

**Diagnóstico y evaluación del estrés laboral en los trabajadores de la E.S.E  
Hospital German Vélez Gutiérrez**

**Trabajo de grado para optar el título de Psicóloga**

**Laura Higueta Piedrahita**

**Asesor:**

**Milena Margarita Villamizar Reyes**

**Psicóloga; Magíster en Psicología**

**Corporación Universitaria Lasallista**

**Facultad de Ciencias Sociales y Educación**

**Psicología**

**Caldas-Antioquia**

**2016**

## Agradecimientos

A Dios por permitirme despertar todos los días llena de fortaleza para enfrentar los desafíos de la vida.

A mi tía Mirellyz por darme la oportunidad de continuar con mis estudios aun sabiendo los sacrificios que implicaba.

A mi Mamá, por ser mi motivación durante todo este proceso.

A mi asesora Milena Villamizar, porque con su capacidad y profesionalismo logró que yo concluyera felizmente mi carrera de Psicóloga.

A la Corporación Universitaria Lasallista que fue mi casa durante los últimos 5 años y que me formó según su misión como una “profesional íntegra”, con responsabilidad para ejercer mi profesión con responsabilidad y amor.

A la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez por permitirme la realización de este trabajo.

A todos los que me acompañaron en este camino, ayudándome a crecer como persona y profesional.

Muchas Gracias...

## Tabla de Contenido

Introducción.....	10
Planteamiento del problema.....	12
Justificación.....	16
Objetivos .....	18
Marco Teórico .....	19
Antecedentes históricos.....	19
Evolución del concepto estrés laboral .....	21
Presión laboral.....	24
Apoyo social .....	26
Antecedentes empíricos .....	31
Diseño Metodológico.....	41
Tipo de investigación .....	41
Diseño de la investigación .....	42
Poblacion.....	43
Instrumento.....	44
Consideraciones éticas .....	51
Resultados .....	53

Análisis de Resultados .....	53
Discusión.....	59
Conclusiones y Recomendaciones .....	63
Referencias .....	67
Apéndices .....	76

## Lista de tablas

Tabla 1. Puntuaciones correspondientes al cuestionario JSS.....	54
Tabla 2. Escalas que componen el cuestionario JSS .....	54

## Lista de Gráficos

Gráfico 1. Resultados generales de la muestra JS-S, JS-F JS-x .....	54
Gráfico 2. JS-S, JS-F, JS-X Primera Infancia modalidad familiar .....	55
Gráfico 3. JS-S, JS-F, JS-X empleados bajo modalidad de Contrato .....	55
Gráfico 4. JS-S, JS-F, JS-X empleados de Planta .....	56
Gráfico 5. JS-S, JS-F, JS-X Médicos Rurales .....	56
Gráfico 6. JS-S General y por áreas .....	57
Gráfico 7. JS-F General y por áreas.....	57
Gráfico 8. JS-X General y por áreas. ....	58

## Lista de Apéndices

Apéndice A. Plegable con información sobre el estrés laboral.....	76
Apéndice B. Carta de autorización de aplicación de la prueba de estrés laboral en la E.S.E. Hospital Germán Vélez Gutiérrez.....	78
Apéndice C. Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey-JSS) .....	79

## Resumen

El presente trabajo de grado reúne asuntos relacionados con un estudio sobre el nivel de estrés y la frecuencia en la cual se hace presente algún factor estresante en los últimos 6 meses, en una muestra de 54 sujetos, empleados de la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez, conformada por 51 mujeres y 3 hombres que laboran en las diferentes dependencias de la institución: Primera Infancia (modalidad familiar), empleados bajo modalidad de Contrato, empleados de Planta y Médicos Rurales (SSO), con el fin de mejorar la atención a los usuarios del Municipio de Betulia, Antioquia, quienes día a día se acercan a la institución Hospitalaria con alguna dificultad en cuanto a su salud.

Para alcanzar los objetivos generales y específicos se selecciona el siguiente instrumento de medición: Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS) de Spielberger, C. D. y Vagg, P. R.

La investigación es cuantitativa, el estudio es descriptivo con un diseño transeccional, en donde se concluye que los empleados con un estrés superior a la media, es decir nivel alto en cuanto a severidad y frecuencia, son los médicos rurales SSO (Servicio Social Obligatorio) en contraposición con los empleados bajo modalidad de contrato, quienes puntuaron un estrés por debajo de la media.

**Palabras clave:** Organización, estrés, frecuencia, severidad, estrés laboral

## Abstract

The present work of degree meets subjects around a study on the level of stress and the frequency in which a stressful factor is present in the last 6 months, in a sample of 54 subjects, employees of the ESE Hospital German Vélez Gutiérrez, Which is made up of 51 women and 3 men who work in the different dependencies of the institution: early childhood (family mode), employees under contract, plant and rural employees (SSO), in order to improve care To the users of the Municipality of Betulia Antioquia, who day by day approach the Hospital institution with some shortfall in health.

In order to achieve the general and specific objectives, the following measurement instrument is selected: Job Stress Survey (JSS) by Spielberger C. D Y Vagg P. R (2010).

The research is quantitative, the study is descriptive with a transectional design, where it is concluded that employees with a higher than average stress high level in terms of severity and frequency are rural doctors SSO (Social Compulsory Service) With employees under contract mode who scored below-average stress.

**Keywords:** organization, stress, frequency, severity, work stress

## Introducción

La carga laboral y la falta de apoyo social se hacen presentes en el contexto del trabajo, lo cual trae consecuencias no solo para el sujeto que lo padece sino también para la empresa para la cual labora. Dichos factores anteriormente mencionados han provocado numerosos cambios en las organizaciones y en las instituciones encargadas de generar empleo, a su vez trae consigo consecuencias económicas pues una vez que la producción disminuye inevitablemente el factor económico también.

En el presente trabajo de grado se abordará el tema de estrés como factor principal. Inicialmente se presentarán las diversas definiciones de estrés laboral a partir de diferentes autores, en donde el empleado es quien sale afectado a causa de este fenómeno, no solo en su rendimiento laboral si no que se extienden al área familiar y social, esta investigación solo ira direccionada al ámbito laboral.

Se encuentra dirigida a los empleados de la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez, del municipio de Betulia, Antioquia. Esta institución ha venido presentando una serie de cambios en el ámbito laboral; lo que más llama la atención es el cambio constante de gerencias, para ser exactos cuatro (4) en el último año, lo cual trae consigo un proceso de adaptación para ambas partes, pero en especial para los empleados que deben regirse al cambio de tareas, funciones, contratación, puestos de trabajo, horarios entre otros.

El interés por realizar un diagnóstico y una evaluación en relación al estrés laboral en los empleados de la institución, surge a partir del inicio de la práctica que se realiza en una de las dependencias conocida como Primera Infancia, en el cargo de

Psicosocial, en la cual se observa posibles niveles de estrés y se percibe cierto grado de inconformidad.

## **Planteamiento del problema**

El estrés laboral es un fenómeno en el ámbito mundial que afecta en gran medida a la población perteneciente a una organización; sin embargo, no solo aquellas personas que ejecutan labores en empresas se encuentran expuestas, las personas que tienen un empleo de tipo informal también pueden llegar a padecerlo, en caso de no tomar las medidas de precaución. Siguiendo en la misma línea, es necesario dar a conocer las definiciones presentadas por parte de algunas entidades, entre ellas:

La Organización Mundial de la Salud-OMS (1964) quien define el estrés laboral como la “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Es una problemática debido a que trae consigo diversas complicaciones que se pueden presentar, no solo en el ámbito laboral sino también en el social y familiar. Por ello se hace necesario que todas las personas creadoras de empresa tengan en cuenta que el estrés laboral es un tema que merece total atención, y que como organización cuenten con el servicio de salud ocupacional, ya que de allí depende en buena medida el desempeño de cada uno de los sujetos que se encuentran laborando en la organización y con un buen manejo es posible que se lleguen a tener óptimos resultados en la producción y calidad de la empresa.

Existen investigaciones que sostienen que por falta de este servicio es que se ha incrementado el estrés laboral, en el ámbito mundial.

Se estima que a nivel mundial sólo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados (Organización Mundial de la Salud-OMS, 2003, 3).

No solo el estrés laboral surge a causa de no contar con un servicio de salud ocupacional, también existen otros factores que hacen posible este fenómeno.

Según la Organización Internacional del Trabajo-OIT (2016, 3)

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

En Colombia existen investigaciones que sustentan que el estrés es una enfermedad que se ha vuelto común en los colombianos, debido a las múltiples exigencias otorgadas por parte del empleador y a algunos factores psicosociales asociados a este. El Espectador (2012) afirma que “Esta es la enfermedad que

padecen un gran número de trabajadores colombianos del Siglo XXI. Además, le está saliendo costosa a las compañías que no se preocupan por disminuir el índice”

Desde la psicología son muchos los factores que en relación al estrés laboral se deben analizar, pues esta problemática trae consecuencias para la salud mental tanto como para la salud física. Algunas de las consecuencias más comunes son la baja autoestima y la pérdida de motivación, debido al temor que el ser humano siente de no ser útil, ni servirle a la sociedad.

Es importante mencionar la relación existente entre el tema a desarrollar y el campo organizacional, dado que es indispensable que las organizaciones comiencen a desarrollar un plan de mejoramiento en el cual se logre identificar cuáles son los trabajos de más exigencia y brindar espacios donde se dé la oportunidad al empleado de expresar su insatisfacción y que de esta manera sea posible disminuir las consecuencias que el estrés laboral trae a las organizaciones. Una de esas consecuencias puede ser la disminución de producción por falta de empleados, en caso de que el personal decida renunciar.

Para Alles (2006, 245)

La función básica del trabajo de una persona es el de producir resultados sin importar cuál sea su posición o puesto de trabajo. Siempre interesa que un empleado deje algún tipo de utilidad. Para que estos resultados se concreten, la persona debe conocer "qué se espera" y a su vez recibir feedback, es decir, que alguien le diga cómo lo está haciendo y ser recompensado por ello.

En el presente trabajo se realizará el diagnóstico y la evaluación del nivel de estrés laboral en los trabajadores de la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez del Municipio de Betulia. Se escoge esta población debido a que es el lugar donde se lleva a cabo la práctica profesional y se observa una excesiva carga de trabajo en las actividades que desempeña el personal de Planta y el personal que se encuentra laborando bajo la modalidad de un contrato a término definido. Es así como finalmente surge la decisión de realizar este proyecto en la población mencionada anteriormente.

### **Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores de la E.S.E Germán Vélez Gutiérrez, del Municipio de Betulia, Antioquia?

## Justificación

El interés por realizar la presente investigación surge como consecuencia de comportamientos asociados al estrés laboral, observados en algunos empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del Municipio de Betulia, Antioquia, teniendo en cuenta que son múltiples los factores que se hacen presentes en la manifestación de esta problemática, durante actividades como el trabajo nocturno, la excesiva carga de trabajo, las relaciones interpersonales, entre otras. Además, dicha investigación dará a conocer un diagnóstico acerca de cuál es el grado de estrés y con qué frecuencia los empleados lo presentan, diagnóstico que servirá a la entidad para tomar medidas que contribuyan al mejoramiento del Hospital como entidad pública dispuesta a estar al servicio de la comunidad, para brindar una mejor atención al usuario y de ser posible, un mejor servicio a aquellas personas que tanto lo necesitan.

Para dar cumplimiento a los objetivos, tanto general como específicos, se realizará el cuestionario JSS de estrés laboral, de ser posible, en todos los empleados, incluyendo administrativos, médicos, odontólogos, laboratorio, primera infancia y servicios generales.

El resultado beneficiará en gran medida y en primera instancia al gerente del Hospital quien tendrá la información del diagnóstico general y de esta manera podrá tomar las medidas necesarias para brindar a sus empleados un óptimo ambiente laboral; beneficiará a los empleados, pues son estos los encargados del buen funcionamiento de la entidad pública y sin una motivación, es decir, sin un reconocimiento por la labor ejecutada, difícilmente podrán brindarle un buen servicio a

la comunidad. Finalmente, los más beneficiados serán los usuarios, ya que una buena atención en caso de enfermedad, hace la diferencia.

Por último, se pretende que esta investigación sirva como insumo informativo para quienes deseen conocer más acerca del tema, y para futuros psicólogos y profesionales en el campo organizacional que quieran profundizar acerca del estrés laboral, pero sobre todo servirá de soporte a personas en condición de empleador, para que tengan en cuenta que sin el recurso humano difícilmente su organización podrá ser saludable mentalmente y salir adelante.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diagnosticar el nivel de estrés de los trabajadores de la E.S.E Germán Vélez Gutiérrez del Municipio Betulia Antioquia.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar la severidad de la presión laboral y la falta de apoyo en los trabajadores de la E.S.E Germán Vélez Gutiérrez
- Determinar la frecuencia de la presión laboral y la falta de apoyo en los trabajadores de la E.S.E Germán Vélez Gutiérrez

## Marco Teórico

### Antecedentes históricos

Para hablar de estrés laboral es necesario hacer un recorrido por su historia, la cual se remonta a la década de los 30, con el autor Hans Selye, quien ha sido denominado como el “padre del concepto estrés”, ya que hacia el año 1936 hizo los primeros aportes y sentó las bases para que fueran llevadas a cabo las primeras investigaciones relacionadas con este tema.

El estrés se desarrolló como concepto nuevo y relevante en el ámbito de la Medicina a partir de los trabajos de Selye (1936, 1960, 1974). Este autor identificó como respuestas al estrés un conjunto de manifestaciones fisiológicas, principalmente de tipo hormonal; con la activación del eje hipotálamo-hipófiso-córticosuprarrenal, agrandando la secreción de corticoides (cortisol), y del eje simpático-médulo-suprarrenal, donde hacen reacción a estímulos inespecíficos (estresores). Al mantener dicha activación, se puede producir el síndrome del estrés, el cual se caracteriza por hiperplasia de la corteza suprarrenal, involución del timo y aparición de úlceras de estómago. El estrés radica en la suma de los cambios inespecíficos del organismo, el síndrome general de adaptación hace referencia a los cambios que se desarrollan a través del tiempo durante una exhibición duradera a un alarmígeno (Selye, 1960, citado por Sandín, 2003, 143).

Desde el inicio, el estrés ha incluido en su estudio la intervención de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas, con el estudio de tecnologías múltiples y

avanzadas. En la década de los 30 comenzaron a surgir varios tipos de estrés, nuevas formas de tratamiento y características, una de las obras más significativas de Selye fue la publicación de vasta obra del Stress.

En 1989 ocurrieron debatidos altercados científicos acerca de si el estrés era un estímulo o una respuesta del organismo. Los autores Paterson y Neufeld empiezan a pensar el estrés como término genérico que es alusivo a un área o campo de estudio definitivo.

Actualmente los científicos encargados de estudiar el comportamiento se encargan del estudio del estrés a diferencia de los médicos, que lo han dejado de hacer, lo que ha dado lugar a múltiples resultados notables, que han hecho crecer la polémica en relación a lo que es estrés (Hernández, Solorza y Velásquez, 2009, 25).

Después de analizar cuidadosamente el origen del término “estrés” se da lugar al tema de interés “estrés laboral”.

Según Carrasco (2001): “el estrés se narra como uno de los grandes conflictos de nuestro tiempo que aqueja a un número extenso de personas en el ámbito del trabajo”.

El estrés laboral ha incrementado su ocurrencia en el contexto laboral, interviene en las decisiones incorrectas, y en el decaimiento de la moral del personal. En Lo físico también trae consecuencias irreparables ocasionando trastornos y enfermedades como: depresión, ansiedad, y cuadros clínicos complejos. No obstante, el estrés no recibe atención apropiada y las empresas e instituciones poco invierten en la prevención del tema (Carrasco, 2001).

En décadas posteriores, el estrés laboral se ha convertido en una de las dificultades que ha inquietado a los psicosociales y a las organizaciones. Por esta razón se han llevado a término muchas averiguaciones, clasificando los efectos y factores que tengan participación activa en el proceso de estrés laboral, entre estos se encuentran los aspectos predisponentes y estrategias de intervención.

Los psicólogos han ayudado a que las empresas lleguen a disminuir el nivel de estrés, a mejorar su rendimiento y también la calidad de vida en sus empleados.

Las organizaciones que abordan el tema del estrés lo hacen efectuando diferentes medidas de prevención, tales como: entrenamiento en la ejecución de habilidades explícitas, relajación y capacitación en diferentes ámbitos para el manejo del estrés. Una labor de prevención requiere que se trabaje de manera integral y que las actividades y programas que se desarrollen dentro de la empresa consideren las necesidades de cada trabajador, el puesto de trabajo, y medioambiente en el que se realiza su labor (Carrasco, 2001).

### **Evolución del concepto estrés laboral**

Han sido muchos los autores e investigadores que han profundizado en el tema del estrés laboral, siendo José Antonio Ayuso, quien en 2006 ofrece un completo resumen y cita algunos de los exponentes de este concepto. A continuación, se transcriben los apartes de algunos autores citados por Ayuso (2006):

**Cannon (1911):** El término estrés (stress), proviene de la física y de la arquitectura, ambas disciplinas se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que, pueden llegar a deformarlos o romperlos (2).

Hans Selye, (1936, 1978) investigó y llegó a definir el estrés como la respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga. Selye consideró que cualquier estímulo, Podría derivar en un estresor siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta Biológica de reajuste, no obstante, no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales (2).

Engel (1962) se refiere al término de una manera más amplia y, frente a la posición biológica de Selye, basa su interpretación en los mecanismos psicológicos de defensa, previos a la activación de cualquier sistema ante todo proceso interno o externo, que implique una demanda del organismo (3).

McGrath, (1976) que entiende el estrés como “un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)” (6).

Rahe y Holmes (1967): el estrés como un suceso que supone un cambio mayor en la pauta de vida habitual, abarcando muchas circunstancias vitales (bodas, nacimientos) que consideraron como favorecedoras de muchas enfermedades (5).

Organización Mundial de la Salud (1986) “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (5).

Lazarus y Folkman, 1986: estos autores definieron el estrés como “una relación particular entre la persona y el entorno que es evaluado por esta como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (6).

González de Rivera (1991):

Llega a afirmar que cuando la influencia del ambiente supera o no alcanza las cotas en las que el organismo responde con máxima eficiencia, éste percibe la situación como amenazante, peligrosa o desagradable, desencadenando una reacción de lucha o huida y/o una reacción de estrés. Luego, incluso una estimulación insuficiente también puede ser fuente nociva de estrés (5).

José María Peiró (1992): ha definido el estrés como:

Un esfuerzo agotador por mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro”. Señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

Labrador (1992, citado por Quirós-Aragón y Labrador-Encinas, 2006, 325) define que:

El estrés hace referencia a un proceso interactivo complejo, que viene determinado, fundamentalmente, por la discrepancia entre las demandas del medio y los recursos de la persona para hacerles frente. Más en

concreto por la evaluación, realista o alterada, que el individuo realiza sobre los estímulos o situaciones de su entorno y su capacidad para controlarlos. Se considera que una persona está sometida a estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que piensa que sobrepasan sus recursos, de manera que el sujeto percibe que no puede darles una respuesta efectiva. En este tipo de situaciones, la persona emite una respuesta de estrés que consiste en un importante incremento de la activación fisiológica y cognitiva del organismo, que, a su vez, se prepara para una intensa actividad motora.

La Comisión Europea (2000. 6), define estrés laboral como:

Un modelo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y el entorno laboral. Es un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, del sentimiento de no saber sobrellevarlo.

### **Características del Constructo**

Teniendo en cuenta que al estrés laboral se asocian otro tipo de componentes, es indispensable dar a conocer algunos conceptos a partir de varios autores, pues esto ayudara al lector a una mejor comprensión del tema en desarrollo.

### **Presión laboral**

Para comenzar, Gopher y Braune (1984, citados por Dalmau, 2007, 109), en sus primeros estudios sugieren que la construcción de la carga de trabajo fue concebida para explicar la incapacidad de los operadores humanos para hacer frente a las

exigencias de una tarea y que las medidas de la carga de trabajo son un intento de caracterizar el rendimiento de una tarea relativa a la capacidad del operador.

O'Donnell y Eggemeier (1986, citados por González y Gutiérrez, 2006, 261) señalan que “El término de carga de trabajo, se refiere a qué parte de la capacidad limitada del operador es requerida para desarrollar una tarea particular”

Jex (1988, citado por Dalmau, 2007, 67), encuentra una definición centrada en controlar la meta-actividades de la empresa: el desarrollo cognitivo dispositivo que dirige la atención, hace frente a los objetivos de la interacción, selecciona las estrategias, se ajusta a la complejidad de la tarea, establece una tolerancia de potencia, etc. Esto apoya la noción intuitiva de que la carga de trabajo puede ser representado como una función y la utilidad de las medidas de la carga de trabajo a nivel mundial de las estimaciones univariantes como sensibles de la carga de trabajo, mientras que reconociendo que las tareas de diferentes características interfieren de manera diferente.

Según Díaz, (2010, 282):

El concepto de carga laboral surge como un componente del concepto de la carga mental en la cual se incluye, la consideración de costos físicos y mentales derivados del desempeño laboral. No obstante, la historia de este concepto ha seguido derroteros particulares cruzando diversas fronteras disciplinarias.

En efecto, en sus orígenes el concepto de carga mental es acuñado bajo la influencia de un conjunto de teorías sustentadas en el desarrollo de modelos matemáticos elaborados en las postrimerías de la segunda

guerra mundial, destinados en su origen a describir el comportamiento de la informacional de sistemas técnicos. Entre ellas, la teoría de la información, creada por Shannon (Shannon 1948), en los laboratorios Bell del MIT, la teoría cibernética, formalizada por Norbert Weiner (Weiner 1948), la teoría general de sistemas desarrollada en la misma época por (Bertalanffy 1950), son ciertamente las que se reconocen como de mayor influencia.

### **Apoyo social**

El apoyo social es un término que no puede faltar cuando se habla de estrés laboral, dado que para la persona que se encuentra pasando por este fenómeno es fundamental contar con la aprobación de su entorno social, pues se considera que es precisamente lo que les hace falta en su ámbito laboral. Para dar sustento a lo anterior el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997, 1) presenta una serie de definiciones que se reseñan a continuación:

El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas.

La información que permite a las personas creer que: a) se preocupan de ellos y les quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas.

Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia.

La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas.

El grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros.

Tal como lo citan Aranda y Pando (2013), el primero autor en hablar de apoyo social fue John Bowly en el año 1969 cuando habló de su teoría del desapego. Y continúan citando a:

Kaplan, Cassel y Gores (1977), definían al apoyo social como “el grado de satisfacción de las necesidades sociales básicas (afecto, estima, pertenencia, etc.) a través de su interacción con otros individuos” (234).

Pearlin, Lieberman, Menaghan y Hullan, 1981 lo definen como “el acceso y uso de individuos, grupos u organizaciones en relación con las vicisitudes de la vida” (235)

Para Gottlieb, 1983 el apoyo social es “la información verbal y no verbal, ayuda tangible o accesible dada por los otros o inferida por su presencia y que tiene efectos conductuales y emocionales beneficiosos en el receptor (235).

Hanson, Isacson, Janzon y Lindell 1989 consideran que el apoyo social puede ser definido como “el apoyo recibo o la interacción entre las personas, sean estos familiares, amigos, vecinos y miembros de organizaciones sociales (236).

Yanguas y Leturia (2006, 238) consideran que el apoyo social es el conjunto de relaciones sociales, entre las que destacan las familiares, que proveen al sujeto de afecto, ayuda, imagen positiva, información, etc., y

que es, al mismo tiempo, un mediador importante en el proceso de afrontamiento de los acontecimientos estresantes como las pérdidas, las enfermedades, los problemas económicos, etc.

### **JSS. Cuestionario de estrés laboral**

Según lo explican Spielberger y Reheiser (1998):

La encuesta JSS fue diseñada para cubrir las omisiones que habían sido halladas en las mediciones existentes de stress ocupacional. El JSS fue adaptado a partir de los primeros estudios que evaluaron las fuentes de estrés específico en policías y en profesores de educación secundaria. Este instrumento psicométrico de 30 ítemes fue diseñado para evaluar la intensidad (severidad) percibida y la frecuencia de ocurrencia de condiciones de trabajo que probablemente afectan adversamente el bienestar psicológico de los empleados que están expuestos a ellas (Spielberger y Reheiser, 1998).

El formato para responder a la Escala de Intensidad del JSS es similar al procedimiento empleado por Holmes y Rahe (1967) en la Social Readjustment Rating Scale [Escala de Rangos de Reajuste Social] para calificar eventos estresantes. Las personas califican primero sobre una escala de 9 puntos, la cantidad relativa (intensidad) de estrés que perciben asociada con cada uno de los 30 estresores de trabajo del JSS, (por ejemplo, "excesivo Papeleo", "trabajo de sobretiempo"), en comparación a un evento estresor estándar, "la asignación de deberes desagradables", al cual fue asignado un valor de "5". En la investigación

con el PSS y el TSS, este ítem fue ubicado cerca de la mitad del rango en la intensidad del estrés tanto para los policías como para los profesores (Spielberger y Reheiser, 1998).

Además, para calificar la intensidad percibida de cada estresor en comparación con el estándar, el JSS toma en consideración la distinción estado rasgo, que ha demostrado su importancia en la evaluación de la ansiedad, al requerir a los encuestados indicar cuán frecuentemente cada evento estresor fue encontrado. Se pidió a los encuestados, responder en una escala de 0 a 9, el número de días sobre los cuales cada estresor en el ambiente de trabajo fue experimentado durante los seis meses anteriores. Por lo tanto, la ubicación de los ítems individuales del JSS proporcionan información útil con respecto a la intensidad percibida para cada una de las 30 situaciones estresantes, y cuán frecuentemente una persona en particular experimenta cada evento estresor (Spielberger y Reheiser, 1998).

Sumando las calificaciones para cada ítem del JSS proporcionan en general la Intensidad (JSS-S) y la Frecuencia (JSS-F), puntajes basados en los 30 ítems y un índice General de Estrés Laboral (JSS-X), el cual está basado en la suma de la co-ocurrencia de los puntajes de Intensidad y Frecuencia. Los puntajes de Intensidad y Frecuencia del estrés son también calculados para las sub escalas de 10 ítem de presión laboral y soporte organizacional, las cuales fueron obtenidas mediante el análisis

de factores de los 30 ítems del JSS (Spielberger, 1994). (Spielberger y Reheiser, 1998).

Tumage y Spielberger (1991) administraron el JSS a empleados de una fábrica grande para investigar diferencias en fuentes específicas de estrés laboral experimentado por los ejecutivos, profesionales y personal de oficina. Ellos encontraron que los profesionales calificaron las presiones de trabajo como más intensas que los otros grupos, y tuvieron índices de estrés laboral mayores que los oficinistas. Los ejecutivos señalaron experimentar un mayor número de presiones de trabajo más frecuentemente que los profesionales, quienes a su vez indicaron mayor frecuencia de presión laboral que los oficinistas (Spielberger y Reheiser, 1998).

Las fuentes específicas de estrés, tales como cumplimiento de fechas límites, períodos de inactividad y cambios frecuentes de actividades monótonas a otras exigentes, fueron reportadas significativamente más a menudo por mujeres que por hombres. (Spielberger & Reheiser, 1994). (Spielberger y Reheiser, 1998).

En relación al tema de estrés laboral, podría decirse que existen muchos antecedentes, tanto en el ámbito nacional como internacional. Fue necesario acudir a múltiples investigaciones realizadas por expertos para dar cuenta de ello; a raíz de dichas investigaciones se evidenció que el estrés laboral es un fenómeno que se presenta de diferentes maneras en el campo laboral y que estas no solo son a causa

de problemas en su contexto de trabajo, sino que también son otorgadas a factores externos.

### **Antecedentes empíricos**

A continuación, se muestran algunas de las investigaciones realizadas en Colombia:

Se encontró una investigación en la ciudad de Bogotá, en la cual Otálora, (2007) investigó “La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas.

Históricamente, la mayoría de las investigaciones se ha enfocado en la proposición de que el trabajo afecta a la familia, en lugar de la proposición de que la familia afecta al trabajo (Zedeck, 1992). En realidad, las conclusiones que tuvieron mayor aceptación fueron que la interdependencia entre el trabajo y la familia se reflejaba en la influencia del trabajo sobre la familia, donde el trabajo de las madres era incompatible con una maternidad efectiva y responsable (Barling y Sorensen, 1997, citado por Otálora, 2007, 141).

El autor obtiene como resultado la hipótesis de que la sobrecarga de trabajo está relacionada positivamente con el conflicto trabajo-familia. Se confirmó que la interferencia del trabajo con la familia y la interferencia de la familia con el trabajo son dos componentes del conflicto trabajo-familia. Por consiguiente, verificamos si existía una relación entre los dos factores de sobrecarga en el trabajo y estos dos factores.

Según Giraldo, López, Arango, Góez y Silva (2013) en investigación realizada en la ciudad de Medellín, cuyo objetivo era “identificar la presencia de estrés laboral en

auxiliares de enfermería que trabajan en salas de hospitalización de adultos y las condiciones institucionales que lo configuran”, se encontró que

el estrés laboral de las auxiliares de enfermería incluye todas aquellas condiciones laborales que de una u otra manera producen ansiedad o amenaza y ponen en peligro su bienestar. También, "está integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional". El estudio realizado muestra que en las auxiliares de enfermería existen condiciones que aumentan el estrés laboral como la Jornada laboral con tiempos reales de 13 ó 14 horas por turno, sin espacios para la alimentación y el descanso, y otras actividades adicionales que deben realizar como el "Estar ahí" dando cuidados permanentes y como aminorante del estrés aparecen las relaciones entre el equipo de trabajo.

En cuatro de las auxiliares de enfermería de este estudio se encontró estrés simple, es decir, caracterizado por cansancio y fatiga que ceden ante un descanso, y dos presentaron síntomas de estrés tipo burnout caracterizado por gastritis, cefaleas, lumbalgia, cansancio y fatiga que no ceden con descansos cortos o con períodos de vacaciones. Lo preocupante de estas condiciones que provocan estrés laboral, es que ese estrés afecta el cuidado del paciente, el cuidado de sí y el ambiente laboral, entre otros (Giraldo et al., 2013, 24).

Se obtuvo como resultado que las condiciones que provocaron el estrés fueron la Jornada laboral con tiempos reales de 13 ó 14 horas seguidas, sin espacios para la

alimentación y el descanso, y actividades adicionales que no se encuentran dentro de las funciones normatizadas pero que son delegadas por otros profesionales de la salud y que se vuelven una carga más para ellas, tales como el transporte de pacientes, apoyo durante transfusiones sanguíneas, limpieza del carro de medicamentos y el estar ahí dando cuidado permanente a los pacientes. Como aminorante del estrés aparecen las relaciones entre el equipo de trabajo.

Ospina y otros (2013, 1) realizaron una investigación en la ciudad de Manizales en donde su propósito fue

identificar las causas de estrés académicos en los estudiantes de primero y segundo semestre del programa de Medicina de la Universidad de Manizales”, además identificar las estrategias de afrontamiento del mismo; el componente de investigación aplicada consistió en fomentar el uso de estrategias de afrontamiento asertivo del estrés en esta población, mediante la implementación de un programa tendiente a controlar los niveles de frustración.

Dicha investigación dio como resultado que:

la búsqueda de apoyo social como estrategia de afrontamiento del estrés se encontró en un 29,8% de los estudiantes participantes, en un 46,8%; se identificó un riesgo de somatizar el estrés, predomina el estilo de aprendizaje teórico 31,9%, el 42,6% prefiere el método visual como canal de aprendizaje. Los participantes dieron al proceso una calificación promedio de 4,03 sobre la base de su utilidad inmediata en su vida académica.

Según González, Moreno, Berbesi y Segura (2013, 336) en su estudio “Los factores laborales asociados al riesgo del trastorno de estrés postraumático en un grupo de uniformados de un sector de Medellín”, determinaron que:

Para los uniformados la percepción de los riesgos y peligros produce un nivel de ansiedad diferente en cada trabajador, y esto repercute en su actitud ante los mismos, es decir, en sus conductas de prevención del riesgo, en su rendimiento y en el bienestar psicológico. Por tanto, el cumplimiento de su trabajo se asocia con eventos traumáticos y si bien permanecer ileso después de los diferentes eventos es un hecho plausible no lo es las posibles secuelas mentales que este personal enfrenta posterior a este tipo de sucesos.

Bajo esta perspectiva y teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente existen otro tipo de estresores de carácter organizativo que contribuyen al crecimiento de la morbilidad mental; estos tienen una asociación directa y potente en lo que respecta al trabajo, características como: las jornadas laborales extensas, el poco tiempo de descanso la consecuente separación del núcleo familiar, los cambios de turno y lugares de trabajo, entre otras, pueden ser condiciones laborales que se asocien al riesgo de presentar TEP.

Como resultado determinaron que

La prevalencia de riesgo de estrés postraumático fue del 52,2 %. El análisis multivariado indicó que las situaciones de mayor riesgo de estrés postraumático fueron las relacionadas con el diagnóstico de salud mental

(RP=7,67), tiempo de jornada laboral (RP=4,24), haber sido víctimas de algún evento violento (RP=3,59) y las relaciones con la comunidad (RP=2,73). (González, et al., 2013, 335).

Existen otras investigaciones en las cuales Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2014) se encargaron de investigar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena.

En el estudio participaron 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales con promedio de edad de 33 años, el 94,2% es decir 147 pertenecen al género femenino, la prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados.

Las variables asociadas al estrés son:

ser menos de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo (Castillo et al., 2014, 34).

Los autores concluyeron que la presencia del estrés en los profesionales se debe principalmente a factores personales y laborales.

Por otra parte, en Barranquilla, se realizó otra investigación por parte de Gutiérrez y Vilorio (2014, 5), en la cual investigaron los riesgos psicosociales y el estrés en el ambiente laboral. Los riesgos psicosociales se consideran:

Como las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su

situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Y se concluyó que:

Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve. Este se puede producir en situaciones diversas. Se debe tener en cuenta que un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales. Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud (7).

También se encuentran múltiples investigaciones internacionales. En el presente trabajo se muestra algunas de ellas realizadas en diferentes países:

En Venezuela, Bethelmy & Guarino (2008) realizaron un estudio en el cual su propósito fue predecir los síntomas físicos y psicológicos percibidos de médicos venezolanos en función de su estrés laboral, estilos de afrontamiento, sensibilidad emocional y características demográficas. La muestra estuvo conformada por 130 médicos que trabajan en unidades críticas de hospitales públicos de Caracas (Venezuela), a quienes se evaluaron los factores psicosociales indicados para

determinar el patrón de relación de los mismos y su capacidad de predecir el estatus de los síntomas físicos y psicológicos autoreportados por los galenos.

Se obtuvieron resultados que permitieron afirmar que:

el uso del afrontamiento emocional y el ser residente incrementan los niveles de síntomas físicos; adicionalmente, los síntomas psicológicos fueron predichos por el uso del afrontamiento emocional, la condición de ser médico residente, mujer y el poco uso del desapego emocional. Por su parte, la característica de personalidad de mayor presencia en los médicos es la sensibilidad interpersonal positiva, involucrando la expresión y manifestación de sentimientos positivos (43).

Una investigación realizada en Chile por Astudillo, Alarcón y Lema (2009,112), pretende conocer y brindar información acerca de los protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y medico de Temuco, Chile.

Con dicho estudio se encontró que los factores protectores se definen como

aquellas características personales o elementos del ambiente, o la percepción que se tiene sobre ellos, capaces de disminuir los efectos negativos que el proceso de estrés puede tener sobre la salud y el bienestar. Es así como ante los efectos negativos del estrés, disminuirían la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermar.

Los relatos revelan 5 temas centrales en el constructo de los protectores de estrés que se relacionan con la estructura organizacional, desarrollo del rol, liderazgo, trabajo en equipo (115). Los resultados pretenden ser un primer paso para develar los

aspectos positivos del trabajo, útil para orientar objetivamente las futuras estrategias de promoción de salud de los trabajadores.

También en la ciudad de Madrid España (Rodríguez y De Rivas, 2011) desarrollaron una investigación para conocer los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención, ya que muchos profesionales por la inestabilidad y la globalidad experimentan frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional. Dicha investigación se realiza con el fin de ofrecer una visión global acerca del estrés laboral y el burnout.

González (2012, 173-174) realizó una investigación en México sobre el estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud en la cual se

busca contribuir a la discusión y el análisis acerca del origen y contenido socioeconómico de un fenómeno de las dimensiones de la organización social del “trabajo productivo”, sustentado en esquemas formales de regulación y administración jurídica y económica. Los cambios en el contexto de la llamada sociedad de los servicios, también conocida como sociedad posindustrial, experimenta el trabajo, dando paso a nuevas formas de expresión y gestión económica y política, pero también a inéditas contradicciones que son inherentes a la producción capitalista, entre las que destaca un malestar en el trabajo con una importante carga emocional, propia del campo laboral de la prestación de servicios.

Destacando que el estrés laboral es un fenómeno relativamente nuevo que reclama una mayor atención y discusión ya que se encuentra

entendido como ese proceso de desgaste mental y cognitivo que, invariablemente, hoy en día parece ser un acompañante intrínseco a la jornada laboral (y más allá de ella abarcando las diferentes esferas de la vida cotidiana). Éste debe ser planteado y analizado bajo una óptica diferente al énfasis puesto en torno a la preocupación por la medición, la caracterización, la evaluación, el desarrollo de modelos para el control del estrés laboral, en la investigación se llevó a cabo un trabajo de aproximación e interpretación histórico social, del que se destacan las narrativas de médicos del primer nivel de atención, adscritos a la Secretaría de Salud.

En otro estudio realizado en la Habana Cuba por Arias (2012, 525), en el artículo: “estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales” se plantea como objetivo principal “identificar los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa de Arequipa”. Dicha investigación como resultado arrojó que

Los sucesos vitales más frecuentes entre los trabajadores de la empresa fueron: cambios en los hábitos de alimentación y de sueño, en las condiciones de vida, en el estatus económico y gran logro personal. Los administrativos marcaron, además, el cambio de responsabilidades en el trabajo y los ingenieros, el matrimonio y las vacaciones. Estos últimos fueron los que obtuvieron las puntuaciones más elevadas de estrés.

Se llegó a la conclusión que

los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en la muestra de trabajadores varones, son fundamentalmente de tipo económico y laboral. Los ingenieros tienen un nivel de estrés más alto que los mecánicos y los administrativos, dado por una crisis de vida considerable en la mayoría.

## Diseño Metodológico

### Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativa, dado que busca que exista una coherencia y una relación entre los factores que conforman la investigación, es decir, que sea posible dar una definición y una explicación, saber con exactitud dónde radica la situación problema. Una de las principales herramientas en las que se apoya este método son los datos numéricos y estadísticos.

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernández, Fernández & Baptista, 2003, 5)

Es cuantitativa porque indaga por preguntas específicas, en este caso por el grado de estrés laboral que se presenta en la E.S.E. Germán Vélez Gutiérrez del Municipio de Betulia, Antioquia; también porque pretende medir y obtener que contribuyan a corroborar la hipótesis propuesta.

Algunas de las características que pertenecen al enfoque cuantitativo son las siguientes:

plantea un problema de estudio delimitado y concreto, sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas, una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A

esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura, sobre la base de la revisión de la literatura se construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio) de esta teoría se deriva una hipótesis (cuestiones que va a probar si son ciertas o no), somete a prueba las hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados.

Si los resultados corroboran la hipótesis o son congruentes con estas se aporta una evidencia a favor, por el contrario si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

### **Diseño de la investigación**

En este tipo de investigación, la meta del investigador consiste en determinar la relación existente entre las variables y de una manera objetiva poder obtener un resultado partiendo desde lo más general a lo más específico por medio de la muestra tomada a dicha población, es decir a los trabajadores de la E.S.E. Germán Vélez Gutiérrez.

(Hernández, Fernández & Baptista, 2003, 27) dicen:

La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible, evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas, siguiendo un patrón predecible y estructurado (el proceso) y generalizar los resultados encontrados en un grupo o una colectividad mayor.

Según la metodología propuesta por los autores Hernandez, Fernandez y Baptista (2003) existen estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

La presente investigación es descriptiva pues “se encarga de especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que sea analizado” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2003, 119). Los estudios descriptivos son aquellos que mien las variables con absoluta precisión y son necesarios a la hora de revisar los resultados obtenidos de las pruebas que le serán realizadas al personal de la E.S.E Germán Vélez Gutiérrez.

Así mismo, la investigación se rige por el diseño transeccional descriptivo el cual tiene por objetivo indagar la incidencia y los valores en los que se manifiestan una o más variables dentro del enfoque cuantitativo.

El procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, fenómenos en una variable o concepto y proporcionar su descripción”. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2003, 257)

## **Poblacion**

La selección de la población se hizo de forma intencional a 54 empleados de la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia Antioquia, de los cuales 51 eran mujeres y 3 eran hombres, debido a que para el momento de la realización de la prueba no fue posible contar con el resto del personal, la población que aplicó la prueba se encuentra en edades comprendidas entre los 20 y los 57 años.

## Instrumento

### **JSS. Cuestionario del estrés laboral.**

Zambudio, (2012), en su tesis "*Estrés e inestabilidad laboral en un equipo de ventas*" retoma lo expuesto por Spielberger y Vagg (2010), y hace una completa transcripción acerca del Cuestionario de Estrés Laboral.

**JSS. Cuestionario de estrés laboral:** diseñado por Charles D. Spielberger y P. R. Vagg. Su aplicación puede ser individual o colectiva, en una población mayor a los 18 años de edad, el cuestionario JSS tiene como finalidad la evaluación del nivel de estrés, la severidad y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés a las que se encuentran expuestos los empleados en una amplia variedad de contextos laborales. Consta de tres escalas y seis subescalas que van de lo más general a lo más específico:

Índice de Estrés laboral.

Severidad de Estrés laboral.

Frecuencia del Estrés laboral.

Índice de Presión laboral (severidad y frecuencia)

Índice de Falta de apoyo de la organización (severidad y frecuencia)  
(Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 83-84-85)

El JSS indaga acerca de la severidad de los acontecimientos estresantes específicos, tal y como un trabajador individual lo percibe, y con qué frecuencia fue experimentado cada uno de ellos durante los últimos 6 meses. Evaluar la severidad percibida (intensidad) y la

frecuencia de cada estresor proporciona a la medida del estrés laboral la distinción estado–rasgo (Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 83)

El JSS también puede ser utilizado para identificar las fuentes de estrés laboral en grupos de trabajadores para valorar y comparar los niveles de estrés de los empleados pertenecientes a diferentes departamentos o divisiones dentro de una misma organización (Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 84)

### **Dimensiones del instrumento**

**JS-X Índice de Estrés Laboral:** proporciona una estimación del nivel global de estrés laboral que experimenta un individuo en su contexto de trabajo. Combina las puntuaciones de severidad y frecuencia de todos los ítems del JSS.

**JS-S Severidad del Estrés Laboral:** indica la puntuación media de severidad percibida por el individuo en las 30 situaciones estresantes del JSS. Tales puntuaciones están basadas en la comparación de cada uno de los 29 ítems de severidad (2 al 30) con el estresor estándar (ítem 1) al que le ha sido asignada una puntuación intermedia de 5.

**JS-F Frecuencia de Estrés Laboral:** indica la frecuencia media con la que las 30 situaciones estresantes del JSS han dado en los últimos 6 meses (ítems 31 a 60) (Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 84)

### **Normas de aplicación**

No existe límite de tiempo para responder al JSS. Aunque la mayoría de los examinados completan el inventario en 15 ó 20 minutos, se debe proporcionar el tiempo suficiente para que puedan responder sin sentirse presionados. Durante el proceso de tipificación de la prueba, se dividió la muestra en 3 grandes grupos ocupacionales, para los cuales existen baremos independientes. Tal categorización se realiza teniendo en cuenta criterios estadísticos relacionados con la similitud de las puntuaciones en el JSS de los trabajadores con diferentes ocupaciones.

Los examinados deben indicar cuál de las siguientes categorías describe mejor su ocupación actual: Grupo I (trabajos manuales), Grupo II (ocupaciones manuales con cualificación intermedia) o Grupo III (ocupaciones de oficina).

Grupo I: Trabajos manuales (trabajadores cualificados de la agricultura y la pesca; artesanos y trabajadores cualificados de la industria manufacturera, construcción y minería; trabajadores no cualificados).

Grupo II: Ocupaciones con cualificación intermedia o un mayor componente interpersonal (operadores de instalaciones y maquinarias, trabajadores de servicio de restauración, personales, protección y vendedores).

Grupo III: Ocupaciones de oficina o “cuello blanco” (técnicos y profesionales científicos e intelectuales, empleados de tipo administrativos, dirección de empresas, administraciones públicas; técnicos y profesionales de apoyo) (Spielberger y Vagg, 2010).

Para responder a los ítems de severidad del JSS (2 a 30), los examinados reciben instrucción de basar sus puntuaciones en su experiencia personal, teniendo en cuenta la cantidad de tiempo y energía que sienten como necesaria para adaptarse o afrontar el acontecimiento estresante descrito por cada ítem (denominado como: Situación estresante relacionada con el trabajo). En las ocasiones en las que una pregunta se centra en una situación que no se ha experimentado personalmente en el pasado, los examinados deben ser instruidos para que basen sus puntuaciones en su valoración sobre cómo de estresante resultaría el acontecimiento en cuestión si llegase a ocurrir. El evaluado requiere puntuar, en primer lugar, en una escala de 9 puntos la severidad percibida de cada acontecimiento estresante comparándolo con un estresor estándar, con un valor intermedio de referencia en el punto 5 de la escala. Después de valorar la severidad percibida con cada estresor, los individuos que responden deben emplear una escala de 0 a 9 o más días (9+) para informar acerca de la frecuencia con que cada estresor se produjo en los últimos 6 meses. Las puntuaciones en los índices proporcionan estimaciones de la cantidad de estrés laboral experimentado por el sujeto en las áreas evaluadas por el JSS. (Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 86)

### **Normas de corrección**

La corrección del JSS proporciona puntuaciones en tres escalas: una de tipo general (JS-x), otra referida a la severidad (JS-s) y otra a la

frecuencia (JS-f). Estas dos últimas (JS-s y JS-f) no son más que el valor de las respuestas directas del sujeto a los ítems de severidad (1 a 30; JS-s) y frecuencia (31 a 60; JS-f), respectivamente. La puntuación JS-x ha de calcularse manualmente y se corresponde con la multiplicación de las puntuaciones JS-s y JS-f ( $JS-x = JS-s \times JS-f$ ). El JSS ofrece información sobre el nivel de estrés de un empleado en particular en comparación con otros empleados con ocupaciones similares o pertenecientes al mismo grupo de trabajo (Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 86-87)

### **Interpretación de puntuaciones**

El primer paso en la interpretación de las puntuaciones del JSS consiste en comparar las puntuaciones en los índices de un individuo o grupo de trabajo con las de la muestra normativa adecuada. Los percentiles y las puntuaciones T son una información precisa sobre la posición relativa de un individuo respecto de otros trabajadores pertenecientes a un grupo normativo en particular. Las puntuaciones T son transformaciones lineales de las puntuaciones directas del JSS, con una media de 50 y una desviación típica de 10. La puntuación T de 60 puede ser empleada como un punto de corte adecuado, el cual indica que la cantidad de estrés que experimenta un empleado es substancialmente mayor que la experimentada por otros trabajadores en ocupaciones equiparables.

Un percentil 75 o superior supone un punto de corte menos exigente para identificar a los trabajadores que tienen niveles de estrés

relativamente altos. En términos generales, los percentiles resultan más útiles para informar los resultados del JSS en empleados o grupos de trabajo, mientras que las puntuaciones T pueden resultar más adecuadas para la realización de análisis estadísticos con propósitos de investigación ((Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 86-87)

### **Fiabilidad y Validez**

Es importante destacar que los coeficientes de fiabilidad obtenidos adoptaron valores altos y siempre superiores a 0,85, por lo que puede calificarse como muy satisfactorio. Los resultados obtenidos resultan compatibles con el marco teórico de referencia y congruentes con altos coeficientes de la versión original de la prueba y de otras adaptaciones de la misma.

La adaptación española del Cuestionario de Estrés Laboral de Spielberger ha demostrado contar con unas propiedades psicométricas muy satisfactorias, constituyendo una alternativa fiable y válida para medir el nivel de estrés al que se encuentra expuestos los trabajadores de todo el espectro ocupacional.

La extracción de los baremos se ha realizado a partir de la aplicación del cuestionario en una muestra amplia, en la que han encontrado convenientemente representados ambos sexos, todos los niveles de edad pertinentes, todos los sectores de actividad y las diferentes ocupaciones. Por todo ello, el JSS constituye una alternativa excelente para la

evaluación del estrés laboral. (Spielberger y Vagg, 2010, citados por Zambudio, 2012, 88).

## Consideraciones éticas

Para la realización de la investigación es necesario que los sujetos participantes estén de acuerdo y que de manera voluntaria quieran participar en el proceso tanto de observación como en la entrevista semiestructurada. También es importante mencionar que no se revelarán sus nombres, en caso de que así lo prefieran y para que quede constancia de lo anteriormente dicho, esta investigación se llevará a cabo regida por el Código Deontológico del Psicólogo, (Ley 1090 de septiembre 6 de 2006).

**Secreto profesional:** el Artículo 23 de la Ley 1090 de 2006 expresa: “el profesional está obligado a guardar el secreto profesional en todo aquello que por razones del ejercicio de su profesión haya recibido información” (Ministerio de la Protección Social, 2006, 7). Toda la información que el/la Psicólogo/a recoge en el ejercicio de su profesión, sea en manifestaciones verbales expresas de sus clientes, sea en datos psicotécnicos o en otras observaciones profesionales practicadas, está sujeta a un deber y a un derecho de secreto profesional, del que, sólo podría ser eximido por el consentimiento expreso del cliente.

**Confidencialidad:** La Ley 1090 de 2006 en el Artículo 2, numeral 5 especifica que “Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos” (Ministerio de la Protección Social, 2006, 3). En la mayoría de los estudios de investigación, los participantes proporcionan información que posiblemente consideren confidencial o personal. En el proceso de consentimiento informado, deben estar

informados acerca del grado de confidencialidad en el transcurso del estudio y al finalizar el mismo.

**Derecho al anonimato:** los participantes de la investigación serán informados de que su identidad personal será protegida durante el transcurso de la investigación.

**Derecho a la no participación:** a los informantes se les comunica que la participación es voluntaria y en ningún momento tiene un carácter de obligatoriedad, incluso, pueden retirarse en cualquier fase del proceso investigativo. Dice la Ley 1090 de 2006, Artículo 2, numeral 6: bienestar del usuario “Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones...y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación” (Ministerio de la Protección Social, 2006, 2).

**Derecho a la devolución de los resultados:** debido a que la investigación consiste en la aplicación de cuestionarios, los participantes tienen derecho a conocer los resultados de cada uno de ellos y a la vez el investigador está en la obligación de hacer la realimentación pertinente. Así lo reglamenta la Ley 1090 de 2006 en su Artículo 2, numeral 8 sobre los principios universales de los psicólogos: “Respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones” (Ministerio de la Protección Social, 2006, 2).

## **Resultados**

### **Análisis de Resultados**

A continuación, se darán a conocer los resultados que fueron obtenidos posterior a la realización del cuestionario de estrés laboral JSS, aplicado a 54 empleados de las diferentes dependencias de la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia, Antioquia. Se procede a dar una breve descripción de la muestra y después se presentan los resultados correspondientes con el fin de generar el análisis y la discusión pertinente.

### **Muestra**

Para la aplicación de la prueba se contó con la autorización del Director de la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez (Apéndice B) y se escogieron al azar 54 empleados, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral (Apéndice C). De los 54 elegidos, 51 son del sexo femenino, las edades oscilan entre los 20 y 57 años, teniendo en cuenta que el tiempo de antigüedad en el hospital varía de acuerdo a la modalidad de contratación.

En los siguientes gráficos (elaboración propia), se muestran los resultados, teniendo en cuenta la información de las tablas 1 y 2.

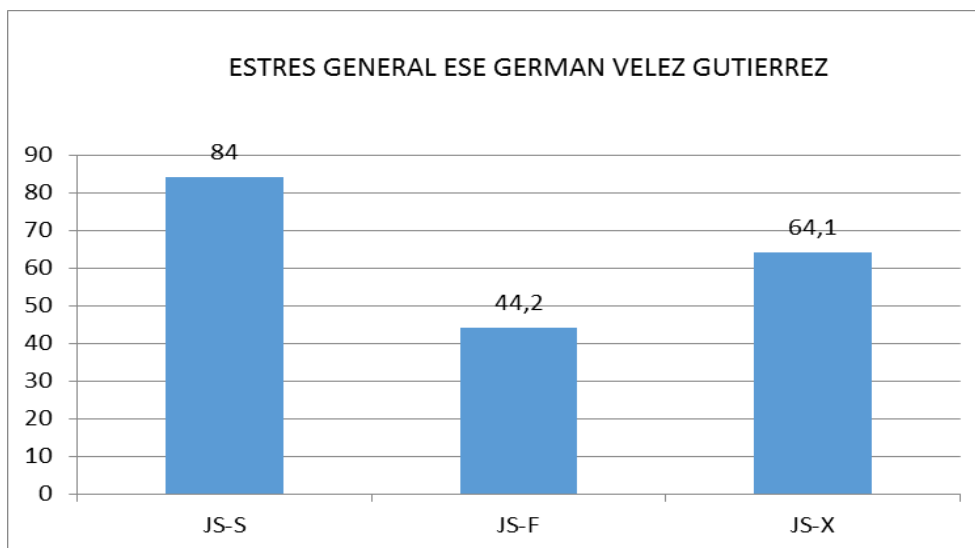
**Tabla 1. Puntuaciones correspondientes al cuestionario JSS**

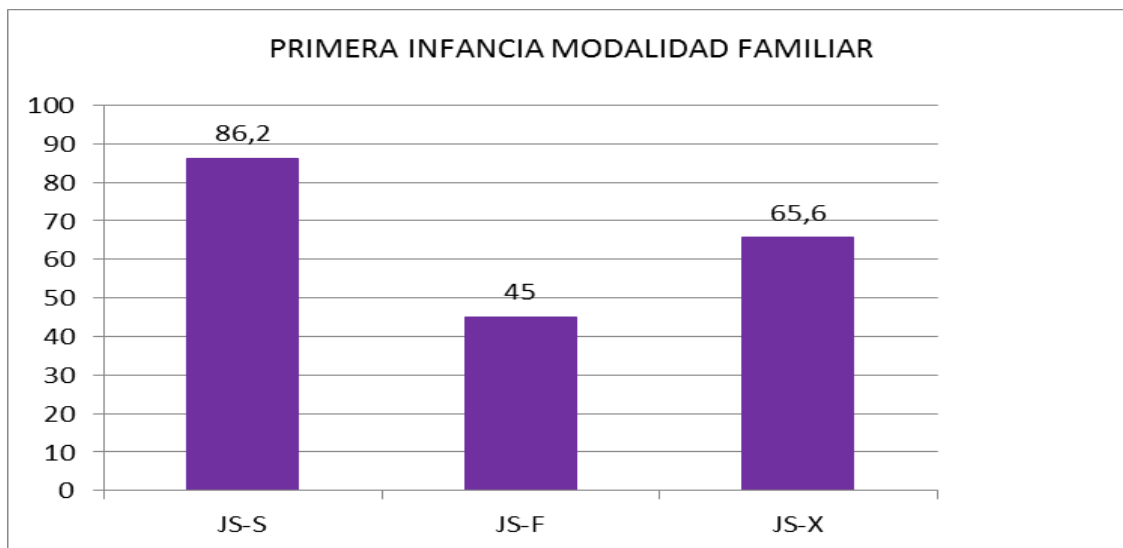
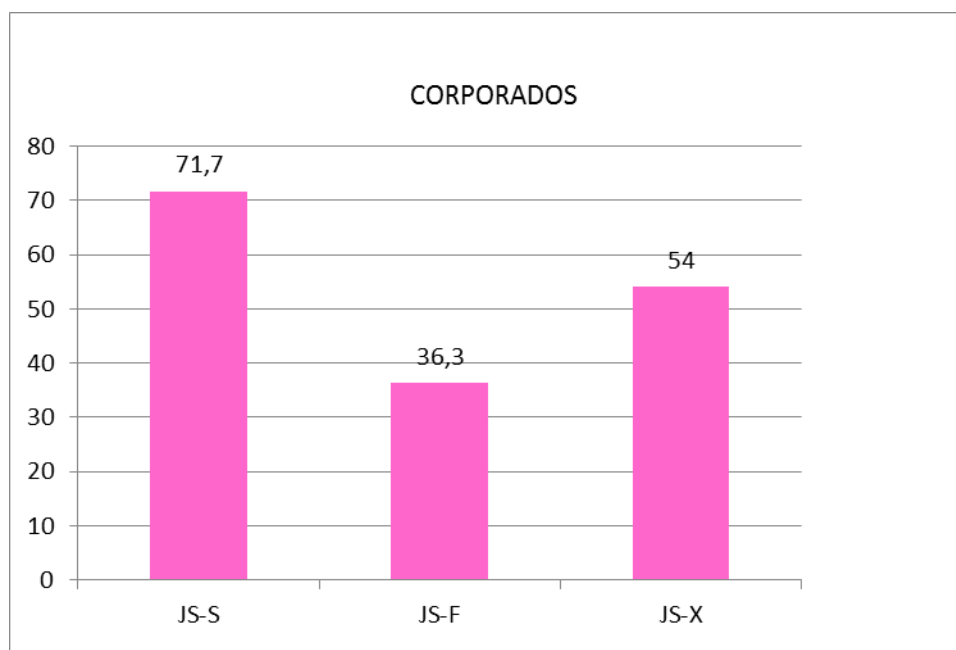
Nivel de estrés	Puntuación
Estrés laboral Bajo	1-24
Estrés laboral Medianamente Bajo	25-45
Estrés laboral Media	50
Estrés laboral Medianamente Alto	55-75
Estrés laboral Alto	80-99

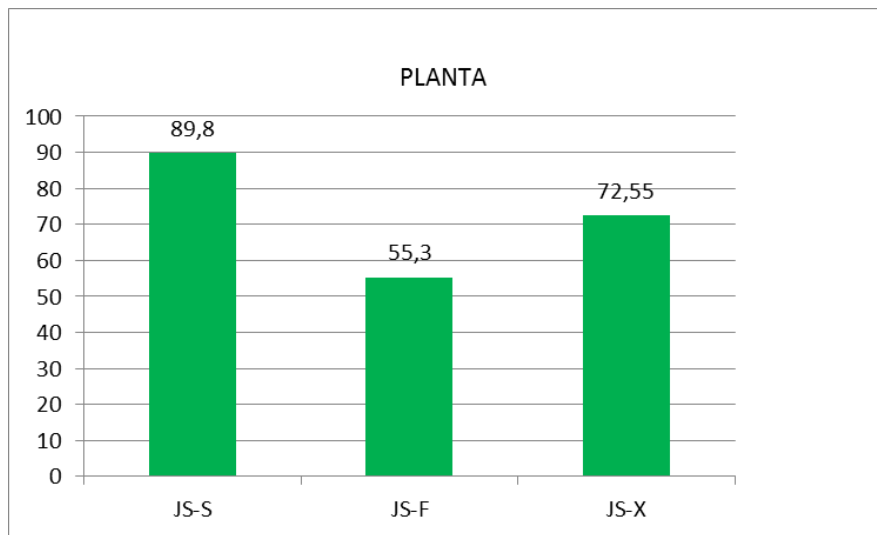
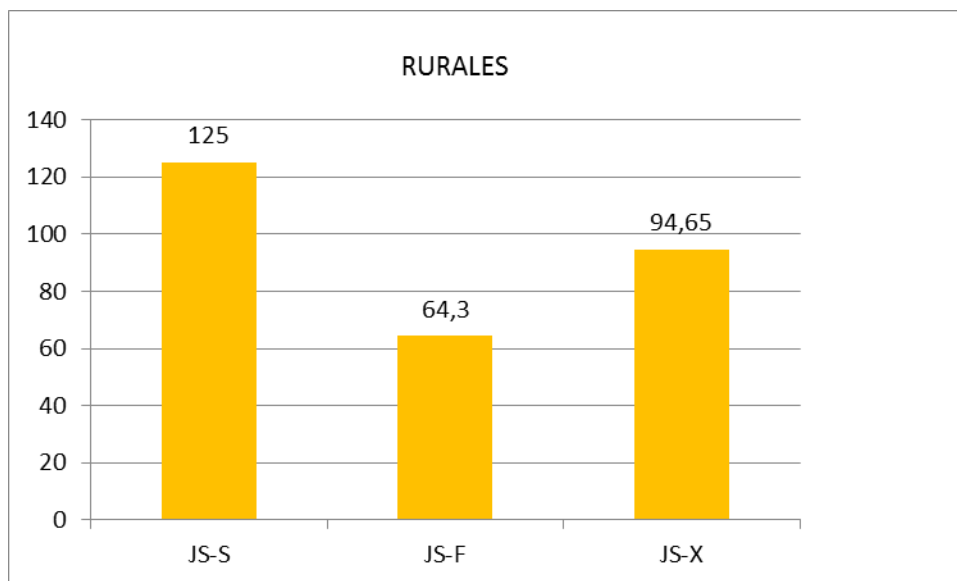
**Tabla 2. Escalas que componen el cuestionario JSS**

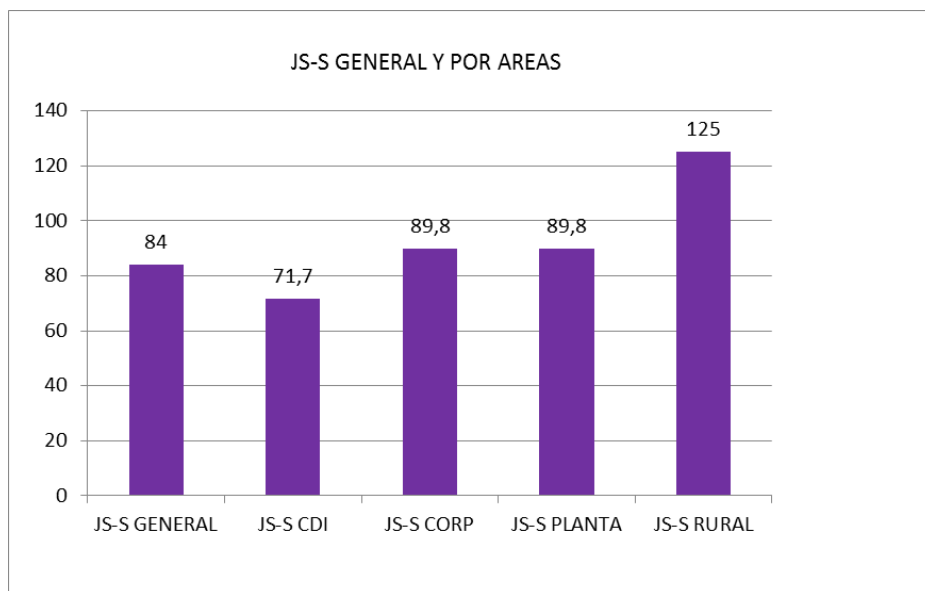
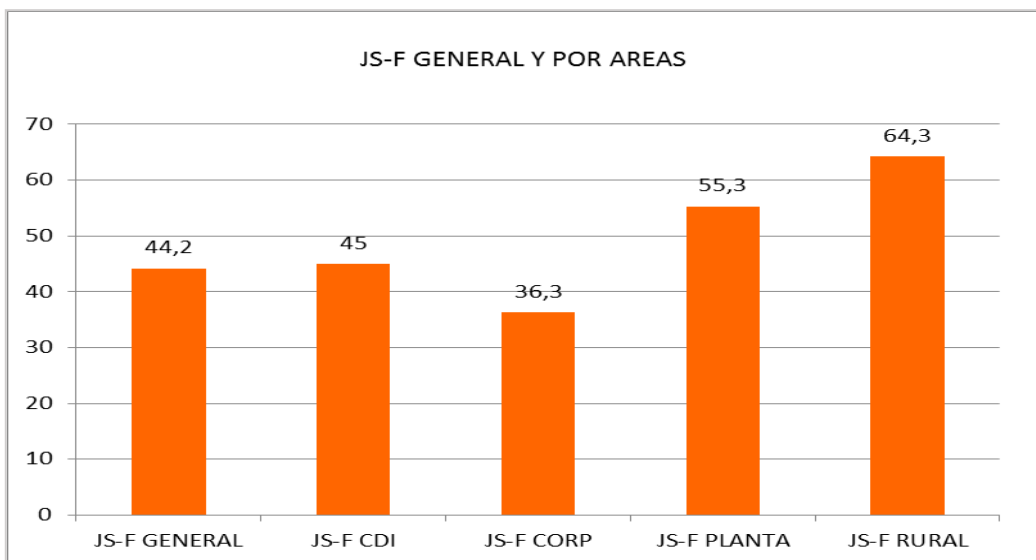
Escala	Definición
JS-S	Severidad
JS-F	Frecuencia
JS-X	General

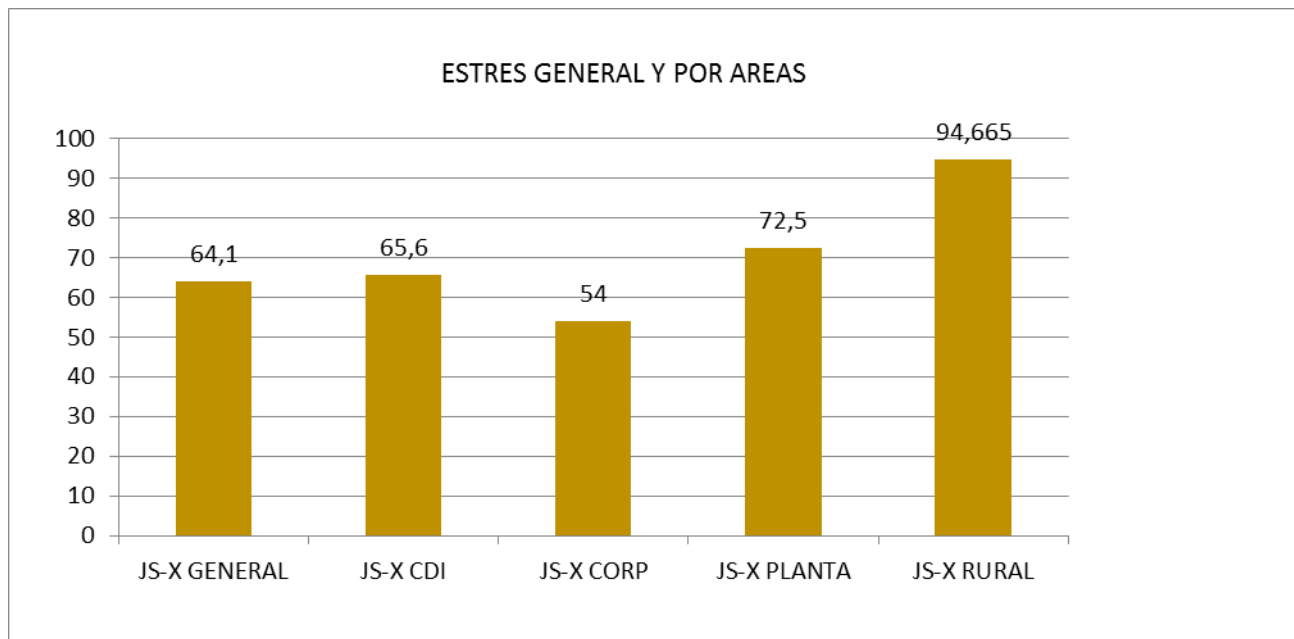
**Gráfico 1. Resultados generales de la muestra JS-S, JS-F JS-x**



**Gráfico 2. JS-S, JS-F, JS-X Primera Infancia modalidad familiar****Gráfico 3. JS-S, JS-F, JS-X empleados bajo modalidad de Contrato**

**Gráfico 4. JS-S, JS-F, JS-X empleados de Planta****Gráfico 5. JS-S, JS-F, JS-X Médicos Rurales**

**Gráfico 6. JS-S General y por áreas****Gráfico 7. JS-F General y por áreas.**

**Gráfico 8. JS-X General y por áreas.**

## Discusión

Para la calificación de la prueba Escala de Estrés Laboral JSS, se realizó el siguiente procedimiento: en primer lugar, se sacaron promedios generales, posteriormente se procedió a hacer una sumatoria con los resultados obtenidos, dicha sumatoria es la que se ubica en los percentiles correspondiente a la prueba, presentados anteriormente en la tabla 1.

Inicialmente se puede observar que según las puntuaciones correspondientes a la escala JSS el estrés laboral general presentado en los empleados de la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez es medianamente alto, dado que el resultado obtenido es de 64, puntuación que se sitúa entre los percentiles 55-75. (Gráfico 1).

Recordando que el cuestionario JSS se encuentra compuesto por tres escalas JS-S (severidad), JS-F (frecuencia) Y JS-X (general), es necesario mencionar los resultados obtenidos en severidad y frecuencia.

La severidad marca un estrés laboral en nivel alto dado que se ubica en el percentil 80-99 con un resultado de 84,0, a diferencia de la frecuencia que se encuentra en nivel medianamente bajo, puntuando en 44.2 próximo a acercarse al nivel medio de estrés laboral. (Gráfico 1).

Es posible que dicho resultado se relacione con los diversos cambios de gerencia que ha tenido que pasar la entidad pública durante los últimos meses del año 2016, debido a que se hace necesario comenzar un proceso de adaptación de ambas partes; adaptarse a nuevas normas y leyes implica un proceso arduo por el cual todos los empleados han tenido que atravesar, proceso que involucra extensión en el

horario, en algunos casos cambios en el lugar de trabajo y cambios a nivel económico son algunos de los ajustes que se han presentado en la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez y que probablemente se asocie al resultado obtenido.

Para la presentación del cuestionario se tuvieron en cuenta varias dependencias, por ende, se hizo el análisis perteneciente a cada una de ellas.

En la dependencia Primera Infancia (modalidad familiar) se observa que el grupo de empleados que labora bajo esta condición, los empleados bajo la modalidad de contrato, y los empleados de Planta, presentan estrés laboral medianamente alto, según los percentiles 55-75, los resultados obtenidos fueron los siguientes: (Gráficos 2, 3 y 4)

Primera Infancia: 65.6

Corporados: 54.0

Planta: 72.55

La severidad en Primera Infancia y empleados de Planta se ubican entre los percentiles (80-99), es decir, nivel alto; por el contrario, los empleados bajo modalidad de contrato presentan un resultado de 71.7 lo cual los ubica en el percentil medianamente alto (55-75). (Gráfico 6).

Primera Infancia: 86.2

Corporados: 71.7

Planta: 89.9

La frecuencia en Primera Infancia y empleados bajo modalidad de contrato es medianamente bajo (25-45), por el contrario, los empleados de Planta puntúan en nivel medianamente alto (55-75). (Gráfico 7).

Primera Infancia: 45

Corporados: 36.3

Planta: 55.3

Como es evidente, quienes presentan alto grado de estrés teniendo en cuenta las tres escalas JS-S, JS-F Y JS-X, son **los empleados de Planta**, quienes se encuentran laborando en la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez desde hace varios años. Posiblemente este grado de estrés se deba a la gran responsabilidad que tienen con la entidad, añadiendo a esto el exceso de carga laboral a la que se encuentran expuestos; otro de los factores a tener en cuenta y que se considera de gran importancia mencionar es que a los empleados que llevan tanto tiempo laborando para una misma institución se les puede llegar a dificultar un cambio de empleo en caso de que así se requiera.

Finalmente, se encuentra la dependencia de Médicos Rurales, quienes, según el resultado, es evidente que este es el grupo con más situaciones estresantes en los últimos 6 meses, además es el único grupo que puntúa por encima de la media con un estrés general de 125. Con respecto a la severidad, esta arroja un resultado medianamente alto según los percentiles, con 64.3, y, por último, la frecuencia con un nivel alto en puntuación 94.66. (Gráfico 5 y 8).

Los resultados obtenidos para el grupo de Médicos Rurales es alarmante dado que sobrepasa la media, sin embargo, es probable que este resultado se deba en gran medida a que es su primera experiencia laboral en relación a su carrera, lo cual significa mayor exigencia por parte de ellos, es abrirse al mundo profesional pero sobre todo es enfrentarse a lo que será su vida futura, trayendo consigo temores y dudas

acerca de las actividades que desarrollan a diario en la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez del Municipio de Betulia, Antioquia.

## Conclusiones y Recomendaciones

A continuación, se darán a conocer las respectivas conclusiones que arrojó la investigación. Antes de continuar, se considera de gran importancia tener en cuenta que las conclusiones derivadas de esta investigación, no pueden generalizarse a todos los contextos hospitalarios, es decir, solo son aplicables a los empleados única y exclusivamente de la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez del Municipio de Betulia, Antioquia.

El objetivo principal que ha regido esta investigación es comprobar mediante un diagnóstico y evaluación, cuál ha sido el nivel de estrés y con qué frecuencia se ha venido presentando durante los últimos 6 meses en los empleados de diversas dependencias de la institución hospitalaria.

Para el logro de los objetivos tanto general como específicos, fue necesario hacer una exploración de los conceptos fundamentales, los cuales se hacen presentes en el desarrollo de la investigación.

Los resultados se obtuvieron posteriores a la realización del cuestionario de estrés laboral JSS a 54 empleados de la institución.

En relación a este cuestionario se concluye que, efectivamente existen niveles de estrés teniendo en cuenta las tres escalas de JSS: estrés general, severidad y frecuencia.

Según los resultados, el nivel general de estrés (JS-X) que experimentan los individuos en el contexto de trabajo, corresponde a un índice de estrés laboral

medianamente alto, un nivel de estrés alto en cuanto a severidad (JS-S) y en frecuencia (JS-F) un nivel medianamente bajo.

Al mismo tiempo se concluye que las dependencias de Primera Infancia, empleados bajo modalidad de Contrato, y Planta, presentan un nivel de estrés medianamente alto; en relación a la *severidad* Primera Infancia y Planta se ubican en un nivel de estrés alto, a diferencia de los empleados por corporaciones quienes en severidad puntuaron medianamente alto. En síntesis, si tomamos como referencia el punto medio de nivel de estrés ubicado en el percentil 50 podría decirse que predominan las puntuaciones altas en la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez.

Respecto a la *frecuencia* con la que los empleados de Primera Infancia y Corporación han experimentado estrés en los últimos 6 meses, es medianamente bajo, mientras que Planta puntuó medianamente alto. Estos resultados direccionan la investigación a concluir que *los empleados de Planta son quienes más nivel y con más frecuencia, presentan alguna situación estresante.*

La presente investigación a su vez permite concluir que tanto en la escala de severidad como en la escala de frecuencia se hacen presentes niveles bajos y niveles altos de situaciones estresantes, sin embargo es posible observar que los puntajes que arrojó la investigación para severidad, frecuencia y general, la dependencia del servicio social obligatorio (rurales) es quien presenta las puntuaciones más altas, por el contrario los empleados bajo modalidad de contrato puntuaron en el nivel más bajo.

Considero que en gran medida los responsables del bienestar de los empleados es la propia empresa. Se hace necesario propiciar a los trabajadores espacios donde se acceda a una sensibilización y donde se les explique y se hagan los correctivos

sobre los fenómenos que generan un estrés laboral; dichos fenómenos son los siguientes: falta de comunicación, organización de puestos de trabajo, horario, ambiente físico, salario, apoyo por parte del jefe, entre otros.

Como psicóloga pienso que sí las organizaciones se apropiaran del tema y se realizara continuamente un estudio preventivo acerca de los factores causantes del estrés laboral, este podría disminuir en su totalidad, además, proporcionaría aumentos en la productividad, la motivación para ejecutar las actividades y sobre todo en la salud del empleado, como también en la propia salud de la Institución.

Los resultados que arroja la presente investigación podrán servir de apoyo al futuro psicólogo encargado del clima laboral de la E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez dado que gracias a esta, podrá realizar intervenciones direccionadas al mejoramiento de las falencias presentadas, adicional considero que sería relevante fortalecer en los empleados de la institución la autonomía sobre el trabajo que desempeñan, esto ocasionaría un mejor desempeño por parte de ellos y se vería reflejados en la atención a los usuarios, quienes finalmente los que se lucran del servicio hospitalario.

Es necesario mencionar que la Institución no cuenta con un psicólogo encargado específicamente del área organizacional, no se cuenta con el área de recursos humanos, quien eventualmente es la encargada de velar por los derechos de los empleados y evitar fenómenos físicos o psíquicos que pongan en riesgo la estabilidad laboral. Una de las principales sugerencias es que se busque un perfil encargado de ejecutar estas funciones.

Se espera que el presente trabajo sirva a futuras investigaciones en relación al campo organizacional y que pueda ser aplicado a diferentes organizaciones para ejecutar un plan de intervención guiado a la solución de la problemática estrés laboral.

Finalmente, la autora Clotilde Nogareda y colaboradores (2007, 33), plantean unas intervenciones para evitar las consecuencias del estrés que pueden ser aplicadas en el contexto organizacional, entre ellas:

- Proporcionar una descripción clara de la tarea que hay que realizar.
- Recompensar y/o reconocer a los trabajadores por su buen trabajo.
- Permitir que los trabajadores transmitan sus quejas y malestares, tramitarlas y dar una adecuada respuesta.
- Permitir que los trabajadores tengan mayor control sobre su trabajo.
- Dejar tiempo suficiente a los trabajadores para que realicen su trabajo.
- Minimizar los riesgos físicos y psicológicos.
- Permitir a los trabajadores tomar parte en las decisiones que les afectan.
- Ajustar las cargas de trabajo a las capacidades y recursos de cada trabajador.
- Diseñar tareas estimulantes.
- Definir con claridad las tareas y responsabilidades.
- Proporcionar oportunidades de interacción social.
- Evitar la ambigüedad en asuntos de seguridad del empleo y desarrollo profesional.

## Referencias

- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica. Recuperado de <http://www.marthaalles.com/biblioteca-libro.php?l=21>
- Aranda, C. y Pando, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM*, 16(1), 233-245. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/3929/3153>
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525-535. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21425049004>
- Astudillo, P., Alarcón, A. y Lema, M. (2009). Protectores del estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos Temuco, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 15(3), 111-122. Recuperado de [www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art\\_12.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art_12.pdf)
- Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, España, 39(3), 1-14. Recuperado de <http://rieoei.org/1341.htm>

Barraza, A. (2007). El campo de estudio del estrés: del programa de investigación estímulo-respuesta al programa de investigación persona-entorno. *Revista Internacional de Psicología*, 8(2), 7-14. Recuperado de <http://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/48/45>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.

Bethelmy, L. y Guarino, L. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista Colombiana de Psicología*, (17), 43-58 Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80411803003>

Candioti, M. (2008). *Hans Selye: el descubrimiento del estrés*. Recuperado de <https://marcialcandioti.wordpress.com/2008/08/06/hans-selye-el-descubrimiento-del-estres/>

Carrasco, C. (2001). *Estrés laboral*. Ediciones LOM. Recuperado de [http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559_recurso_1.pdf)

Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K. y Licona, Sh. (2014). Estrés *laboral* en enfermería factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud UNINORTE*, 30(1), 34-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850005>

Comisión Europea. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. (2000). *Guía sobre el Estrés relacionado con el trabajo. ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?* Recuperado de [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf)

Dalmau, I. (2007). *Evaluación de la carga mental en tareas de control: técnicas subjetivas y medidas de exigencia*. (Tesis de Doctorado). Universidad Politécnica de Cataluña. Barcelona: España.

Díaz, C. (2010). Actividad laboral y carga mental de trabajo. *Ciencia y Trabajo*, 12 (36): 281-292. Recuperado de <http://www.fiso-web.org/Content/files/articulos-profesionales/2922.pdf>

El Espectador. (7 de septiembre de 2012). *Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia*. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia-articulo-373408>

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI: Éxito Empresarial*, (160), 1-4. Recuperado de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf).

Galeano, M. (2004). *Estrategias de Investigación Social Cualitativa*. Medellín: Editorial Lealon

Galeano, M. (2007). *Estrategias de investigación social cualitativas: el giro en la mirada*. Medellín: Editorial La Carreta.

Giraldo, Y, López, B., Arango, L., Góez, F. y Silva, E. (2011). Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Medellín-Colombia, 2011. *Salud UIS Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 45(1), 23-31. Recuperado de <http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/3297>

González, E. y Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259-270. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v38n2/v38n2a03.pdf>

González, C., Moreno, J., Berbesi, D. y Segura, A. (2013). Factores laborales asociados al riesgo de estrés postraumático en uniformados de un sector de Medellín. *Revista de Salud Pública*, 15(3), 335-341. Recuperado de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/30729>

González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 25(70). Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59524971009>

Gunther, H. (1980). *Stress y conflictos. Métodos de superación*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Revista Salud UNINORTE*, 30(1). Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522014000100001&lang=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000100001&lang=pt)

Hernández, L., Solorza, M., y Velásquez, R. (2009). *Estrés laboral*. (Tesis de pregrado). Universidad Veracruzana, Minatitlán-Veracruz, México. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/219/2/LeydiHernandezLazaro.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*, 3ra ed. México: Editorial Mc Graw Hill.

Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1997). *NTP 439: El apoyo social*. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_439.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_439.pdf)

Leymann, H. (1990). *Mobbing, la persecutor au travail*. Paris: Seuil.

Ministerio de la Protección Social. (2006). *Ley 1090 de septiembre 6 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social. Recuperado de <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

Miño, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencias (bornout) en profesores de enseñanza media. *Revista Psicología Científica.com*, 14(9). Recuperado de <http://www.psicologiacycientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>

Nogareda, C., Gracia, D., Martínez-Losa, J., Peiró, J., Duro, A, Salanova, M., Martínez, I., Merino, J. Lahera, M. y Meliá, J. (2007). *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Medidas preventivas*. Barcelona: Foment del Treball Nacional. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/60772058/PsicosocialWeb>

Organización Internacional del Trabajo-OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: OIT. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Mundial de la Salud-OMS. (1964). La organización del trabajo y el estrés.

*Serie Protección de la Salud de los Trabajadores*, (3), 3. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Organización Mundial de la Salud-OMS. (2003). Aumentar la conciencia del acoso psicológico en el trabajo. *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores*, (4),

3. Recuperado de

[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)

Ospina, D., Arenas, A., Botero, F., Cañón, S., Cardona, H., Castaño, J., Castro, D.,

Ocampo, A. y Ramírez, D. (2013). Estrés, estrategias de afrontamiento, estilos de aprendizaje, y comunicación asertiva, en una muestra de estudiantes del Programa de Medicina de la Universidad de Manizales, y diseño de un proceso de mejora. 2012. *Archivos de Medicina Universidad de Manizales*, 187-201.

Recuperado

de:

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/840/1/formulacion%20estrategias%20acompa%C3%B1amiento%20version%20final.pdf>

Otálora, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés

individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 139-160. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503407>

Quirós-Aragón, M. y Labrador-Encinas, F. (2006). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extra hospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 27(2), 323-335. Recuperado de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=33717060005](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33717060005)

Peiró, J. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: Editorial UDEMA S. A.

Piera, M. (2000). Los diferentes tipos de estrés. *Medicina 21*. Recuperado de [http://www.medicina21.com/Articulos-V37-Los\\_diferentes\\_tipos\\_de\\_estres.html](http://www.medicina21.com/Articulos-V37-Los_diferentes_tipos_de_estres.html)

Rodríguez, R. y De Rivas, S., (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88. Recuperado de [www.scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf](http://www.scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf)

Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 143-157. Recuperado de: [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-65.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-65.pdf)

Selye, H. (1998). A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. *Journal of Neuropsychiatry & Clinical Neurosciences*, 10(2), 230-231. Recuperado de <http://neuro.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/jnp.10.2.230a>

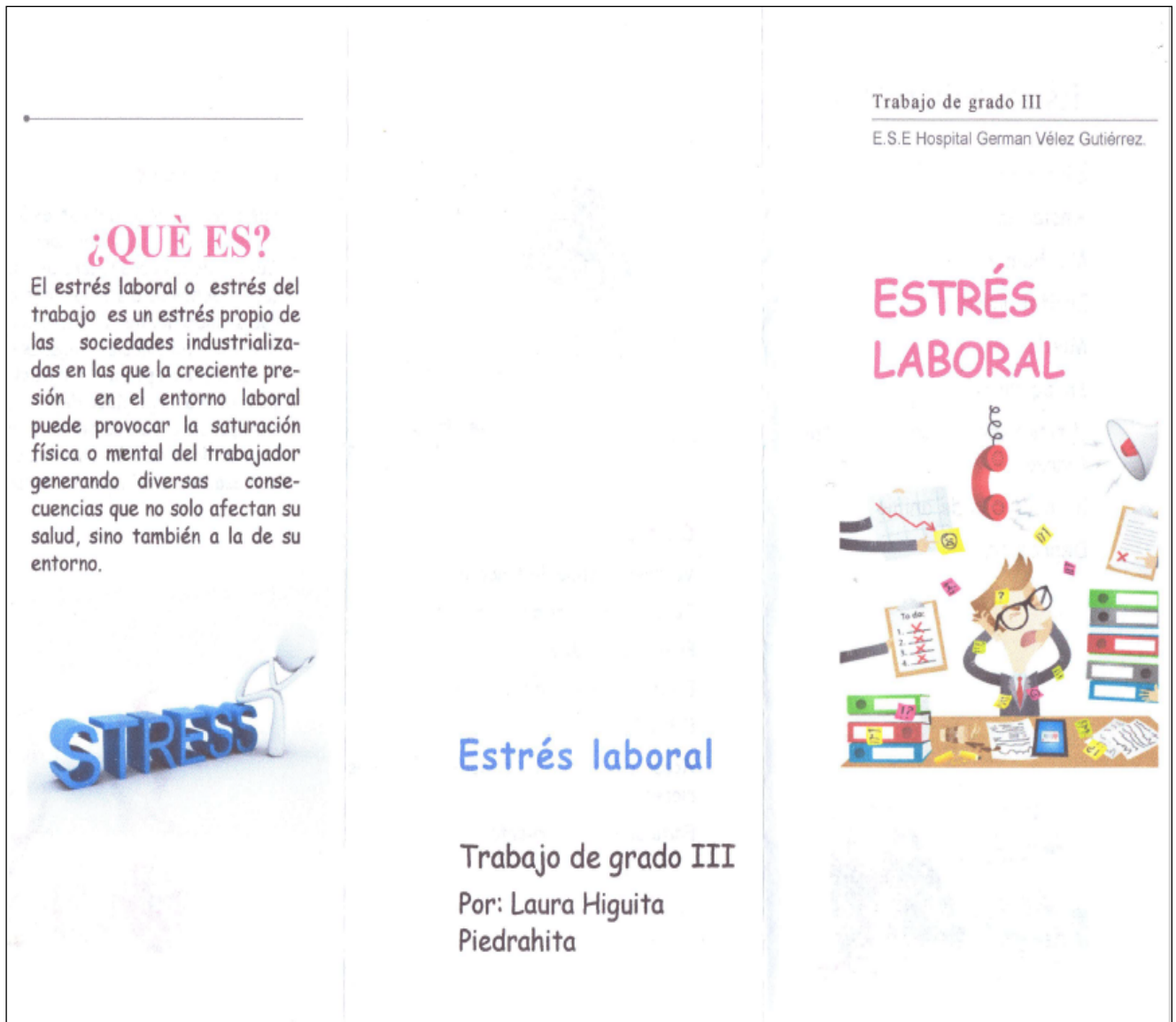
Slipak, O. (1996). Tipos de estrés laboral. *Revista Alcmeon*, (4). Recuperado de:  
[http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)

Spielberger, Ch. y Reheiser, E. (1998). Encuesta de estrés laboral: diferencias de género en la medición del estrés ocupacional. *Revista de Psicología*, 3(3).  
Recuperado de  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1998\\_n3\\_/encuesta\\_estres.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1998_n3_/encuesta_estres.htm)

Zambudio, A. (2012). *Estrés e inestabilidad laboral en un equipo de ventas*. (Tesis de pregrado). Universidad de Aconcagua. Mendoza, Argentina. Recuperado de  
[http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/343/tesis-2572-estres.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/343/tesis-2572-estres.pdf)

## Apéndices

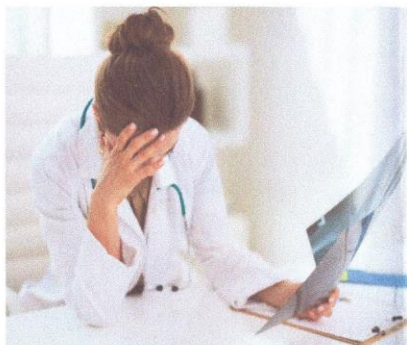
### Apéndice A. Plegable con información sobre el estrés laboral.



## Estrés laboral

### Síntomas

Ansiedad  
 Mal humor  
 Irritabilidad  
 Miedo  
 Inseguridad  
 Dificultades para concentrarse.  
 Bajo estado de ánimo  
 Depresión.



### Causas

Volumen y ritmo de trabajo  
 Tareas aburridas o monótonas  
 Empleo inestable  
 Elevado nivel de responsabilidad  
 Falta de apoyo  
 Acoso por parte de compañeros y superiores  
 Falta de reconocimiento

### Consecuencias

Las consecuencias del estrés laboral tan tanto al trabajador como a la empresa. Dentro de las consecuencias para el trabajador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que hacen a nivel psíquico. Algunas de estas consecuencias pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, la intensidad de los estímulos o el tipo de estresantes en el lugar de trabajo,



**Apéndice B. Carta de autorización de aplicación de la prueba de estrés laboral en la E.S.E. Hospital Germán Vélez Gutiérrez**

22 de julio de 2016

Dr. Juan Enrique Montoya Urrea

Gerente de la E.S.E Hospital German Vélez Gutiérrez

Asunto: aplicación de prueba estrés laboral.

Cordial saludo:

La presente es para solicitarle su aprobación para aplicar una prueba de estrés laboral dentro de la E.S.E Hospital German Vélez Gutiérrez, en donde los participantes serán algunos de los empleados de la misma, dado que actualmente me encuentro cursando el décimo semestre de psicología y para la materia trabajo de grado es necesario este requisito, teniendo en cuenta que es aquí donde paso la mayor parte del tiempo.

Mil gracias por su atención.

*Autógrafa*  
*10-8-16*  
*(Suárez)*





