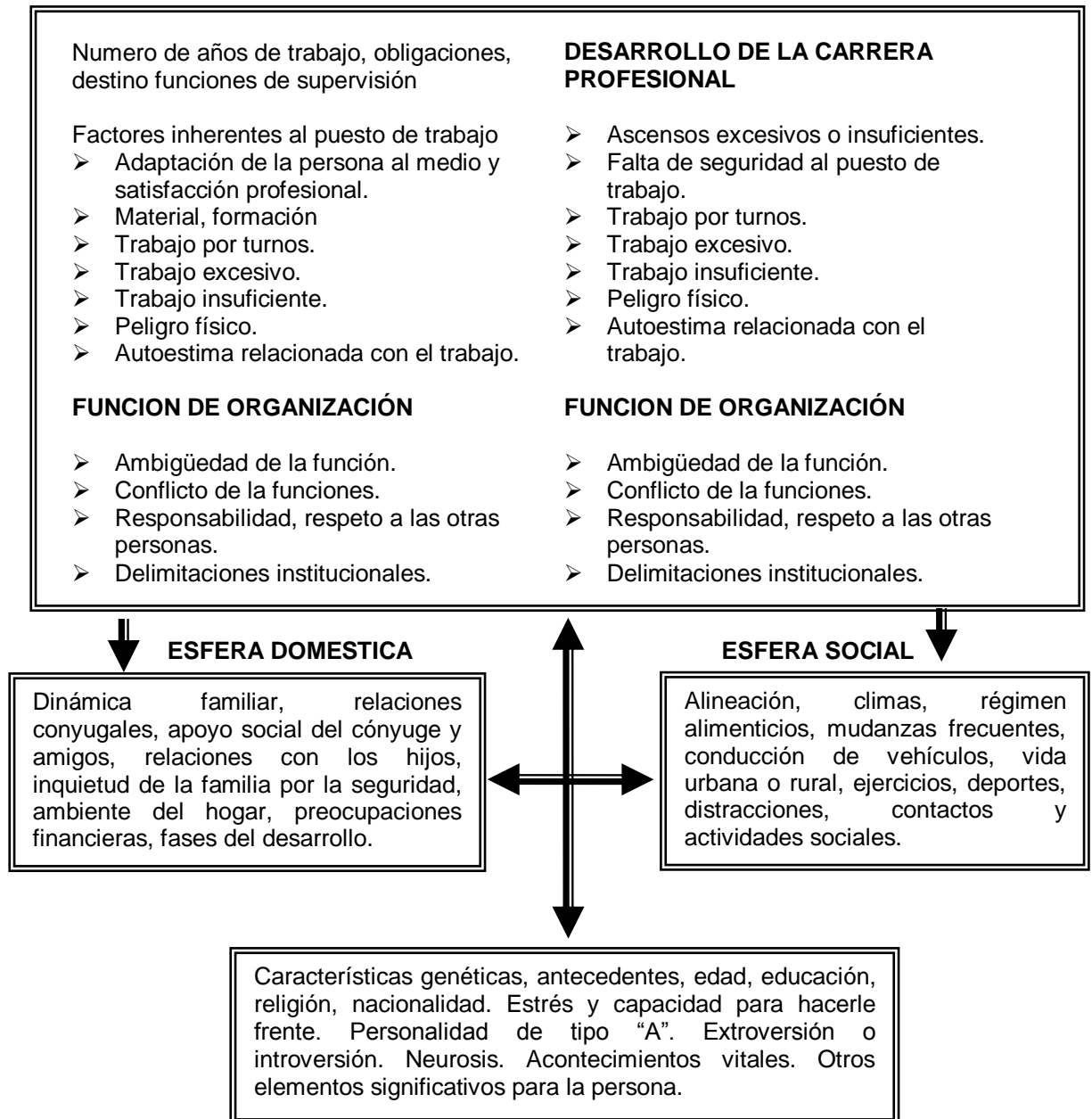


Figura 4. **Variables de los factores de estrés.**

2.4.2 Tipos de estresores laborales. Se clasifican en :

a. Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran :

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en un turno nocturno que en uno diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no solo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- Temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo disconfort.
- Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.

b. Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales va en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación.

Entre estos estresores se encuentran:

- La carga mental del trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos

c. Estresores de la organización : Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes :

- **Conflicto y ambigüedad del rol.** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. También influye los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado - criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

- **La jornada de trabajo excesiva.** Produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estrésantes. Por ejemplo, una jornada nocturna puede ser mas larga que una de mañana o tarde, y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará mas agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

- **Las relaciones interpersonales** pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piense en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés, por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortigua los efectos negativos del estrés ocupacional sobre nuestra salud.

- **Promoción y desarrollo profesional.** Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

2.4.3 Consecuencias del estrés ocupacional. El estrés ocupacional produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

A nivel del sistema de respuesta fisiológica : Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en la sangre, aumento del metabolismo basal,

aumento del colesterol, inhibición del sistemas inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

- A nivel del sistema cognitivo: sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimiento de falta de control, etc.
- A nivel del sistema motor: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador, tales como:

- **Trastornos respiratorios:** Asma, Hiperventilación, etc.
- **Trastornos cardiovasculares:** Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.
- **Trastornos inmunológicos:** Desarrollo de enfermedades infecciosas.
- **Trastornos endocrinos:** Hipotiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing etc.
- **Trastornos dermatológicos:** Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atípica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor.
- **Diabetes:** Suele agravar la enfermedad. Dolores crónicos y cefaleas continuas.
- **Trastornos sexuales:** Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones del lívido, etc.

- **Trastornos psicopatológicos:** Ansiedad, miedo, fobia, depresión, conductas adictivas, insomnio, alteraciones alimentarias, trastorno de la personalidad etc.

2.5 MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

Según VILLALOBOS (1999) el manejo del estrés laboral puede hacerse desde dos aspectos: el médico, cuando el estrés ocasiona una enfermedad fisiológica; y, el psicológico, cuando se busca controlar los factores causales del mismo en las organizaciones.

Desde el punto de vista médico, el tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. Sin embargo, el criterio general de pretender curar la enfermedad en forma aislada mediante el tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Por el contrario, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los factores causales.

Desde el punto de vista psicológico, la prevención y atención del estrés laboral constituyen el objetivo central, donde los criterios para contrarrestarlo deberán ser personales y organizacionales. Es importante observar y actuar sobre la conducta individual del trabajador y cuando sea posible sobre toda la organización con el objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores. Estas acciones de prevención se pueden definir así:

Atención Individual del Problema. Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc. La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a este las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria. Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, autoentrenamiento, biorretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga. En forma complementaria, se enseña el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

Medidas Organizacionales. En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados. Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua. El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

A manera de conclusión, podemos destacar la enorme trascendencia histórica que asume el estrés en las diferentes sociedades pasadas y contemporáneas, pues representa un claro indicador directo del grado de salud propio de cada organización social, de su estructura, de sus empresas, relaciones, medios y modos de producción. En la actualidad, es esencial la participación de las empresas y empleadores, con objeto de mejorar los ambientes laborales, propiciando el desarrollo de sus trabajadores, para aumentar su productividad, los rendimientos, la calidad en el trabajo y desde luego la salud de sus empleados.

Las nuevas tendencias en la administración de los recursos humanos y fuerza de trabajo, contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación de las

organizaciones productivas tendientes a favorecer un clima organizacional mejor que propicie el desarrollo, superación y buen desempeño de sus trabajadores.

La susceptibilidad de los trabajadores es un factor importante a considerar y por ello, en poblaciones o grupos de trabajadores expuestos en forma colectiva a factores causales de estrés, existe un extenso campo de investigación en materia de acciones para la prevención de las enfermedades. Es necesario realizar nuevos estudios en materia de estrés laboral que permitan identificar con precisión el grado de participación de los factores generadores de estrés.

En relación al tratamiento individual es evidente que el manejo del trabajador expuesto a los factores generadores de estrés, deberá invariablemente realizarse de manera integral, identificando con la mayor precisión posible los factores causales particulares propios de cada caso, buscando actuar sobre ellos, para eliminarlos o por lo menos abatirlos al máximo, pues de otra manera la intervención y el trabajo del médico y del personal de salud involucrado, estará lamentablemente restringida a los alcances del tratamiento sintomático y paliativo.

2.6 MARCO CONTEXTUAL

2.6.1 Características de la empresa: CLINICA "LA MILAGROSA S.A.", IPS.

- **Tipo de empresa:** Sociedad Anónima.
- **Razón Social:** CLINICA LA MILAGROSA S.A.
- **Numero de Empleados:** La IPS Clínica La Milagrosa cuenta con servicios de profesionales adscritos a la empresa, a través de nuestras entidades contratantes y un grupo interdisciplinario perteneciente a la institución del área Administrativa y Asistencial. En la actualidad el número de empleados asciende a 231 personas.

2.6.2 Reseña histórica. La Clínica La Milagrosa S.A., Puertas abiertas para su salud, fue creada como institución prestadora de servicios de salud, el 27 de noviembre de 1988, día de la virgen de la Medalla Milagrosa, por dos médicos especialistas aventureros, haciendo realidad sus sueños de brindarle a la ciudad de Santa Marta la mejor clínica de la región. Así, el día 10 de enero de 1989 inicio prestación de servicios integrales de salud de tipo diagnóstico, terapéutico y asistencial, con la mejor tecnología existente en la época.

Posteriormente, en el año 1992 se aúnan esfuerzos con la organización Clínica General del Norte S.A. dándole mayor fortaleza y proyección, ampliando la prestación de los servicios institucionales, garantizando una mayor cobertura en salud a todos los habitantes de la región.

Actualmente Clínica La Milagrosa S.A. cuenta con la mas moderna tecnología en equipos de diagnóstico y tratamiento, brindando además la oportunidad de progreso y fuente de trabajo para Santa Marta.

2.6.3 Servicios. El portafolio de servicios con que cuenta la clínica es:

HOSPITALARIO

- Hospitalización general adultos.
- Hospitalización general pediátrica.
- Cuidados intermedios adultos.
- Cuidados intensivos adultos.
- Hospitalización Obstétrica.

QUIRURGICOS

- Cirugía General.
- Cirugía ginecológica.
- Cirugía Maxilofacial.
- Cirugía neurológica.
- Cirugía Ortopédica.

- Cirugía Oftalmológica.
- Cirugía Otorrinolaringológica.
- Cirugía Oncológica.
- Cirugía oral.
- Cirugía pediátrica.
- Cirugía Plástica.
- Cirugía Vascular y Angiológica.
- Cirugía urológica.

URGENCIAS (24 HORAS)

APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA

- Endoscopia digestiva.
- Laboratorio clínico básico y especializado.
- Oncología clínica.
- Servicio farmacéutico.
- Radiología e imágenes diagnosticas.

3. MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

Se trató de una investigación de tipo descriptiva, la cual consistió en una investigación que buscó identificar y describir variables o factores que se asocian o relacionan con la variable dependiente en una investigación. Generalmente, este tipo de investigación suele utilizarse para realizar estudios sociales de tipo diagnóstico, mediante el método inductivo, especialmente cuando no hay estudios previos, con el fin de describir el estado o la situación actual de un problema.

En el presente Proyecto de Grado, se utilizó este tipo de investigación para describir los elementos más relevantes del estrés ocupacional que presentan los trabajadores de la Clínica "La Milagrosa", en el Distrito de Santa Marta (MAGDALENA).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población. Se tuvo como población al número total de trabajadores que laboran en la Clínica "La Milagrosa", sin tener en cuenta el tipo de vinculación o tiempo de servicio en esta entidad. Según datos de la Oficina de Recursos Humanos de la Clínica, estos son un total de 231 trabajadores. $N = 231$

3.2.2 Muestra. La muestra se obtuvo del total de la población, mediante la técnica de muestreo aleatorio sistemático; y, su tamaño se determinó mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times \hat{C}^2}{N \times E^2 + Z^2 \times \hat{C}^2}$$

Donde: Z = Nivel de Confianza (95%)
 E = Error muestral (5%)
 N = Población
 \hat{C} = Factor de estimación muestral

$$N = \frac{231 \times (.96)^2 \times (.25)^2}{231 \times (.05)^2 + (.96)^2 \times (.25)^2} = 67.8 \text{ aprox. } 68$$

n = 68

3.3 INSTRUMENTO

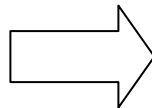
Se utilizó como instrumento el CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA PRESENCIA, LAS PRIMERAS MANIFESTACIONES Y LOS FACTORES DEL MEDIO LABORAL QUE PROVOCAN ESTRÉS, del ISS (Ver Anexo A), la cual consta de tres partes y 43 ítems, que miden los factores o manifestaciones que provocan estrés ocupacional. Cada ítem es calificado de 1 a 5 puntos y se determina el nivel de estrés laboral bajo, medio o alto. Este cuestionario fue aplicado a cada uno de los trabajadores seleccionados en la muestra. Si por alguna razón el trabajador no logró interpretar algunas de las preguntas de este instrumento, las investigadoras hicieron la respectiva explicación o interpretación de manera concisa de este Cuestionario, guardando siempre la imparcialidad, con lo que puedan contestar con rapidez y claridad.

3.4 VARIABLES

Se tuvo como variable independiente las características del cargo que ocupan en la empresa y como variable dependiente el nivel de estrés laboral del trabajador, evaluado a través de los siguientes indicadores de: sexo, edad, tiempo de servicio, cargo, ambiente laboral.

VARIABLE INDEPENDIENTE

*Características del cargo
ocupado en la empresa.*



VARIABLE DEPENDIENTE

Nivel de estrés ocupacional.

INDICADORES:

- Sexo.
- Edad.
- Tiempo de servicio.
- Cargo ocupado.
- Ambiente laboral.

3.5 HIPÓTESIS DE TRABAJO

Con la implementación de estrategias administrativas y psicológicas que permitan un manejo preventivo del estrés ocupacional en los trabajadores de la Clínica "La Milagrosa", se logrará un mayor equilibrio emocional, mental y físico de estas personas, dando como resultado un mejoramiento de su conducta laboral según el cargo que ocupan.

3.6 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La investigación se realizó siguiendo el siguiente procedimiento:

- La información primaria se recogió por medio de la aplicación del Cuestionario a los trabajadores seleccionados aleatoriamente. Para ello, y teniendo en cuenta las condiciones de tiempo y lugar de estas personas, se les aplicó el instrumento en el sitio de trabajo.
- La información secundaria se recogió de Libros especializados del área de estrés laboral y ocupacional, así como de artículos de Revistas y Tesis de Grado de los últimos cinco años. Estos datos se organizaron en fichas por temas, a partir de los cuales se elaboró el Marco teórico que fundamentó los resultados de la investigación.

3.7 PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Una vez recogidos los datos de la fuente primaria se procedió a su procesamiento, el cual hará en forma computarizada utilizando el Software Estadístico SPSS. Con base en este procesamiento se elaborarán las Tablas y Gráficas correspondientes que harán posible la descripción y asociación de las variables de estudio y el cumplimiento de los objetivos de la investigación. El análisis e interpretación de los datos se realizarán relacionando los resultados con los objetivos de la investigación, a la luz de las teorías y técnicas de estrés formuladas. Ello permitirá también concluir respecto a la hipótesis de trabajo.

4. RESULTADOS

A continuación presentamos los principales resultados encontrados en esta investigación. En primer lugar reportamos las principales características de identificación personal y laboral de los participantes (Tablas 1 al 6), que permitirán al lector reconocer las características generales de los participantes. En segundo lugar se presentan las Tablas correspondientes al estudio de la variable dependiente, es decir, los niveles de estrés encontrados en la población trabajadora (Tabla 7). Finalmente se presentan 3 Tablas de contingencia, que asocian la variable dependiente (niveles de estrés), con cuatro variables independientes: edad (Tabla 8), sexo (Tabla 9), tiempo de servicio (Tabla 10), y cargo (Tabla 11), las cuales permitirán resaltar la incidencia del estrés en los trabajadores participantes.

4.1 CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y LABORALES DE LOS PARTICIPANTES.

En la Tabla 1, se puede observar con claridad que la participación por géneros en esta investigación fue equitativa, 50% de hombres y 50% de mujeres, con lo cual se controló el factor género en la presencia o ausencia del estrés laboral.

Tabla 1. **Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Femenino	34	50
	Masculino	34	50
	Total	68	100

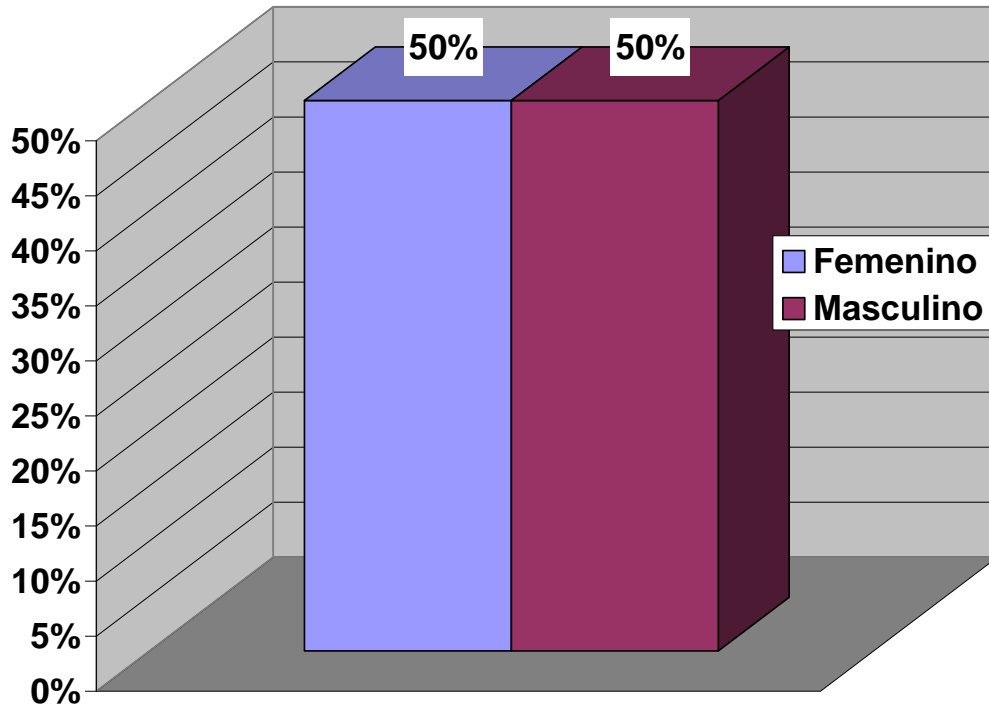


Figura 5. **Sexo**

En la Tabla 2, se observa las características etáreas de los participantes, en donde se encontró que el mayor porcentaje (74%) se encuentra entre los 21 y 40 años de edad, una población de trabajadores jóvenes, en una edad altamente productiva. Un 20% se encuentra en un rango de edad de 41 a 60 años y sólo el 6% tiene más de 60 años de edad. De acuerdo a estos datos, se puede inferir que se trata de una población relativamente joven que se espera controle adecuadamente el estrés en el trabajo.

Tabla 2. **Edad**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	21-30 años	26	38
	31-40 años	25	36
	41-50 años	9	14
	51-60 años	4	6
	Mas de 60 años	4	6
	Total	68	100

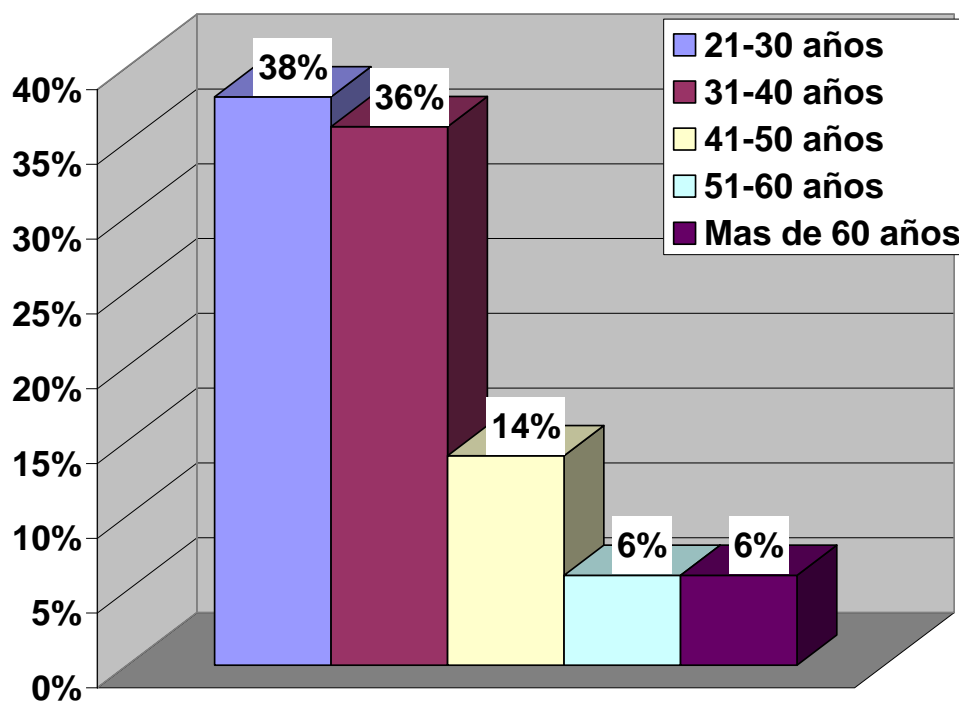


Figura 6. **Edad**

En la siguiente Tabla 3 se puede identificar el nivel de estudios escolarizados que presentaron los participantes. La mayoría de los trabajadores presentan una educación técnica (36%) o Universitaria (34%), los cuales suman el 70% de la población. Sin embargo, un número significativo de trabajadores, el 28%, solo han alcanzado estudios de Bachillerato; uno de ellos, el 2%, sólo tiene estudios primarios. En general se podría decir que se trata de una población con escasa formación profesional, dado que se trata de una entidad de salud, en la que se espera que el personal que labora en ella sea de la más alta calidad profesional y personal.

Tabla 3. **Nivel de estudios**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Otro (técnico)	24	36
	Primario	1	2
	Secundaria	19	28
	Universitario	23	34
	Total	68	100

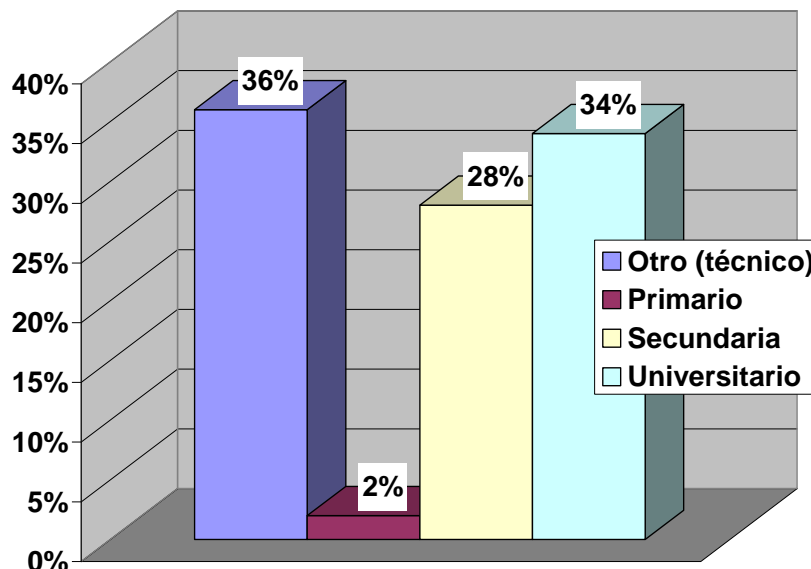


Figura 7. **Nivel de estudios**

En la siguiente Tabla 4 se discriminan los cargos ocupados por los trabajadores participantes. Se observa que quienes participaron en mayor número fueron las enfermeras superiores (31%), seguidas de las enfermeras auxiliares (25%), y por los médicos (22%). Igualmente participaron las secretarias (15%) y los Jefes Administrativos (7%). De acuerdo a lo anterior, la presente población es ampliamente representativa de los trabajadores de la Clínica participantes.

Tabla 4. **Cargo**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Enfermeras	21	31
	Médicos	15	22
	Auxiliares	17	25
	Secretarias	10	15
	Jefes	5	7
	Total	68	100

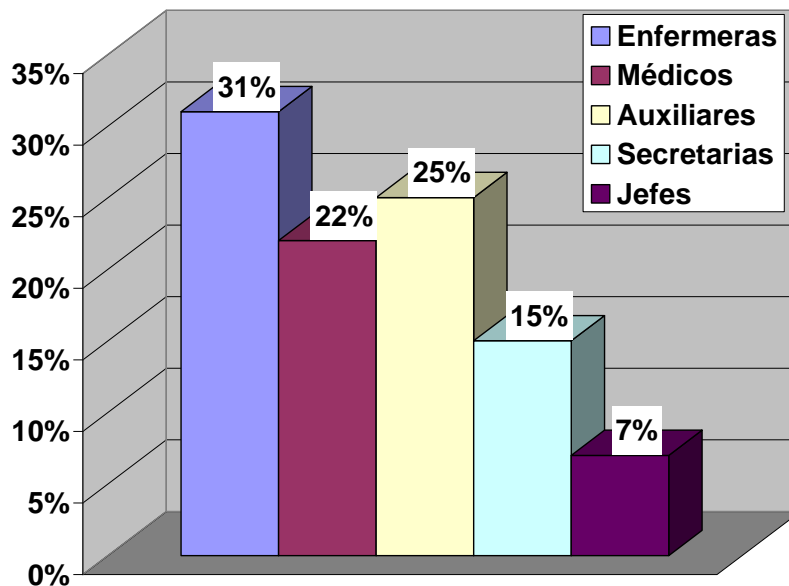


Figura 8. **Cargo**

Finalmente, en cuanto al área asignada de trabajo, reportados en la Tabla 5, se encontró que los trabajadores estuvieron distribuidos en las 10 áreas de prestación de servicios de la Clínica participante, seis de atención médica: cirugía, laboratorio clínico, obstetricia, medicina interna, imagenología, y urgencias; y, cuatro del área administrativa: financiero, administrativo, talento humano, y sistemas.

Como se puede observar, los trabajadores participantes asignados al servicio de atención médica fueron principalmente los de medicina interna (15%) y de urgencias (12%), áreas importantes, de mucha actividad y de alta responsabilidad profesional.

Por su parte, los trabajadores participantes asignados al área administrativa estuvieron distribuidos casi equitativamente entre el personal administrativo (18%), financiero (16%) y de talento humano (15%), los cuales tienen una alta responsabilidad en el funcionamiento administrativo de la empresa.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que los resultados encontrados en cuanto a los niveles de estrés que presentan los trabajadores (Tabla 7) responden a la función que desempeñan en la empresa participante.

Tabla 5. **Área de desempeño**

		Frecuencia	Porcentaje %	
Válidos	Servicio Médico	Cirugía	5	7
		Laboratorio	2	3
		Obstetricia	4	6
		Medicina Interna	10	15
		Imagenología	2	3
		Urgencias	8	12
	Servicio Administrativo	Financiero	11	16
		Administrativo	12	18
		Talento Humano	11	15
		Sistemas	3	4
Total		68	100	

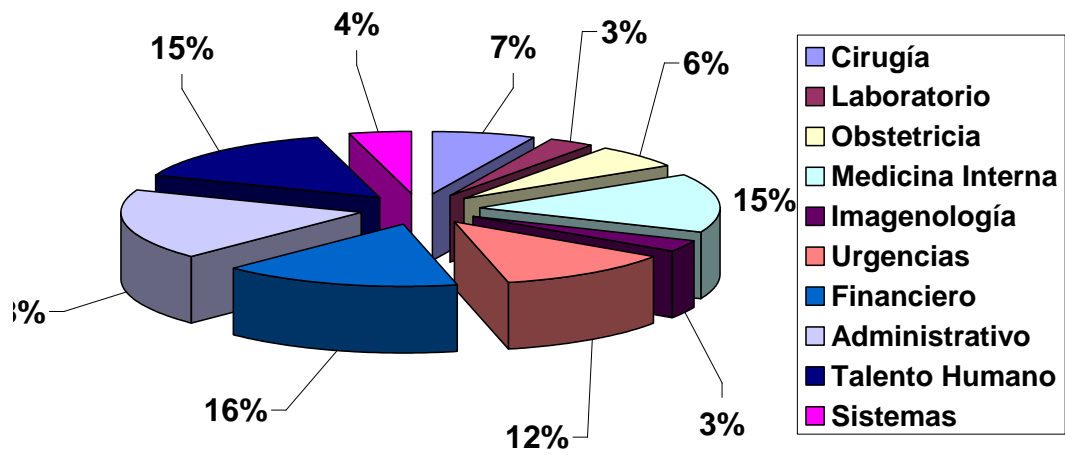


Figura 9. Área de desempeño

Finalmente, en la Tabla 6 se observa el tiempo de servicio que llevan trabajando en la Clínica los trabajadores participantes, factor que también se relaciona con la presencia de estrés ocupacional. El 82% de ellos tienen más de un año de servicio con la Clínica, es decir, que no solo conocen bien su labor sino también conocen bien a la empresa y sus funcionarios. Sólo el 18% es personal reciente que tiene menos de un año de servicio en la Empresa.

Tabla 6. **Tiempo de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Menos de un año	12	18
	Entre 1 y 3 años	18	26
	Entre 3 y 6 años	12	18
	Más de 6 años	25	38
	Total	68	100

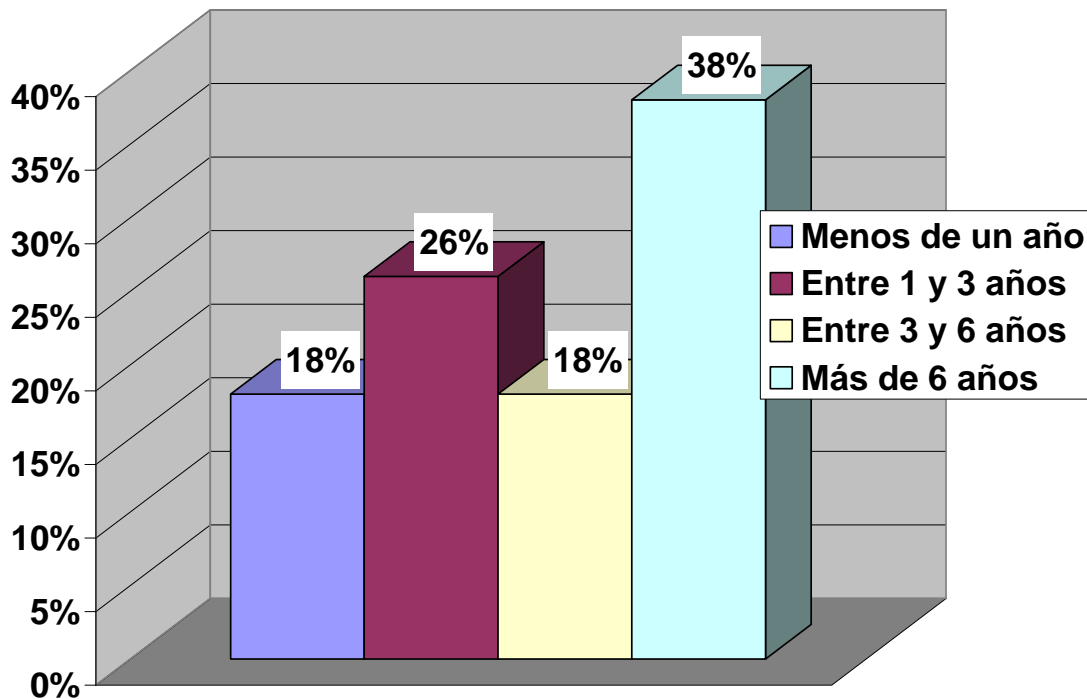


Figura 10. **Tiempo de servicio**

4.2 NIVELES DE ESTRÉS PRESENTES EN LA POBLACION TRABAJADORA.

Tabla 7. Nivel de estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	2	2,9
	Medio	39	57,4
	Bajo	27	39,7
	Total	68	100

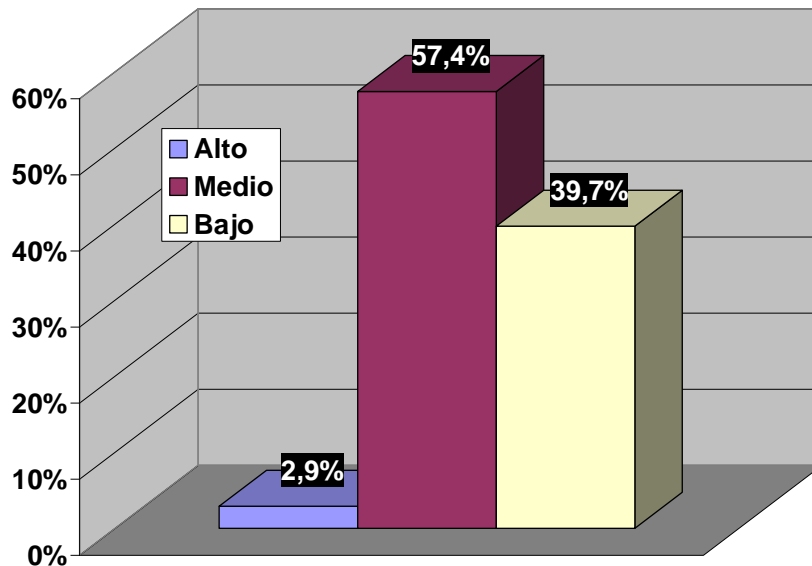


Figura 11. Nivel de estrés

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 7, sólo el 3% de los participantes presenta alto estrés, lo que es igual a que dos personas de las 68 participantes presentan un nivel de estrés alto. Cabe destacar que la presencia de dos personas con alto nivel de estrés laboral, el 3% de la población, son significativas para la empresa, más aún si se trata de personas que prestan un servicio de salud que tiene que ver con la estabilidad física y mental de los usuarios, por lo que se hace necesario una urgente intervención. Por otro lado, la

gran mayoría de ellos, el 57%, presenta un nivel de estrés medio, poco manejable, lo que significa que la población está en riesgo de padecer de alto estrés ocupacional. Sólo el 40% de la población presenta un nivel controlado, bajo de estrés.

4.3 TABLAS DE CONTINGENCIA QUE ASOCIAN EL ESTRÉS LABORAL CON OTRAS VARIABLES EXÓGENAS.

A continuación presentamos la asociación entre los niveles de estrés que presentan los trabajadores y cuatro variables exógenas: edad, sexo, tiempo de servicio y cargo que desempeña. Esto con el fin de conocer y describir mejor las características de las personas que presentan alto, medio y bajo nivel estrés laboral en la Clínica.

En la siguiente Tabla 8 se observa que el 3% de los trabajadores participantes, es decir, 2 trabajadores que presentan alto nivel de estrés laboral, tienen entre 51 y 60 años de edad. Lo anterior quiere decir que a pesar de que estos trabajadores tienen la suficiente antigüedad en la empresa y la madurez personal presentan altos niveles de estrés laboral. Otra situación que llama la atención también en esta Tabla es que del 57% que presentan niveles medios de estrés, la mayoría son adultos jóvenes de entre 21 a 30 años de edad (35.3%), y de entre 31 y 40 años de edad (22.1%).

Tabla 8. **Tabla de contingencia Nivel de estrés * Edad**

		Edad					Total
		Entre 21 a 30 años	Entre 31 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 a 60 años	Mas de 60 años	
Nivel de estrés	Alto				2,9%		2,9%
	Medio	35,3%	22,1%				57,4%
	Bajo		14,7%	13,2%	5,9%	5,9%	39,7%
Total		38,2%	36,8%	13,2%	5,9%	5,9%	100%

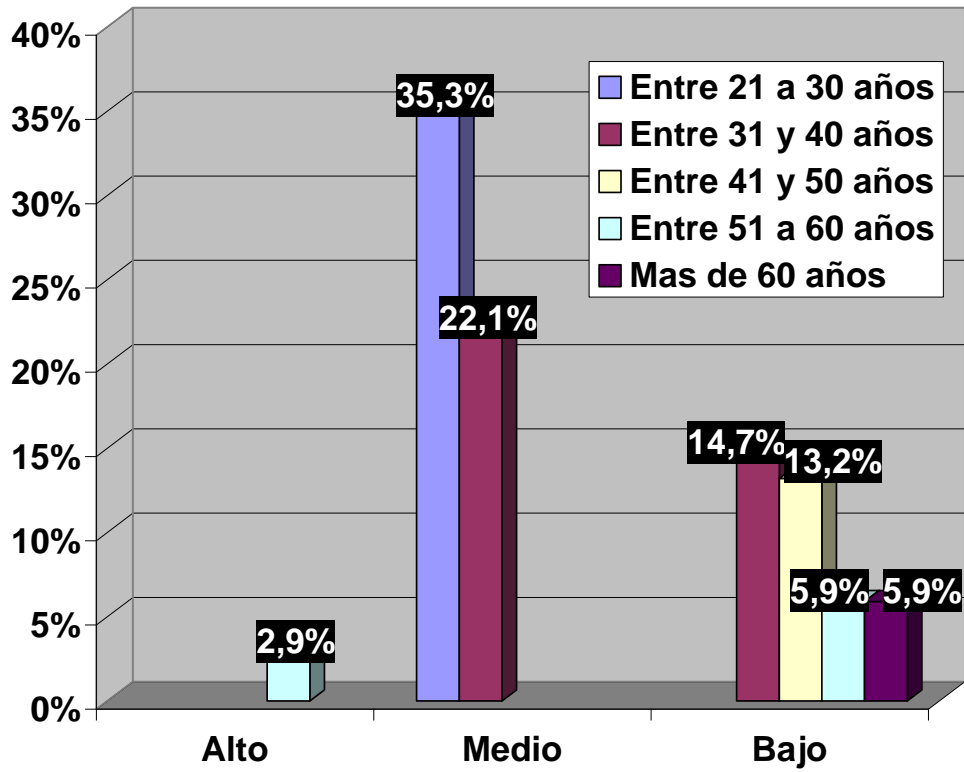


Figura 12. **Tabla de contingencia Nivel de estrés * Edad**

En relación al género, en la siguiente Tabla 9 se observa que los varones son lo que presentan altos (3%) y medios niveles de estrés laboral (47.1%), mayoritariamente, en comparación a las mujeres, quienes mayoritariamente presentan bajos niveles de estrés (39.7%) en esta empresa.

Tabla 9. **Tabla de contingencia Nivel de estrés * Sexo**

		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Nivel de estrés	Alto		2,9%	2,9%
	Medio	10,3%	47,1%	57,4%
	Bajo	39,7%		39,7%
Total		50%	50%	100%

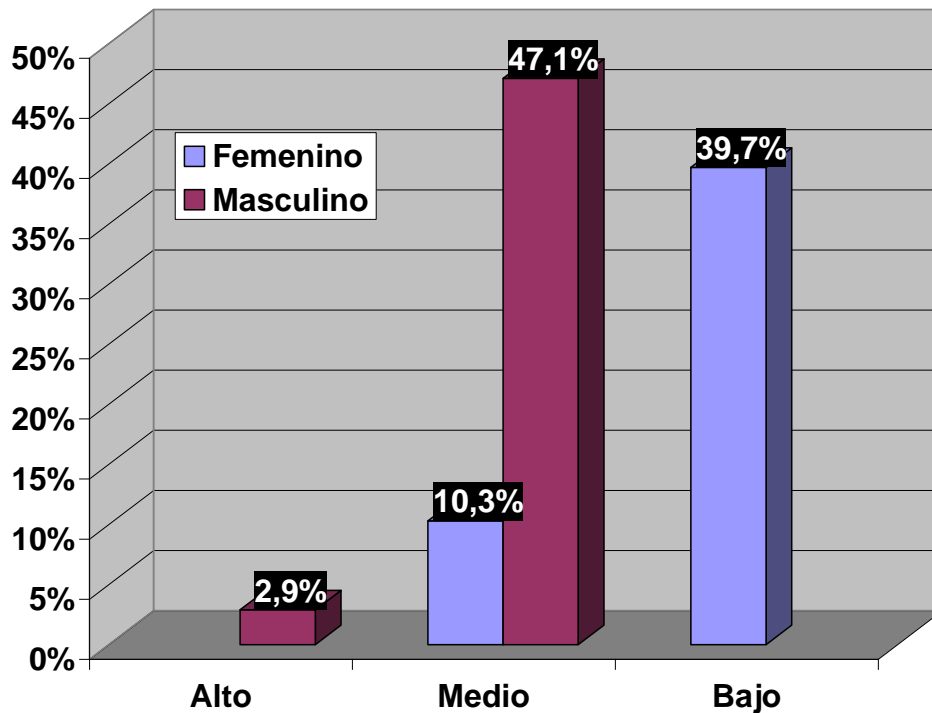


Figura 12. **Tabla de contingencia Nivel de estrés * Sexo**

En cuanto al tiempo de servicio de los trabajadores participantes, se observa en la siguiente Tabla 10 que los trabajadores que presentan alto nivel de estrés tienen más de 6 años de vinculación a la empresa, es decir, con suficiente experiencia y conocimiento de la empresa y los servicios que presta. Igualmente, el 26.5%, la mayoría de los que presentan nivel medio de estrés son trabajadores recientemente vinculados, es decir, entre 1 y 3 años de vinculados; el 16.2% tienen entre 3 y 6 años de vinculados y, finalmente, el otro 14% tiene menos de un año de pertenecer a la empresa.

Tabla 10. **Tabla de contingencia Nivel de estrés * tiempo**

		Tiempo				Total
		Menos de 1 año	Entre 1 y 3 años	Entre 3 y 6 años	Mas de 6 años	
Nivel de estrés	Alto				2,9%	2,9%
	Medio	14,7%	26,5%	16,2%		57,4%
	Bajo			1,5%	38,2%	39,7%
Total		17,6%	26,5%	17,6%	38,2%	100%

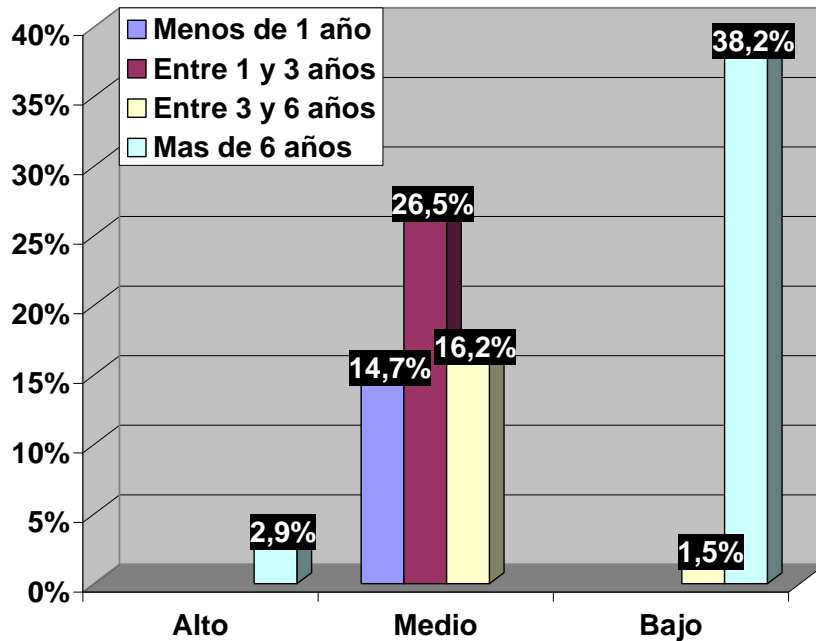


Figura 14. **Tabla de contingencia Nivel de estrés * tiempo**

Respecto a la relación entre el estrés laboral y el cargo desempeñado, en la Tabla 11 se observa que los cargos en los que se presentan altos niveles de estrés son los cargos directivos, de Jefes, en donde se hallan los dos casos de alto nivel de estrés. Igualmente, la mayoría de los casos de nivel medio de estrés lo presentan aquellos trabajadores que ocupan cargos directivos de Jefes (20%) y los médicos (20%). Las secretarías (20%) y las auxiliares (19.7%) son los que presentan bajos niveles de estrés.

Tabla 11. **Tabla de contingencia Nivel de estrés * Cargo**

		Cargo					Total
		Médico	Enfermeras	Auxiliares	Secretarias	Jefe	
Nivel de estrés	Alto					2,9%	2,9%
	Medio	20%	17,4%			20%	57,4%
	Bajo			19,7%	20%		39,7%
Total		20%	17,4%	19,7%	20%	22,9%	100%

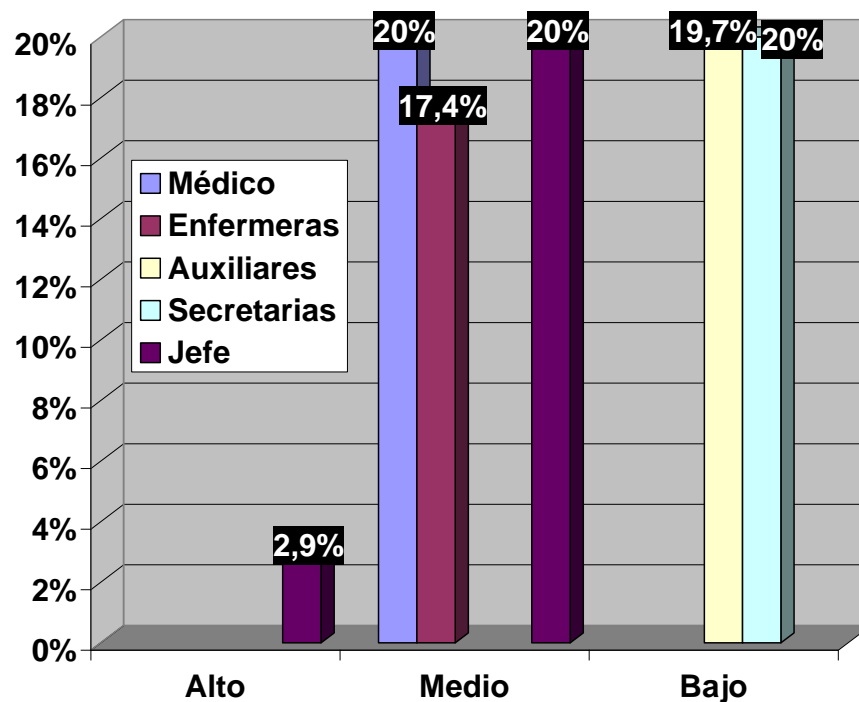


Figura 15. **Tabla de contingencia Nivel de estrés * Cargo**

5. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados anteriores encontrados en la presente investigación se puede concluir que el estrés laboral se presenta de manera significativa y preocupante entre los trabajadores de la Clínica participante: el 3% de ellos presentan alto niveles de estrés y el 57.4% presenta niveles medios de estrés. Sólo el 39.7% de ellos presentan niveles bajos de estrés ocupacional. Lo anterior señala la presencia significativa de este problema en la población de trabajadores de la salud de la Clínica participante.

Algunas características de la presencia del estrés laboral encontrados son:

- Los trabajadores que presentan alto nivel de estrés laboral presentan las siguientes características: tienen entre 51 y 60 años de edad, varones, con más de 6 años de servicio a la Empresa, y ocupan cargos de Jefes de una Sección o Departamento.
- El personal que presenta niveles medios de estrés se caracterizan por: ser mayoritariamente hombres (47.1%), tener entre 21 y 40 años de edad (57.4%), estar vinculados a la empresa desde 1 hasta 3 años (41.2%), y ocupar cargos de médicos o Jefes (40%).
- Los trabajadores que presentan bajos niveles de estrés ocupacional: tienen entre 31 y 50 años de edad (27.9%), son principalmente mujeres (39.7%), tienen más de 6 años de servicio a la empresa (42.7%), y son secretarias (20%) o auxiliares (19.7%).

De lo anterior se concluye que el estrés laboral se presenta principalmente entre el personal que ocupa cargos profesionales de médico o Jefe, generalmente hombres

más que mujeres, con más de 6 años de servicio y con edades entre 51 y 60 años de edad.

Dado que la Clínica participante del Distrito de Santa Marta desarrolla medianamente su actividad en cuanto a las condiciones físicas, tecnológicas y locativas. Igualmente, el ambiente laboral, el clima, la iluminación, ventilación, el diseño ergonómico, la distribución y amplitud de sus oficinas, no son las más óptimas, lo cual no favorece un trabajo dinámico, eficiente y organizado como se espera en estas instituciones de salud. Asimismo, la atención es regular a los clientes por parte de la entidad. En cuanto a tecnología, la entidad cuenta con oficinas dotadas de computadores y un sistema de información y comunicación dentro de lo normal promedio para cumplir con sus tareas diarias, pero se encuentran trabajando para mejorar estos desfases administrativos y de infraestructura física y tecnológica.

- La función de los empleados del nivel directivo/ejecutivo es de una alta responsabilidad, lo cual genera un nivel de estrés que muchas veces no puede ser controlable, especialmente en los cargos directivos.
- Los trabajadores con niveles medio de estrés, presentan respuestas de estrés que pueden o no ser controladas por los individuos y que en cualquier momento podrían ocasionar altos niveles de estrés.
- La investigación también encontró dos casos de nivel alto de estrés en personal directivo de esta entidad. Estos casos pueden ser el anuncio de otros.

Finalmente, se puede concluir que si bien es cierto que el nivel de estrés alto se presenta en dos casos de funcionarios de alto nivel directivo en este tipo de institución, en comparación a los cargos de menor rango; sin embargo, hay una proporción significativa preocupante de presencia de niveles medios de estrés que en cualquier momento podrían llegar a ser altos si no se ejecuta alguna medida de

carácter preventivo. El perfil del funcionario con riesgo de alto estrés se caracteriza por: ser hombre, ocupar un cargo directivo, tener entre 51 y 60 años de edad y estar vinculado más de 6 años en la Entidad.

La investigación encontró algunos factores causales del estrés similares a los señalados por ORTEGA (1999). Asimismo, los resultados encontrados son similares a los hallados por Sandra Cuisman y Yesenia Inicarte, en su tesis titulada "Estrategias Administrativas para el manejo del Estrés Ocupacional en la Empresa Aras" (2005); y, también con el de José Ospino y Johanna Charris, en su trabajo de grado titulado "Estudio del Manejo de estrés en las empresas del Sector Financiero" (2005), los cuales encontraron también niveles medios de estrés principalmente entre los cargos administrativos y directivos en empresas de servicios del Distrito de Santa Marta. Esta similitud puede deberse al estilo de dirección y administración que caracterizan a las empresas de servicios del Distrito de Santa Marta, condicionadas de alguna forma a las características culturales propias de la región Caribe Colombiana.

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados y conclusiones encontrados en la presente investigación, y desde el punto de vista de la administración, se recomienda realizar las siguientes acciones administrativas para controlar la presencia del estrés ocupacional en la empresa participante:

1º Realizar acciones de prevención para controlar los factores causales del estrés, a nivel individual y organizacional, desde el punto de vista médico y psicológico, tal como lo postula VILLALOBOS (1999), las cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

- Desde el punto de vista médico, hay que tratar las secuelas orgánicas de la enfermedad, pero sobre todo prevenir su aparición mediante el control médico preventivo.
- Desde el punto de vista psicológico, se requiere la ejecución de acciones relacionadas con la conducta personal del trabajador y las que tengan que ver con los factores organizacionales que exigen cambio, como por ejemplo, el cambio o rotación del personal por las características estresantes del cargo. En este aspecto se requiere el apoyo de la Organización hacia el bienestar de los trabajadores.
- A nivel Individual, promover las siguientes acciones:
- Información y educación acerca del estrés y su control: causas, características, secuelas, etc., a través de carteleros, folletos, conferencias, videos, etc.

- Capacitación para mejorar los hábitos del trabajador: para alimentarse, dormir, recrearse, realizar ejercicios físicos, eliminar los vicios, etc., todo con el fin de combatir la vida sedentaria que es riesgosa para la salud.
- Adicionalmente, entrenarlos en estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, aprendizaje de técnicas para la planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución del conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo; y, en general el desarrollo de mejores relaciones humanas.

A nivel de la Organización, promover las siguientes acciones:

- Revisar las características de la estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal. Considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los lugares de trabajo.
- Aplicar medidas de cambio de la organización reestructurando los procesos y tareas, que permitan desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua.
- El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en

los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

2º Realizar nuevas investigaciones sobre los niveles de estrés en las empresas de salud del Distrito de Santa Marta, extendiéndolas a toda la población trabajadora de las empresas del sector de servicios, con el fin de identificar la presencia del estrés ocupacional existente en las empresas del sector servicios del Distrito, de manera que se identifique la tendencia hacia altos o bajos niveles de estrés.

3) Diseñar y ejecutar un plan administrativo para orientar el manejo del estrés ocupacional en la población del sector salud, especialmente del nivel directivo que presentaron niveles medios de estrés. Esta estrategia debe comprender dos momentos:

- Uno, preventivo, orientado a prevenir la aparición o incremento de los niveles de estrés en esta población, especialmente masculina y joven, haciendo uso de diferentes actividades como: charlas con temas definidos en conjunto con la población interesada; recreación dirigida; juegos y deportes al aire libre; reuniones de camaradería en ambientes amplios y naturales que contraste con el ambiente cerrado y de alta tecnología de la empresa (“síndrome del edificio enfermo”); entre otros.
- Otro, de carácter de intervención, directa e inmediatamente, para casos con alto nivel de estrés. Para ello se puede realizar algunas de las siguientes actividades: enviar los pacientes al médico o al psicólogo de la EPS para su evaluación y control; incapacidad temporal; rotación del cargo semestralmente por lo menos; integrarla a actividades y grupos de bienestar de la empresa.

- Estas estrategias administrativas de prevención e intervención deben extenderse a todo el personal de estas empresas y no sólo al nivel directivo.
- 4) Organizar o fortalecer los Comités Paritarios de Salud Ocupacional en estas empresas, para atender las demandas psicosociales que exige el control y manejo del estrés ocupacional, con el fin de garantizar la salud ocupacional de los trabajadores del sector salud.
 - 5) Fomentar el establecimiento de convenios para el estudio e intervención del estrés ocupacional en las empresas del sector salud, mediante un equipo docente multidisciplinario, por parte del Programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena.

BIBLIOGRAFIA

AGUILERA ROBOLLO F. Y REYES MADRID J.; "Gestión dinámica de los recursos humanos (Gestión por competencias y ocupaciones)". 1996.

ALDERETE Margarita. El estrés laboral del personal De enfermería en el Servicio de terapia intensiva relacionado al doble empleo.

ALVAREZ, Augusto. La Administración de Personal. Mc Graw Hill. 1995.

ARENAS MONSALVE, Gerardo. Los riesgos de trabajo y la Salud Ocupacional en Colombia, régimen legal de los sectores público y privado y del seguro social. Fondo editorial Legis, primera edición. 1986.

ARMSTRONG, Michael. Gerencia de Recursos Humanos. Integrando el personal y la empresa. Bogotá: Legis. 1991. 266 p.

BUTTERIS, Margareth. Reinventando los Recursos Humanos. Prentice Hall. México. 2000.

CHARRIS RODRIGUEZ, Johana P. y OSPINO FAJARDO, José G. "ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL NIVEL GERENCIAL EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DE SANTA MARTA, D.T.C.H." Tesis. Programa de Administración. Universidad del Magdalena. 2004.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. 8ª Ed. México: Mc Graw-Hill. 1994. 734 p.

FERNANDEZ C., Carlos y DAHNKE, Gordon L. La Comunicación Humana. Ciencia Social. México: Mc Graw Hill. 1986.

GOLEMAN, Daniel. La inteligencia emocional en la empresa. 2ª Ed. Barcelona: Vergara. 1999.

HERNÁNDEZ M., Carolina y DÍAZ D., Carlos Andrés. RELACION EXISTENTE ENTRE EL CARGO OCUPADO Y EL ESTRÉS EN UNA EMPRESA PUBLICA DE SANTA MARTA (COLOMBIA). Tesis. Programa de Administración. Universidad del Magdalena. 2005.

ICONTEC Normas Técnicas de Colombia NTC, Compendio documentación de tesis y otros trabajos de grado. Trabajos de Investigación. Bogotá D. C. Colombia edición 2005-2006.

LAZARUZ, R. S.; FOLKMAN S. Estrés y procesos cognitivos. Ediciones Martínez Roca. S.A., Barcelona, España, 1986.

MORALES DE ROMERO, N. El Proceso del estrés. (1ª. ed.) Mérida. Memorias Encuentro Venezolano de Motivación, 1992

MORENO JIMÉNEZ B, Peñacoba. C. 1999. El estrés asistencial en los servicios de salud. En: Simón MA (Ed.) [Manual](#) de Psicología de la Salud. [Biblioteca Nueva](#). [Madrid](#).

ORTEGA Villalobos, Joel. Estrés y Trabajo. Editorial. México. 1999.

RODRIGUEZ CORREA, Cástulo. Enfermedades profesionales. Protocolos para su diagnóstico. Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo. Paidós, México D.F, 2001

SALOM DE BUSTAMANTE, Colombia y D' Anello Koch, Silvana. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 13 No 1. 1994.

SELYE, Hans. The Stress of Life - Mc Graw Hill, New York, 1975

SMITH, Henry C. y WAKELEY, John H. Psicología de la Conducta Industrial.
México: Mc Graw Hill. 1980.

WILLIAMS S, Cooper C. 1998. Measuring occupational stress. Journal of
Occupational Health Psychology 3.

ANEXOS

ANEXO A. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA PRESENCIA, LAS PRIMERAS MANIFESTACIONES Y LOS FACTORES DEL MEDIO LABORAL QUE PROVOCAN ESTRÉS.

Instrucciones: A continuación encontrará Ud. cinco columnas, cada una corresponde a las categorías de "Siempre", "Frecuentemente", "Algunas veces", "Rara vez" y "Nunca". Sírvase escoger una columna y encerrar en un círculo el número que Ud. considere correcto para su caso. No se demore mucho para responder, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, sólo situaciones que a Ud. le suceden o le pueden suceder. Sea sincero/a al responder. Gracias por su colaboración.

Nombre: _____ **Cargo:** _____
Área: _____ **Tipo Vinculación:** _____
Edad: _____ **Tiempo de servicio:** _____

PREGUNTAS	Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Rara vez	Nunca
1. PRIMERA PARTE					
1.1 Dolor de cabeza	5	4	3	2	1
1.2 Dolor de estómago	5	4	3	2	1
1.3 Dolores en el cuello y en la espalda	5	4	3	2	1
1.4 cansancio	5	4	3	2	1
1.5 Olvidos	5	4	3	2	1
1.6 Bostezaderas	5	4	3	2	1
1.7 Quejadera	5	4	3	2	1
1.8 Mucho apetito	5	4	3	2	1

1.9 Poco apetito	5	4	3	2	1
1.10 Preocupación	5	4	3	2	1
1.11 Desgano (no e dan ganas de hacer cosas)	5	4	3	2	1
1.12 Insomnio	5	4	3	2	1
1.13 Intranquilidad (no me hallo)	5	4	3	2	1
1.14 Sensación de sueño (dificultad de mantenerse despierto durante el trabajo)	5	4	3	2	1
1.15 Miedo	5	4	3	2	1
1.16 Frustración (no estoy haciendo lo que quiero)	5	4	3	2	1
1.17 Sensación de soledad	5	4	3	2	1
1.18 Impotencia frente a las cosas (no puedo cambiar aquello que me desgracia)	5	4	3	2	1
1.19 Inflexibilidad (rigidez)	5	4	3	2	1
1.20 Fumar mucho	5	4	3	2	1
2. SEGUNDA PARTE					
2.1 Tomar aspirinas o analgésicos (pasta para dolores)	5	4	3	2	1
2.2 Toma café y otras bebidas estimulantes	5	4	3	2	1
2.3 Técnicas de relajación que usa;	5	4	3	2	1
❖ Descansa	5	4	3	2	1
❖ Fantaseas	5	4	3	2	1
❖ Hace ejercicio	5	4	3	2	1
❖ Hecha chistes	5	4	3	2	1
❖ Salir a divertirse después de laborar	5	4	3	2	1
❖ Duerme muchísimo	5	4	3	2	1

TERCERA PARTE					
3.1 ¿Yo tengo diferencia de opinión con mi jefe?	5	4	3	2	1
3.2 ¿Cuándo me afanan me pongo nervioso?	5	4	3	2	1
3.3 ¿Mi jefe interrumpe ni trabajo con nuevas solicitudes?	5	4	3	2	1
3.4 ¿Hay problemas entre mi trabajo y otras que yo tengo que hacer?	5	4	3	2	1
3.5 ¿Mi jefe me habla cuando cometo errores?	5	4	3	2	1
3.6 ¿Los cambios que me afectan se hacen sin consultarme?	5	4	3	2	1
3.7 ¿Yo tengo mucho que hacer y no me alcanza el tiempo?	5	4	3	2	1
3.8 ¿Yo siento que mi trabajo no es importante en mi empresa?	5	4	3	2	1
3.9 ¿Mis compañeros de trabajo hacen tareas muy diferentes a las mías?	5	4	3	2	1
3.10 ¿Tengo problemas con la gente de mi sección?	5	4	3	2	1
3.11 ¿Tengo problemas con la gente de otra sección?	5	4	3	2	1
3.12 ¿Gasto más tiempo haciendo otras cosas urgentes que trabajando en mi propio puesto?	5	4	3	2	1
3.13 ¿Tengo apoyo de la gente con quien trabajo?	5	4	3	2	1
3.14 ¿Mi supervisor conoce los	5	4	3	2	1

problemas y necesidades de mi sección?					
3.15 ¿Siento la presión de mi familia acerca de mis largas jornadas de trabajo y horas extras?	5	4	3	2	1
3.16 ¿Me impongo exigencias altas para cumplir con mis planes de trabajo?	5	4	3	2	1
3.17 ¿Se me dificulta tratar personas agresivas?	5	4	3	2	1
3.18 ¿Se me dificulta tratar personas pasivas?	5	4	3	2	1
3.19 ¿Me incomoda servir de árbitro en pelea de compañeros?	5	4	3	2	1
3.20 ¿las instalaciones de la clínica me incomodan?	5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN