

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL ESE  
HOSPITAL SAN JOSÉ DE BECERRIL – CESAR.**

**MÉNDEZ HERRERA GREYS PAOLA**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**VALLEDUPAR-CESAR**

**2022**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL ESE  
HOSPITAL SAN JOSÉ DE BECERRIL – CESAR.**

**MÉNDEZ HERRERA GREYS PAOLA**

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL GRADO DE  
PSICÓLOGO(S)**

**DIRECTOR.**

**ASESOR.**

**RONALD ACACIO QUINTERO**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**VALLEDUPAR-CESAR**

**2022**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Valledupar, \_\_\_\_\_**

## **DEDICATORIA**

Con mucho amor dedico este trabajo a Dios por haberme permitido lograr mi sueño, a mi madre por ser mi apoyo incondicional por nunca rendirse y por esforzarse para siempre darme lo mejor, a mi padre y hermanas (os) que siempre fueron una pieza fundamental durante este proceso, a mis amados sobrinos que son mi mayor inspiración, a mis tías alba y Ana por siempre creer en mí, los Amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Todo mi agradecimiento a Dios por haberme guiado en este camino, a mi asesor Ronal Acacio por su dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo.

También quiero agradecer a la universidad popular del cesar, en especial a mis docentes por brindarme todas las herramientas que fueron necesarias para llevar a cabo esta investigación, por último, quiero agradecer a mis compañeros por apoyarme cuando mis fuerzas decaían.

A todos infinitas Gracias.

## Tabla de Contenido

RESUMEN	8
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	9
Planteamiento del Problema	9
Pregunta de Investigación	11
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Justificación	11
Delimitación	12
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	14
Antecedentes de la investigación	14
Bases Teóricas	22
<i>Estrés</i>	22
<i>Causas del estrés</i>	22
<i>Bases biológicas del estrés</i>	23
<i>Efectos biológicos y psicológicos del estrés</i>	24
<i>Enfermedades cardiovasculares controlables y las no controlables</i>	24
<i>Causas sociales</i>	26
<i>Desempeño laboral</i>	27
<i>Características del desempeño laboral</i>	28
<i>Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados</i>	29
<i>El clima organizacional</i>	31
<i>Dimensiones del clima organizacional</i>	31
<i>El síndrome de adaptación general (General Adaptation Syndrome)</i>	32
<i>Fases de la respuesta biológica:</i>	33
<i>Causas biológicas</i>	34
Bases Contextual	34
Definición de términos básicos	36
<i>Edad</i>	36
<i>Sexo</i>	36

<i>Estrato Socio Económico</i>	36
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	38
Enfoque de la investigación	38
Diseño y Corte	38
Tipo de investigación	39
Población, muestra y muestreo	39
<i>Muestra</i>	39
Técnica e instrumentos de recolección de datos	39
<i>Cuestionario para la evaluación del estrés:</i>	41
Técnica de Análisis de Datos	47
Consideraciones Éticas	47
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	49
Análisis de los resultados	49
Discusiones	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60

## **Listado de Tabla**

Tabla 1 .....	40
Tabla 2 .....	45
Tabla 3 .....	47

## Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama .....	36
Figura 2 Rango de Edad .....	49
Figura 3 Sexo .....	50
Figura 4 Estado Civil.....	50
Figura 5 Estrés Laboral .....	51
Figura 6 Síntomas Fisiológicos .....	51
Figura 7 Síntomas de Comportamiento Social.....	52
Figura 8 Síntomas Intelectuales y Laborales.....	53
Figura 9 Síntomas Psicoemocionales .....	53
Figura 10 Desempeño Laboral .....	54
Figura 11 Desempeño de la Función.....	54
Figura 12 Características Individuales .....	55

## **Tabla de Anexos**

Anexo 1 Permiso de Aplicación de Instrumentos .....	66
Anexo 2 Consentimiento Informado .....	68
Anexo 3 Cuestionario de Estrés Laboral .....	69
Anexo 4 Cuestionario Desempeño Laboral .....	70
Anexo 5 Fotos .....	72

## **RESUMEN**

Este proyecto de investigación se enfocó en “Describir los niveles de estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de la ESE Hospital San José de Becerril – Cesar”. Para ello, utilizo el enfoque cuantitativo, diseño y corte no experimental transeccional – transversal, de tipo descriptivo. La Población fue conformada por personal asistencial de la ESE Hospital San José de Becerril – Cesar, la muestra fue de 65 de estos. Los instrumentos utilizados fueron, ficha sociodemográfica, cuestionario de evolución del estrés, y cuestionario de desempeño laboral. Como principales resultados y conclusiones en términos generales con respecto a los datos sociodemográficos que en un 38% de los participantes está entre 24 – 29 años, y el 77% pertenecen al género femenino y su estado civil en un 60% es soltero. Ante los niveles de estrés laboral, se registró puntaje en nivel muy alto en un 68%, ante el desempeño, se encuentran en un 28% en bajo y 31% en alto, siendo el término medio el más alto con un 41%, teniendo en cuenta los puntajes medios por diversos factores puede pasar a nivel bajo o alto.

**Palabras Claves:** Estrés, Desempeño, Laboral, Personal Asistencial.

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

### Planteamiento del Problema

El efecto del estrés en el desempeño laboral de los empleados del sector salud genera en ocasiones situaciones complejas en cuanto a la estabilidad laboral de los trabajadores quienes, para evitar problemas de salud, renuncian, y encuentran trabajo en otras áreas productivas donde podrían laborar. A nivel internacional, Trujillo y García (2017) explican que en Estados Unidos revelan que 30,11 millones de trabajadores de servicios de salud en zonas de alto riesgo experimentan estrés mental por su ubicación laboral.

Por otro lado, en los resultados de la población europea, el 28% de los trabajadores del sector salud están estresados y el 20% por Burnout. En la misma línea, en población chilena se demostró que el 58% de los estresores laborales entre los profesionales de la salud, reportaron síntomas de estrés. Por otro lado, Aguado et al. (2013) indica que el estrés del personal médico hospitalario en ocasiones se acumula debido a las presiones diarias. En efecto, Sarsosa y Charria (2018) expresan que, en la región colombiana, el sector salud se ve fuertemente afectado por el estrés laboral.

Si bien el estrés según Bocanument (2013) es un fenómeno que solo comenzó a estudiarse hasta principios de la década de 1970, ahora se puede resaltar con el poder tecnológico y los cambios organizacionales, muchos hábitos laborales generados pueden, en algunos casos, generar más ingresos económicos, incluso si afecta la salud física y mental de los trabajadores de la salud. Sobre este tema, sin embargo, Maslach expresó que,

“estos procesos han dado lugar a que emerjan nuevos factores de riesgo psicosociales que afectan la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores, los cuales en su mayoría se

acrecienta especialmente en profesiones que se dedican a proporcionar servicios para los ciudadanos, como pueden ser: profesionales de la salud, profesores, trabajadores sociales, etc. Cuando esta situación se prolonga en el tiempo, los afectados muestran diferentes síntomas negativos de alarma”. (1982 p. 14)

Por otra parte, las situaciones laborales estresantes entre el personal de enfermería de la ESE Hospital San José de Becerril, Cesar, revelan factores que pueden llevar a un aumento de los niveles de estrés en el trabajo, tales como: morosidad, ciertos sectores no cuentan con herramientas básicas para hacer su trabajo (silla de oficina, escritorio e iluminación), mal ambiente de trabajo, intensidad de horarios, diferencias entre compañeros o socios, degradación de la infraestructura de la ESE, sobrecarga de trabajo. Debido a lo anterior, surge esta problemática.

Tras la observación indirecta, la cual evidencia que, en la ESE Hospital San José de Becerril, el personal asistencial se encuentra fatigado, ansioso y con una actitud no agradable a la vista de los pacientes que vienen al centro de salud a buscar ayuda para mejorar su estado de salud y que estos le brinden calidad de atención y bienestar. Por lo general, los empleados de la ESE, laboran más de 8 horas diarias continuas lo que los hace más vulnerables a padecer de estrés. Además, en ocasiones también se asocia a esta tensión, la remuneración económica que no se hace efectiva en el tiempo estipulado para su cobro, generando malestar en el empleado de salud, por no poder cumplir con sus compromisos adquiridos.

Precisamente, las consecuencias del estrés pueden generar un mal clima laboral entre los empleados del sector salud, los cuales pueden conducir a diversos problemas de salud en dichos trabajadores afectando principalmente su salud fisiológica y psicológica, además, en los procesos vitales tales como el cognitivo y su conducta, reflejados directamente en su desempeño laboral y la atención de calidad de los pacientes.

## **Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los niveles de estrés y desempeño laboral en el personal asistencial del ESE Hospital San José de Becerril – Cesar?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Describir los niveles de estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de la ESE Hospital San José de Becerril – Cesar.

### **Objetivos Específicos**

- Caracterizar socio demográficamente por sexo, edad y estado civil en el personal asistencial del ESE Hospital San José de Becerril – Cesar.
- Identificar el nivel de estrés laboral presente en el personal asistencial del ESE Hospital San José de Becerril – Cesar.
- Establecer el desempeño a nivel laboral en el personal asistencial del ESE Hospital San José de Becerril – Cesar.

## **Justificación**

Los trabajadores de la salud deben tener una buena actitud hacia cada paciente que tienen a su cargo, pero a veces debido a la carga de trabajo, las horas laborales demasiado largas, comer horas extras, dormir menos, pueden volverlos irritables y también desarrollar de estrés laboral. Estos síntomas afectan la salud física y mental de las personas, lo que se refleja en la calidad de la atención. Debido a los altos costos personales y sociales causados por el estrés laboral,

la Organización Mundial de la Salud (OMS 2015) enfatiza cada vez más la importancia de prevenir y manejar el estrés laboral.

Por su parte, la relevancia social se fundamenta en la necesidad de promover la Salud Ocupacional, tiende a prevenir el estrés laboral en los trabajadores mediante la identificación de los factores de riesgo, por tanto, garantizaría un mejor desempeño profesional.

Desde el punto de vista práctico esta investigación aportará nuevos conocimientos en materia de salud laboral a las instituciones de salud, que guardan una relación con los riesgos psicosociales en general y del nivel de estrés en particular junto con sus posibles características y peculiaridades; las cuales son necesarias como base para una intervención sobre estos y la toma de medidas preventivas eficaces.

Por otro lado, metodológicamente en el presente estudio se aplicarán instrumentos de recolección de datos que sirven para investigaciones relacionadas con la temática en estudio. Además, teóricamente el trabajo propuesto puede ofrecer aportes orientados a tomar mayor conciencia de los factores de riesgo psicosocial internos y externos que afectan principalmente la salud de los trabajadores de esta área.

En este orden de ideas, algunos autores, señalan que el agotamiento físico y psicoemocional, ocasionan incremento en los niveles de accidentalidad, ausentismo y desinterés en la labor, lo cual repercute directamente en los indicadores de productividad del personal asistencial del ESE Hospital San José de Becerril y otros centros asistenciales de salud.

### **Delimitación**

El presente estudio tiene una delimitación espacial a realizarse en la ESE Hospital San José de Becerril.

En el ámbito temporal, se inició en el mes de septiembre del año 2021 hasta el mes de junio del año 2022. En relación con la población en estudio serán 65 personas del área de salud.

Finalmente, en los aspectos teóricos se utilizarán fundamentos teóricos de Seppo (1983), Maslach (1976), Aguado et al (2013), Campero (2013), Sarsosa y Charria (2018) entre otros.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### Antecedentes de la investigación

En este apartado se presentan los estudios realizados con anterioridad y fundamentan la investigación sobre el tema objeto de estudio, correspondiente al estrés y desempeño laboral en el personal asistencial del ESE Hospital San José de Becerril, Cesar.

Caballero y Vásquez (2021) realizaron un estudio titulado “**Estrés laboral y desempeño laboral de los choferes de la empresa de transporte y turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020**”. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laborales de los conductores de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. contó cómo tipo de investigación básica y diseño no experimental. La población estaba conformada por 174 y la muestra de 120 conductores de la Empresa de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. La técnica usada es la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Los resultados de correlación entre estrés y desempeño laborales fue Rho Spearman (-0,061), en cuanto las dimensiones como cansancio emocional, tuvo coef. de correlación de Spearman (-0,117), y despersonalización con coef. de correlación (-0,133), además, realización personal con (0,173)., dichos resultados permitieron que concluyeran que el estrés laboral y desempeño laboral no están relacionados, a su vez, cada una de sus dimensiones, cabe resaltar que analizaron un comportamiento correlacional inverso, ósea, si el estrés laboral aumenta, refleja la disminución del desempeño laboral, pero a una medida muy baja en los conductores de Transportes y Turismo Cajamarca S.A. Dicho estudio, aporta a esta investigación datos correlacionales recientes sobre la temática, sumando a un mejor análisis de resultados y enriqueciendo la discusión.

Así mismo, Delgado, Calvanapon y Cárdenas (2020), realizaron un estudio para establecer **la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los empleados de la Red de Salud de Trujillo**. La metodología es no empírica, correlacionada, transversal, con enfoque mixto. La población estaba conformada por 98 colaboradores de ese entorno. Los resultados fueron que el 98% de los colaboradores mostró niveles medio y alto de estrés laboral y el 39,8% tuvo un desempeño laboral catalogado como regular. Se concluyó que el coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laborales. La investigación permite mayor enriquecimiento en las discusiones y análisis de resultados de este estudio, debido a la igualdad en el estudio de las variables y metodología.

Además, Terrazas (2018) realizó una tesis de maestría en la Universidad César Vallejo, Perú, titulada **“Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Salud”**. El cual planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo. La metodología fue descriptiva, correlacional, con diseño no experimental de una observación y se utilizó el método hipotético deductivo. La población estaba conformada por 35 empleados públicos. La técnica de toma de datos fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el MBI (Maslach Burnout Inventory) para medir el nivel de estrés y para el desempeño laboral se usó un instrumento oficial de la institución.

Los resultados evidenciaron que la mayoritariamente los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT tuvieron un nivel bajo de estrés (65.7%). Mayoritariamente los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT tuvieron un buen nivel de desempeño laboral (51.4%). Se determinó relación entre los niveles de cansancio emocional y el Desempeño laboral de los trabajadores de esta unidad ( $p$ -valor = 0.001). Se determinó relación

entre los niveles de Despersonalización y el Desempeño laboral de los mismos trabajadores ( $p$ -valor = 0.000) y finalmente no se determinó relación entre los niveles de Realización personal y el Desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT. por lo tanto, concluyeron que no existió relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT Este estudio aportó a la investigación fundamentos para la metodología en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados para determinar el estrés en los 35 empleados administrativos públicos.

Por otro lado, Henao et al, (2018) realizaron un trabajo de grado sobre **“las causas del estrés laboral en los trabajadores caso Centinela, de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018”**. En la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá. Plantearon como objetivo general identificar las causas del estrés laboral en los trabajadores de Centinela. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva, no experimental. La población estaba conformada por 53 empleados calificados como casos Centinelas, después de haber aplicado la batería de riesgo psicosocial a 247 trabajadores en el año 2017. La técnica que se empleó en esta investigación fue el cuestionario demanda-control (Karasek) utilizado para la caracterización del estrés laboral.

En los resultados, encontraron que esta situación permite describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son permanentes y pone totalmente en acento las características psicosociales del entorno de trabajo. Se concluye que el personal presenta un nivel de estrés laboral dentro de los parámetros de la normalidad, y que, de acuerdo con el modelo teórico, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones.

Esta investigación ayuda a la identificación del nivel de riesgo psicosocial, tocando el aspecto del estrés desde un punto de vista integral. Aunque se diferencia, en el tipo de población, ya que es referido a personal de seguridad. Sin embargo, su aporte es significativo al estudio, para reconocer que ambas tienen dificultades, dudas y temores de los trabajadores ante el estrés. Por lo tanto, se aplicarán algunas técnicas de recolección de datos para los resultados.

En sintonía, Trujillo y García (2017) quienes realizaron una investigación titulada **“impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira, en Colombia”**. Plantearon como objetivo general medir el estrés laboral de la institución financiera y dar a conocer al gerente, secretarías y demás funcionarios los agentes de amenaza a los que están diariamente expuestos. La metodología fue descriptiva, de enfoque cualitativo. La población estaba conformada por 8 sujetos, y para la recolección de información se utilizaron 2 técnicas: la encuesta, y las reuniones de sensibilización. Los resultados arrojados en las conclusiones indicaron que el estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, a su frecuente aparición, a la fuerte intensidad con que se presentan, a los efectos nocivos que produce en el organismo en la parte física y mental, a los cambios que provoca en el comportamiento. La mayoría de los seres humanos desconoce cómo manejarlo.

Este estudio se relaciona con la investigación en curso porque propone un material de instrucción para el manejo del estrés en el personal de salud. También constituye una provocación de debate en torno a un tema de estudio novedoso en el ámbito del estrés laboral. Aunque se diferencia en el tipo de población, por cuanto esta se refiere a personas que labora en una institución financiera. El aporte, es de gran utilidad a través de enunciados claros, objetivos de aprendizajes

precisos y una estructura de trabajo que aborda, paso a paso, las actividades a realizar, además de los instrumentos y técnicas de análisis para la recolección de datos.

En cambio, Puma (2017), realizó un estudio que tituló **“estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, 2017”**. Planteó como objetivo general determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación fue básica con enfoque cuantitativo; de carácter correlacional y alcance transversal. La población estaba conformada por todos los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados, el de estrés por ser un estándar, y el de desempeño laboral, está validado por los funcionarios del centro laboral. Los resultados mostraron la relación inversa que hay entre el estrés y el desempeño laboral de acuerdo con la evidencia estadística, correspondiente a la prueba Rho de Spearman (-0.383) prueba significativa con un (pvalor=0.000<0.05) lo que concluye que los trabajadores del Centro Salud Materno infantil Piedra Liza, a mayor estrés tienen menor desempeño.

El aporte del antecedente es de gran utilidad a través de los objetivos de aprendizajes precisos, además de los instrumentos y técnicas de análisis para la recolección de datos, los cuales sirven de referencia y son de utilidad para el desarrollo de la presente investigación.

De igual manera, Álvarez (2015) realizó un estudio el cual fue titulado; **“el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público de la Universidad de Carabobo”**. Planteó como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. La metodología fue de tipo correlacional, de campo, no

experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo representada por 41 trabajadores administrativos. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento los cuestionarios: Factores psicosociales Test de Navarra, el de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de  $-0,662$ . Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución

El aporte del antecedente, es de gran utilidad a través de los objetivos de aprendizajes precisos, además de los instrumentos y técnicas de análisis para la recolección de datos, los cuales sirven de referencia y son de utilidad para el desarrollo de la presente investigación.

Con similitud, Peña (2015), desarrolló la investigación titulada **“Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional administrativo del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal”**. Tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional administrativo del servicio de neonatología del INMP 2013. La metodología fue aplicada, de enfoque cuantitativo, asimismo el autor utilizó un diseño descriptivo con corte transversal. La población estaba conformada por 147 personal administrativo mientras que la muestra fue de 42, a ellos se le aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos mientras que los cuestionarios utilizados fueron el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral elaborada por Sonia Palma Carrillo.

Los resultados mostraron que del 100% profesional administrativo, 55% tienen nivel de estrés medio, 24% alto y 21% bajo y con relación a la satisfacción laboral 45% tienen satisfacción media, 29% baja y 26% alta. En base a estos resultados la investigación concluyó que el nivel de estrés de los profesionales administrativo, por lo general fueron de medio a alto, concretamente en el agotamiento emocional que tienen estos en su centro de labores; por otro lado, sobre el nivel de satisfacción laboral, fue calificada por su mayoría como media a baja, porque la remuneración percibida no se ajusta a sus necesidades y mucho menos está relacionada con la labor que desempeñan, la institución no reconoce el esfuerzo que realiza el colaborador.

Este antecedente se tomó por la relación del tema y la presente indagación de investigación que se encuentra vinculada a la identificación del nivel de estrés en personal de enfermería, no se diferencia y estructuralmente corresponde a trabajadores del área de la salud en un hospital. El aporte, es de gran utilidad a través de enunciados claros, objetivos de aprendizajes precisos y una estructura de trabajo que aborda, paso a paso, las actividades a realizar, además de los instrumentos y técnicas de análisis para la recolección de datos.

Para finalizar, Velásquez (2015), realizó un estudio titulado **“El nivel de estrés laboral en los profesionales administrativos del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014”**. Planteó como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales administrativos del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre 2014. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con un tipo explicativo, con diseño no experimental de corte transversal. La población estaba conformada por 35 enfermeros. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y un cuestionario elaborado por Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados evidenciaron que el 63% tienen medio, 20% bajo y 17% alto estrés laboral; la dimensión con mayor problema es el agotamiento

emocional con 63% que lo consideran medio, la despersonalización con 60% la consideran medio y la realización personal con 57% lo considero como medio.

Con estos resultados la investigación concluyó que el nivel de estrés laboral en profesionales administrativo del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, por otro lado el agotamiento emocional fue considerado de medio a bajo porque el trabajador se siente agotado al final de su jornada laboral, con respecto a la despersonalización también fue considerada de medio a bajo porque el trabajador considera que el paciente es lo más importante en su labor, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmósfera relajada con sus pacientes.

Este estudio, aporta un preciso componente desde el punto de vista organizacional ya que la carga mental, el absentismo laboral, son una mayor debilidad para abandonar la organización relacionados al motivo del estrés laboral.

Luego de la revisión bibliográfica se observa que se escribe mucho sobre el estrés, pero poco relacionado al personal de salud. Por lo tanto, se tomó esta investigación que guarda relación con el presente estudio vinculadas a la identificación del nivel de estrés laboral en los profesionales administrativos del Departamento de Emergencia, no se diferencia ya que estructuralmente corresponde a trabajadores del área de la salud en un hospital. El aporte, es de gran utilidad a través de objetivos de aprendizaje precisos, además de los instrumentos y técnicas de análisis para la recolección de datos.

## **Bases Teóricas**

### ***Estrés***

El estrés es una enfermedad cuyos síntomas producen una amplia gama de trastornos en el individuo y según Barrero (2017) repercute en la salud mental del sujeto y puede generar diversos problemas como conflictos, insatisfacción y dificultades en su desarrollo social es decir, el individuo está bajo el control dialéctico de factores biológicos y sociales dominantes.

Por su parte, Selye (1951), tradicionalmente considerado el “padre de los estudios del estrés”, afirma que este incluye una contribución al desarrollo del conocimiento actual en términos muy diversos, además, determinó que este fenómeno significa tensión nerviosa. Esta palabra nació en los años 30 del siglo pasado y fue acuñada por el investigador Hans Selye, quien fue reconocido como la máxima autoridad en el tema hasta su muerte.

De manera similar, Lomas (2015) muestra que el estrés se presenta como un fenómeno que representa un modo particular de relación entre las personas y el medio ambiente, tiene diferentes grados de transformación de estados emocionales cada vez más complejos, resultado de la interacción en una matriz en el que las necesidades del individuo se incluyen en la autoestima total.

Es decir, los autores manifiestan que la naturaleza de las demandas estresoras dependen de los recursos del individuo para afrontarlos, de lo contrario este puede estar sujeto a enfermedades y situaciones laborales o personales de mala convivencia por causa de la tensión o presión que presenta.

### ***Causas del estrés***

Las causas del estrés son tan diversas como las situaciones que se pueden presentar en la vida de una persona. De hecho, según Lomas (2015), de una manera muy extraña, un solo evento puede causar estrés en las personas, porque se presenta cuando hay una serie de situaciones que

quedan latentes y ya no existe una expresión clara. Estas pueden ser: causas sociales, causas biológicas, causas químicas y causas ambientales. Según Lisboa y Spadoti (2014), las causas del estrés son tan variadas como experiencias de vida tenga un individuo.

Del mismo modo, indica Henao et al. (2018) que la persona debe actuar bajo el control de estos síntomas provocados por el estrés creando estrategias para afrontar el desequilibrio en su entorno para realizar ajustes y de allí el éxito del afrontamiento.

Estos factores pueden ser exógenos o endógenos, siendo los primeros principalmente relacionados con el contexto y los segundos relacionados con factores cognitivos, biológicos y de aprendizaje. Se aplican tanto a los exógenos como a los endógenos, el entorno que rodea al individuo y su exposición a los estímulos que éste le proporciona, juegan un papel fundamental en la determinación de los eventos que producen el estrés.

### ***Bases biológicas del estrés***

Al estudiar desde un diseño neurofisiológico, se ha presentado una explicación resumida bastante sucinta de cómo funciona el sistema nervioso central ante ciertos factores estresantes. Dual (2015) detalla dicho proceso: en sus manifestaciones emocionales, conductuales y fisiológicas, también menciona que está regulado por la presencia de la hormona liberadora de corticotropina, la cual estimula las glándulas suprarrenales por acción de vías hipotalámicas - hipofisiocorticales o cortico trópicas.

Lomas (2015) refiere más detalladamente que el camino de activación del estrés es el análisis del estresor, el cual se percibe y se filtra en el tálamo, generándose una respuesta a la situación al pasar la información por la corteza pre frontal, y el sistema límbico compara la información recibida con la que está almacenada. Por último, se produce la respuesta del organismo mediante

la memoria emocional a nivel amigdalario, que a su vez activa el complejo hipotálamo-hipofisario, al igual que la formación reticular y el locus coeruleus.

En relación a lo anterior, el estrés es un complejo ramal del sistema nervioso que al sentirse presionado, afecta al organismo, llegando a causar enfermedades y hasta la muerte

### ***Efectos biológicos y psicológicos del estrés***

El estrés afecta a la salud de forma directa, para Roca (2018), facilita la aparición de determinadas enfermedades o acelera la progresión de una enfermedad ya crónica, o de forma indirecta, al estimular la preferencia por conductas nocivas o al reducir la probabilidad de aparición de conductas saludables.

### ***Enfermedades cardiovasculares controlables y las no controlables***

Según la investigación de Roca en relación a las no controlables; se pueden encontrar la herencia, lesiones o malformaciones del sistema cardiovascular, factores que no pueden ser controlados y/o prevenidos. Es importante, que cada persona tome especial atención a estos indicadores como prevención a posibles daños graves en su salud o en un mayor riesgo la muerte.

**Cosas que se pueden controlar:** y las que son los principales estresores son el consumo de nicotina, el alcohol y en general la mayoría de las adicciones, así como el sedentarismo. Enfermedades del aparato digestivo: Ante situaciones de estrés, los músculos del esófago se contraen, dificultando o imposibilitando la deglución de los alimentos. En otros casos, el revestimiento del estómago se debilita por la producción de enzimas digestivas innecesarias, lo que provoca inflamación del estómago y úlceras estomacales.

**Reflujo gastroesofágico:** es aquel que se produce según Barrero (2017, pág. 28). Cuando el esfínter que une estómago y esófago se relaja de modo tal que permite pasar los ácidos del estómago

al esófago. Dicha patología se encuentra estrechamente ligada a los altos niveles de estrés, pues las personas que los presentan son más propensas a sentir los ardores y los dolores que produce dicha regurgitación de los ácidos gástricos.

**Metabolismo de los lípidos:** Para Morales (2016), la evidencia es que ante la presencia de estresores crónicos se produce un bajo metabolismo de los ácidos grasos libres en sangre, aumentando el riesgo de enfermedades arteriales importantes como la aterosclerosis o riesgo de isquemia o infarto por compresión arterial.

**Respuesta inmunológica:** según Morales (2016) Se han hecho experimentos con ratones de laboratorio y se ha encontrado que estar sometido a situaciones estresantes aumenta la probabilidad de enfermedad o que se vuelven más vulnerables ante la presencia de virus, bacterias y parásitos debido a un sistema inmunológico debilitado en comparación con los individuos del grupo de control que se encontraban en condiciones normales; Incluso los individuos del experimento con tumores cancerosos desarrollaron una mayor vulnerabilidad al crecimiento de dichos tumores, a diferencia de los del grupo control.

**Problemas del sueño:** Para Barrero (2000), El insomnio se define como la incapacidad para conciliar el sueño en el horario habitual y recomendado, de acuerdo con la rutina diaria del individuo, esencialmente, y con carácter general, se han establecido cinco etapas del sueño de un individuo, comenzando con la fase N-MOR y finalizando con MOR, donde cada ciclo consta de cinco fases con una duración aproximada de 90 a 100 minutos.

El insomnio se clasifica en dos grandes grupos: el insomnio agudo y el insomnio crónico según Davis y Palladino (2018) donde el insomnio agudo no dura más de un mes y se restablecen los hábitos regulares de sueño después de un tiempo. El insomnio crónico ocurre cuando la duración se prolonga por más de un mes, provocando otros trastornos psicológicos y problemas

médicos que requieren la intervención de alérgenos. En general, ambas condiciones se deben en gran medida a la presencia de factores estresantes, ya sean agudos o crónicos, respectivamente.

**Agotamiento:** con el nivel de estimulación experimentado en situaciones estresantes, el estado de alerta, la memoria, el juicio y el razonamiento pueden mejorar rápidamente; sin embargo, una vez que cesa la activación, hay una disminución significativa en esta capacidad cognitiva y de procesamiento, llegando al extremo opuesto, que incluye falta de atención, dificultad para inferir y pérdida de memoria.

**Conducta sexual:** Es casi evidente referirse a las consecuencias negativas que el estrés puede tener sobre el desempeño sexual de los individuos. Fisiológicamente, se entiende que, si se activa el sistema nervioso simpático, se envía sangre a los órganos principales por vasoconstricción periférica, imposibilitando la erección en el hombre, y en la mujer, la dilatación y lubricación de las paredes estructurales de la vagina y la vulva. .

**Conducta humana:** El ser humano presenta determinadas activaciones ante la manifestación de las emociones, las cuales obedecen a la activación de un sustrato específico a nivel del sistema nervioso central, según Piqueras et al. (2017) filogenéticamente tienen una función y adaptabilidad como conservación de especies, defensa territorial, auto conservación, etc. Cuando estas manifestaciones son inusuales en intensidad, duración y frecuencia, nos referimos a comportamientos que son objeto de atención clínica debido al estado de interacción social y autoprotección del individuo.

### ***Causas sociales***

La tensión en las grandes ciudades según Dorantes y Matus (2015) sostienen que la mayor parte de la investigación sobre este tema gira en torno a las grandes ciudades, argumentando que el hacinamiento y la distribución espacial desigual son incubadoras de enfermedades mentales y

comportamientos socialmente desviados reflejados en comportamientos delictivos. También el ruido, la cantidad de personas en una habitación, los edificios, los peatones y la congestión de vehículos.

De la misma manera, las altas densidades poblacionales a nivel urbano merman las interacciones sociales entre individuos, disminuyendo sustantivamente el civismo y generando un comportamiento poco altruista y egoísta. Sin embargo, esto ocurre en determinadas culturas, pues en sociedades donde los valores y las costumbres están más arraigadas, se presenta el efecto contrario.

La competencia por el acceso a oportunidades de empleo, salud y educación también afecta esto. En algunos países de Europa del Este como Japón, a pesar de sus altas densidades de población, la solidaridad y la cooperación entre los miembros se rige por el patrimonio cultural y las tradiciones que manejan, además de que los beneficios económicos son el bajo desempleo y los altos niveles de cobertura de atención médica y educación.

### ***Desempeño laboral***

El desempeño laboral hace referencia a una persona calificada para dar cumplimiento adecuado a una determinada función, al respecto, Chiavenato (2012, p. 4) plantea que el desempeño laboral, se aborda desde una adecuada gestión del talento humano, la cual es entendida como una premisa en la que se parte de la conformación de personas y organizaciones pues gracias a ello es posible gestionar el talento humano como una área específica actualmente y que comienza a predominar en cada organización.

Por otro lado, Mc Clelland (2016, p. 14) logró confeccionar un marco de características que diferencian los distintos niveles de rendimiento de los trabajadores a partir de una serie de artistas y observaciones, la forma en que describió tales factores se centró más en las características y comportamientos de las personas que desempeñan los empleos que en las tradicionales descripciones de tareas y atributos de los puestos de trabajo, bajo tal premisa, se consideró que el sistema académico valoraba en mejor medida la adquisición de conocimientos que su aplicación en el trabajo, entonces, este es un sistema que reconoce la capacidad de desempeñarse efectivamente en el trabajo y no solamente a través de los conocimientos adquiridos.

No obstante, Benedito (2016) define el desempeño como una calificación sistemática del valor que una persona manifiesta por sus características personales respecto a la organización de la que forma parte, que es evaluado por un jefe o más, de forma periódica.

El desempeño laboral tiene una perspectiva más enfocada en la evolución del trabajo y las condiciones productivas actuales, adoptar un enfoque basado en competencias es una estrategia o herramienta útil para mejorar el desempeño de los trabajadores, al tiempo que brinda capacitación y actualizaciones constantes en tecnología y legislación.

### ***Características del desempeño laboral***

Chiavenato (2012, p. 38) y Bobadilla (2017) indican que existen características individuales, como: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, las cuales interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir. Sin embargo, las organizaciones consideran otras características de gran importancia, como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo. Sin embargo, si sólo se tomará en cuenta el desempeño del empleado, es muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.

De acuerdo a Milkovich y Boudrea (1994, p. 14) las mediciones individuales podrían revelar el bajo desempeño, la cual se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación, esta es fundamental para tener empleados comprometidos que desempeñen con calidad sus funciones además de generar productividad en la empresa.

### ***Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados***

Los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados según Bobadilla (2017) y Nash (1989, p. 28) quienes consideran que las destrezas necesarias para solucionar problemas serán:

1. **La percepción** del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, actitud ayuda a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus labores.

2. **Grado de importancia** que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan, ya que un trabajo puede ser interesante más no indispensable para los miembros de la institución.

3. **La autoestima** es otro elemento a tratar, debido a que es un sistema de necesidades del individuo, manifiesta las necesidades por lograr una nueva situación en la empresa o dentro del grupo de trabajo, así como el deseo de ser reconocido.

4. **Capacitación del trabajador**, Nash (1989, p. 29) considera que la capacitación es un medio muy poderoso de productividad laboral que, de acuerdo con el programa de capacitación, genera resultados favorables para el proceso de capacitación llevado a cabo por el departamento de recursos humanos con el fin de que los empleados cumplan con sus funciones más importantes de manera efectiva; La efectividad de esta capacitación no prolongará los problemas laborales causados por conflictos interpersonales, administración o sistemas de compensación mal diseñados.

**5. La compensación**, especialmente la compensación de incentivos, es una de las técnicas más poderosas que tienen los gerentes para mejorar la productividad. Desde Adam Smith hasta Taylor y los estudiosos de la gestión más recientes, se han ideado diferentes técnicas de compensación, como los incentivos por igual ganancia.

**6. Adaptabilidad**, eficacia en diferentes entornos y con diferentes misiones, responsabilidades y personas. Comunicación, habilidad para expresar ideas de manera efectiva en grupos o individualmente, habilidad para adaptar el lenguaje o la terminología a las necesidades. Utilizar la gramática, la organización y la estructura correctas en la comunicación. Iniciativa, intención de influir positivamente en los acontecimientos para alcanzar los objetivos. La capacidad de evocar situaciones en lugar de aceptar pasivamente las acciones que realiza para lograr objetivos más allá de lo requerido. Conocimientos y calificaciones alcanzados por técnicos y/o especialistas en campos de trabajo afines:

**7. Trabajo de calidad**, proporciona documentos completos cuando sea necesario. Va más allá de los requisitos necesarios para obtener un producto o un resultado, aprecia mejor la seriedad, la claridad y la disponibilidad en las tareas asignadas. Producir o realizar una tarea de alta calidad.

**8. Cantidad de trabajo**, cumple los objetivos de trabajo ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su propia terminación.

1. **Planificación**, programa las órdenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y a los recursos con eficiencia. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.

En relación a lo anterior, de todas las definiciones presentadas de los diferentes autores se infiere que el desempeño laboral es el grado que alcanza una persona en el trabajo o el resultado del que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada laboral y los objetivos alcanzados.

### ***El clima organizacional***

En cuanto al clima organizacional, Sotelo (2017) afirma que es un factor importante para evaluar las organizaciones de manera holística, sistemática y teniendo en cuenta la fenomenología global. Por su parte, Esparragoza, Sánchez y Martínez (2014) indican que el clima organizacional es uno de los factores estratégicos más importantes para el éxito de la gestión institucional que paralelo a la organización formal, en la realización de las actividades institucionales, lo constituye una serie de compartimientos y modelos conductuales demostrados por los miembros de una organización.

En cambio, Álvarez (2015, p. 335) sostiene que el clima organizacional es favorable o desfavorable para los miembros de la organización, favoreciendo el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral. Robbins (1990, p.335) dijo que el clima organizacional se entiende como la personalidad de la organización, se puede describir por el grado de calidez y se puede vincular a la cultura porque ayuda a reafirmar tradiciones, valores, costumbres y costumbres.

En ese sentido, el clima organizacional está definido por la buena armonía que se desarrolle en todo ambiente laboral, sujetos a la comprensión, valorización y motivación a los empleados para lograr los objetivos alcanzados y los niveles de producción propuestos.

### ***Dimensiones del clima organizacional***

A través de los años, Hernández et al. (2014) afirma que los aspectos que se han identificado como componentes del clima organizacional son muy diferentes, razón por la cual han surgido diferentes visiones, lo que genera confusión y dilación en el proceso legal. Por otro lado, Segredo

(2015) afirma que en una organización existen tres estrategias que permiten medir el clima organizacional: la primera es observar el comportamiento y desarrollo de los empleados; el segundo es entrevistar directamente a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es encuestar a todos los trabajadores a través de un cuestionario diseñado para su posterior realización, muchos de los cuales han sido utilizados en nuestros procesos de medición de clima.

### ***El síndrome de adaptación general (General Adaptation Syndrome)***

Este síndrome fue propuesto en 1936 por Hans Selye a partir de experimentos con animales donde descubrió que estos organismos, a partir de la exposición a diversos agentes como infección, exposición a rayos X, intoxicación, tensión muscular, calor y frío, entre otros, tienen diferentes reacciones; Sin embargo, la expresión común de todos es el estrés.

Por su parte, Selye (1951) afirma que a nivel humano, este conjunto de respuestas, conocido como síndrome general de adaptación, está conformado por ciertas respuestas a nivel fisiológico a partir de la Percepción, a su vez, encuentra sus raíces en la percepción de la realidad. Asimismo, Davis y Palladino (2008) formulan que el agotamiento puede derivar en respuestas patológicas que generan una mayor vulnerabilidad del organismo ante las enfermedades.

También Henao et al. (2018), en atención al planteamiento anterior indica que el síndrome de adaptación general es un conjunto de reacciones de orden biológico que experimenta el organismo frente a situaciones estresantes y que lo preparan para la acción; esto se evidencia cuando los estímulos ambientales se presentan más rápido de lo que el organismo los puede procesar, generando desequilibrio cognitivo y conductual, por tratarse de una serie de respuestas biológicas, cuenta con diferentes fases o etapas dentro de las cuales se pueden observar las siguientes:

### ***Fases de la respuesta biológica:***

**Fase de alarma o aviso.** Aquí es donde reaccionas a tu factor estresante. El hipotálamo activa las glándulas suprarrenales y estas glándulas secretan adrenalina que se libera al torrente sanguíneo con la función principal de proporcionar energía al cuerpo. Su manifestación es la hiperactividad, que se caracteriza por un aumento de la frecuencia cardíaca, respiratoria y vasodilatación facial, entre otros efectos.

Así mismo, se produce la activación del Sistema Nervioso Simpático, generando las condiciones apropiadas en el organismo para una eventual respuesta física mediante la liberación de adrenalina al torrente sanguíneo.

**Fase o etapa de resistencia.** Esta fase se presenta únicamente si se mantiene el estresor y la condición de alerta se refuerza. Se presenta una activación de las glándulas suprarrenales, segregando cortisol, que es la sustancia encargada de mantener los niveles de glucosa elevados en la sangre, a fin de que esta nutra de manera inmediata los principales órganos tales como corazón, cerebro y sistema osteomuscular; simultáneamente, el cortisol mantiene activa la generación de reservas energéticas.

En esta etapa, el organismo se encuentra preparado para afrontar el estresor de manera inmediata, aunque si bien es cierto, el organismo tiene mayor capacidad para enfrentar un estresor en particular, también lo es que pierde la capacidad de mantener el control sobre otros.

**Fase o etapa de agotamiento.** En condiciones normales de estrés, la persona experimenta un aumento de la reactividad durante un período de tiempo. Sin embargo, cuando se mantiene este estado, la capacidad de activación se reduce significativamente, lo que representa un déficit en las capacidades cognitivas y/o intelectuales, manifestado por falta de concentración y memoria.

Además, se produce un agotamiento fisiológico, debido a la activación brusca y posterior declive del estado de ánimo; sin embargo, prevalece la contemplación de ideas irracionales, contribuyendo al deterioro de la calidad de vida al perpetuar síntomas típicos del estrés, como manifestaciones de ansiedad y/o depresión. Esta etapa ocurre cuando la capacidad del cuerpo para responder a un desencadenante estresante agota su capacidad de adaptación.

### ***Causas biológicas***

Según Duran et al. (2015) se entiende por enfermedad crónica aquella para la que no existe una cura definitiva y por tanto su tratamiento se realiza con fármacos paliativos para mantener activa a la persona, o al menos gran parte de sus funciones, tanto orgánicas como sociales.

Esta vulnerabilidad según Vinaccia, (2013) se calcula por la edad, la gravedad de la enfermedad, el nivel educativo, la forma de afrontar la vida y los comportamientos, debido a este conjunto de factores, si se acepta adecuadamente, la enfermedad tiende a minimizar su impacto o empeorar.

Los pacientes con enfermedades crónicas cambian su forma de ver la vida y de percibirse a sí mismos. El cambio de hábitos, la revisión del proyecto de vida y la modificación de los patrones conductuales desencadenan en la persona estados de alerta y auto protección que aumentan la vulnerabilidad del individuo a presentar cuadros de estrés.

### **Bases Contextual**

El lugar donde será desarrollado este trabajo de grado es el E.S.E Hospital San José De Becerril, Carrera 1ª No. 1-10 San José, el cual tiene como visión, el Hospital San José de Becerril, se proyecta con un equipo multidisciplinario capacitado y sensibilizado para la atención humanizada y segura, logrando a través de la mejor tecnología, infraestructura y recursos obtener

una institución que impacta de manera positiva como el mejor servicio de salud a la que puede acceder toda la comunidad, la misión, el Hospital San José de Becerril es una Empresa Social del Estado que contribuye a mejorar la calidad de vida de la comunidad a través de la prestación de servicios de salud, disponible para satisfacer las necesidades de los usuarios y comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos e imagen institucional.

Además, sus objetivos estratégicos, son lograr Posicionar al Hospital San José ESE como la Institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad líder en la región en políticas de calidad, sostenibilidad financiera y posicionamiento en el mercado en cuatro años a través de un plan de gestión estratégico que garantice una oportuna y eficiente prestación de los servicios de salud de acuerdo al nivel de complejidad.

- Objetivo con el Cliente Externo: Cumplir con la demanda y requerimiento del cliente atendiendo sus necesidades y expectativas logrando su satisfacción con el servicio.
- Objetivo con el Cliente Interno: Potencializar el talento humano a través de su desarrollo individual, laboral y social, logrando la competitividad, la calidad y las calidades humanas de nuestro capital social.
- Objetivo con los procesos: Permanecer en una mejora continua de los procesos para garantizar los resultados programados y el impacto que nos garantice la auto sostenibilidad.
- Objetivo con lo financiero: Mantener el equilibrio financiero y procurar por el crecimiento económico a través de sistemas de gestión financiera.

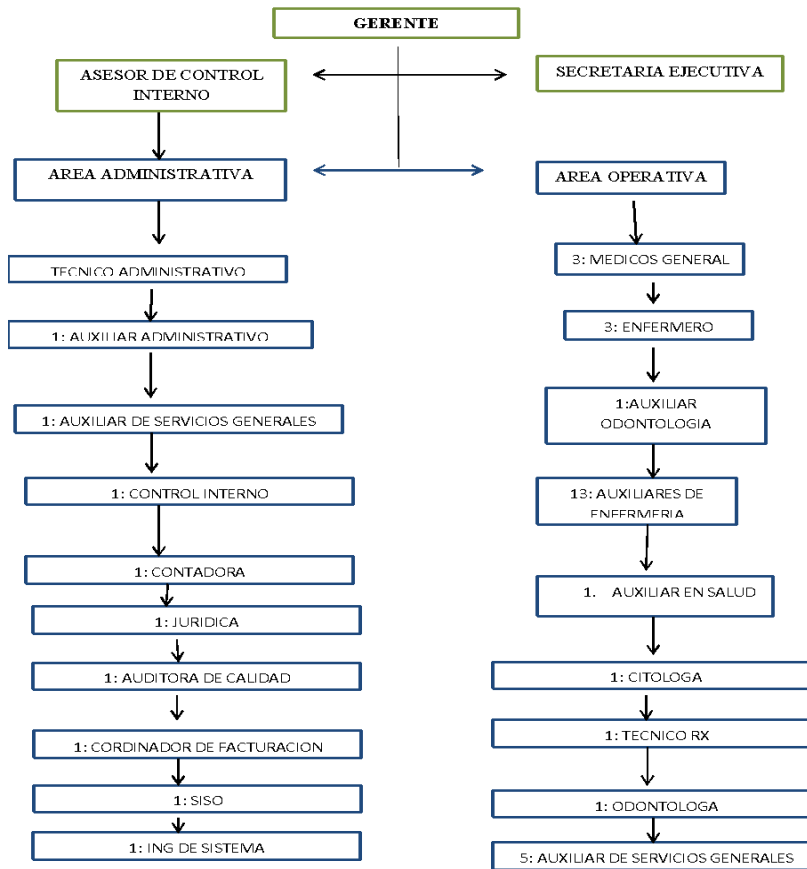


Figura 1 Organigrama

## Definición de términos básicos

### *Edad*

Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales. (Real Academia Española, 2021)

### *Sexo*

Condición orgánica que distingue a los machos de las hembras, para a este caso hombres y mujeres. (Real Academia Española, 2021)

### *Estrato Socio Económico*

La estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de

manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área. (DANE, 2021)

## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

### **Enfoque de la investigación**

En el enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación. En relación con lo anterior, este enfoque tiene su base en el positivismo, y busca dar respuesta al estudio.

Es necesario resaltar también que, para el positivismo, la objetividad es muy importante, el investigador observa, mide y manipula variables; además de que se desprende de sus propias tendencias y es que la relación entre éste y el fenómeno de estudio es independiente. De acuerdo con Tamayo (2013) consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

### **Diseño y Corte**

En este punto se especifica el tipo de investigación según el diseño o estrategia adoptada para responder al problema planteado. El diseño de la investigación, para Hurtado (2012 p.115), se refiere a dónde y cuándo se recopila la información, así como la amplitud de la información a recopilar, de modo que se pueda dar respuesta a la pregunta de investigación de la forma más idónea posible. En ese sentido, se precisa que la investigación es no experimental, transeccional – transversal.

## **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo descriptivo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que “este tipo de estudios tiene como finalidad considerar al fenómeno estudiado y sus componentes, medir conceptos y definir variables” (p. 92).

## **Población, muestra y muestreo**

En relación con la población objeto de estudio plantean Hernández, Fernández y Baptista (2014) que es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Es decir, cuando se lleva a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

### ***Muestra***

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es en esencia un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población. Aunque, por este motivo el tamaño de la muestra no es importante ya que el interés del investigador no está en generalizar los datos sino en buscar profundidad en la categoría en estudio. No obstante, en el presente estudio la población es censal y no se tomará muestra, por lo que trabajo con 65 trabajadores del área asistencial.

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Al realizar un estudio las fuentes y técnicas para recolección de la información son fundamentales para el desarrollo de las mismas, plantea Méndez (2014, p.143) que son los hechos

o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias.

Por su parte, las fuentes de información primaria es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento, mientras que las fuentes secundarias es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

De acuerdo con Díaz (2013), un cuestionario tiene un fin determinado y es el medio de comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Los instrumentos a utilizar en la presente investigación son la ficha sociodemográfica, cuestionario para la evaluación del estrés, cuestionario de desempeño laboral.

**Ficha sociodemográfica:** Lo sociodemográfico, hace alusión al tamaño y las características generales de un grupo de población determinado. En esta se recolectarán datos como edad, género y estrato socio económico.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable sociodemográfica*

VARIABLE	DIMENSION ES	INDICADORE S	ÍTEMS	VALORACIÓ N
<b>Datos sociodemográficos</b>	Sexo	Identidad		Si (1) No (0)
			2. Femenino	Si (2) No (0)

Edad	Rangos de Edad	_____	Ninguno
		_____	
		_____	
Estado Civil	Situación Familiar	1. Soltero	Ninguno
		2. Unión Libre	
		3. Casado	
		4. Divorciado	

Fuente: Elaboración propia, 2022

***Cuestionario para la evaluación del estrés:***

Los autores de este cuestionario son los siguientes de acuerdo con sus versiones: Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010. El tipo de aplicación es individual y colectiva, con respecto al objetivo del cuestionario es Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.

El Cuestionario para la evaluación del estrés, primera versión fue validado en una muestra de 172 trabajadores de la ciudad de Bogotá, la segunda versión con 2199 (Villalobos G. 2005) y la tercera con 4521. Los estudios de validación de la segunda y tercera versión del cuestionario se realizaron con trabajadores pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y a los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola).

A partir de la revisión de literatura científica se recopilaron los síntomas principales que indican la presencia de reacciones de estrés. Con esta información más la consulta de expertos, se

construyó la primera versión del instrumento. La validez de ésta se determinó por el método de jueces. La segunda versión del Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos G., 2005) incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los profesionales responsables. El segundo análisis fue la validación con jueces (psicólogos y médicos del área de Salud Ocupacional).

Se calcularon igualmente los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario. Los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ( $r = 0,87$ ;  $p = 0,001$ ; Villalobos G., 2005). En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión de este (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007).

Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana. Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental). Esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. Estos resultados confirman la validez concurrente del cuestionario.

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente<sup>1</sup> fue de 0,889 ( $p = 0,001$ ). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión. La confiabilidad

total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de testretest y su resultado fue significativo ( $r = 0,851$ ;  $p = 0,005$ ). Los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

La escala de respuestas es la siguiente:

Siempre, Casi Siempre, A Veces, Nunca.

Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés es:

Paso 1. Calificación de los ítems

Paso 2. Obtención del puntaje bruto total

Paso 3. Transformación del puntaje bruto total

Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos

Paso 5. Interpretación del nivel de estrés

**Baremo:**

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Con el fin de generar un análisis de resultado con mayor amplitud, se sacan los baremos por dimensiones de esta variable, así lograr tener resultado tanto por variable como por sus dimensiones.

**Baremo síntomas fisiológicos:**

	Jefes, profesionales y técnicos
Muy bajo	0 a 10
Bajo	11 a 21
Medio	22 a 32
Alto	33 a 43
Muy alto	44 a 51

dimensiones.

**Baremo síntomas de comportamiento social:**

	Jefes, profesionales y técnicos
Muy bajo	0 a 5
Bajo	6 a 11
Medio	12 a 17
Alto	18 a 23
Muy alto	24

**Baremo síntomas intelectuales y laborales:**

	Jefes, profesionales y técnicos
Muy bajo	0 a 6
Bajo	7 a 13
Medio	14 a 20
Alto	21 a 27
Muy alto	28 a 29

**Baremo síntomas psicoemocionales:**

	Jefes, profesionales y técnicos
Muy bajo	0 a 4
Bajo	5 a 9
Medio	10 a 14
Alto	15 a 19
Muy alto	20 a 22

**Tabla 2***Operacionalización de las variables Estrés Laboral*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM S</b>	<b>VALORACIÓN</b>
<b>Estrés Laboral</b>	Síntomas fisiológicos	Físicos	1-8	Siempre, Casi
	Síntomas de comportamiento social	Sociales	9-12	Siempre, A Veces, Nunca.

Síntomas intelectuales y laborales	Intelectual y laboral	13-22
Síntomas psicoemocionales	Psicoemocional	23-31

Fuente: Elaboración propia, 2022

**Cuestionario de desempeño laboral:** La evaluación del desempeño es la apreciación en base a las metas logradas en su puesto laboral. Mediante dicha evaluación, se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que pueda tener. Los trabajadores deben ser evaluados de manera formal e informal y de manera periódica. También se le puede denominar a este proceso evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, entre otros. (MINSa 2008)

La puntuación del cuestionario es la escala de Likert: 1 = muy bajo 2 = bajo 3 = moderado 4 = Alto. Duración El tiempo aproximado que se tomará en responder el cuestionario es 10 minutos. El valor del coeficiente Alfa de Cronbach es 0.840 o 84.0% resultante de 20 preguntas del desempeño laboral. Dicho valor indica que la confiabilidad es fuerte para la variable desempeño laboral, es confiable y puede ser empleado para recolectar datos de la muestra determinada.

Baremo por variable:

Niveles y Rango: Se considera: Bajo (32 - 54), Medio (55 – 77) y Alto (78 – 100).

Con el fin de tener unos resultados con mayor amplitud, se diseñaron baremo por dimensiones

Baremo por la dimensión desempeño de la función:

Niveles y Rango: Se considera: Bajo (32 - 40), Medio (41 – 49) y Alto (50 – 55).

Baremo por la dimensión características individuales:

Niveles y Rango: Se considera: Bajo (21- 29), Medio (30– 38) y Alto (39 – 45).

**Tabla 3**

*Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMES</b>	<b>VALORACIÓN</b>
<b>Desempeño Laboral</b>	Desempeño de la función	Orientación de resultados, Calidad, Relaciones interpersonales	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Muy Bajo (1), Bajo (2), Moderado (3), Alto (4), Muy Alto (5)
	Características individuales	Iniciativa, Trabajo de equipo, Organización	12,13,14,15,16,17,18,19,20	

Fuente: Elaboración propia, 2022

### **Técnica de Análisis de Datos**

El análisis de la información de los instrumentos se realizará a través de tablas de frecuencia y porcentaje, tabulación de datos y gráficas circulares con la ayuda del programa de hojas de cálculos (Excel), haciendo una interpretación de resultados con estadística simple.

### **Consideraciones Éticas**

Explicación del consentimiento informado con los principios éticos que maneja el código ético y deontológico de la ley 1090 “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético, además de otras disposiciones” presenta el marco normativo base para el ejercicio de la psicología. Esta normatividad reconoce que en el entorno colombiano “se considera al psicólogo también como un profesional de la salud” y por lo tanto se encontrará cobijada bajo las regulaciones de dicho gremio. Aun cuando la intervención no

es de tipo clínico, se considera que ésta tiene efectos directos sobre el bienestar y la salud de quienes se vean afectados directa o indirectamente por ella.

Por otro lado, según el Art. 11 de la resolución 8430 de 1993, se considera que este estudio se clasifica como: Investigación sin riesgo. Ya que son los estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### Análisis de los resultados

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación, producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Los mismos se mostrarán por objetivos y en tablas/gráficos para su mejor comprensión. En ese sentido, con respecto a las características sociodemográficas de la población objeto de estudio, se tiene los siguientes elementos.

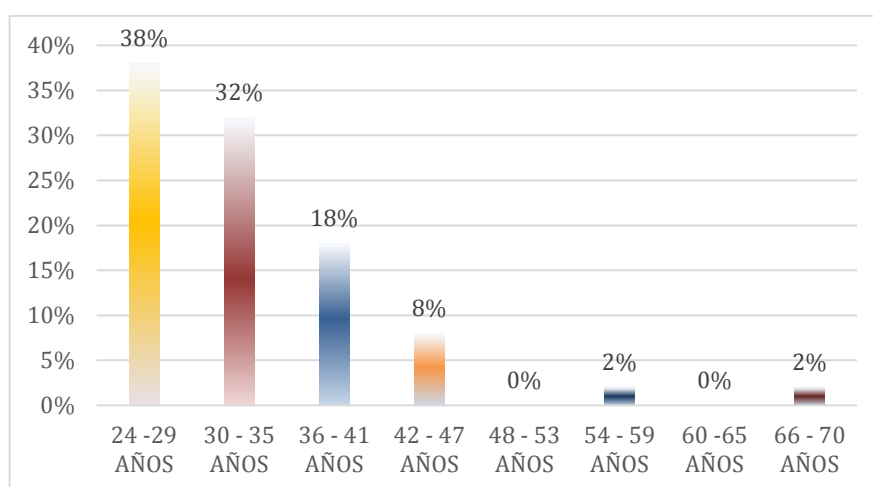


Figura 2 Rango de Edad

Fuente: Elaboración Propia

En la *figura 2*, se puede observar que los rangos predominantes con respecto a la edad son de 24-29 años en un 38%, seguida de 30-35 años con un 32%, luego se encuentra las edades de 36-41 con un 18%. Y los rangos más bajos son de 42 – 47 en un 8%, y en un 2% se encuentran las edades distribuidas en un 4% cada una de 54-59 y 66-70, y en 0% los rangos 48-53 y 60-65.

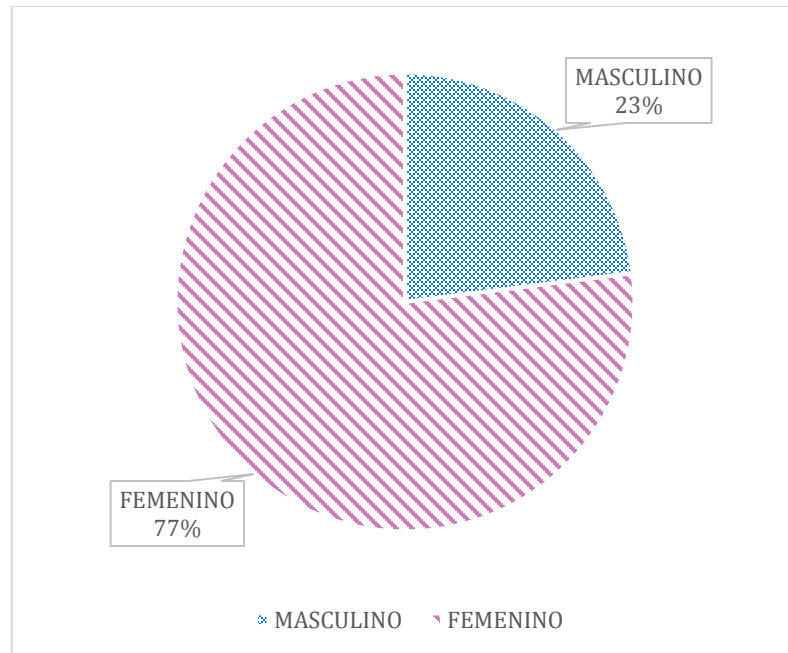


Figura 3 Sexo

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al sexo de los participantes se puede observar que el sexo femenino predomina de manera notable con un 77% ante un 23% puntuado por el sexo Masculino.

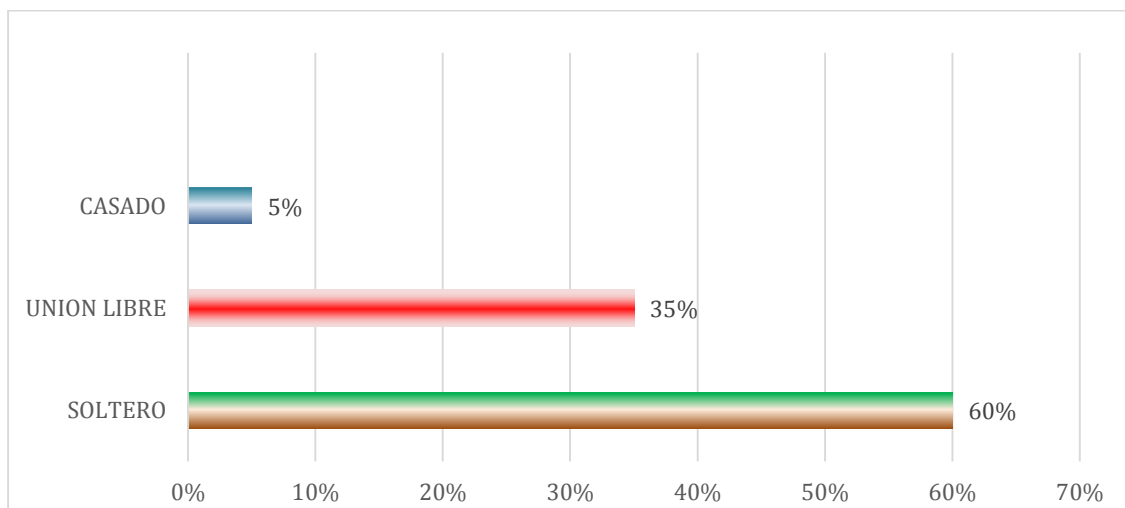


Figura 4 Estado Civil

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto al estado Civil, se analiza de la *figura 4*, que el estado con mayor presencia en personal asistencial es el soltero en un 60%, en unión libre un 35%, y casados en un 5%.

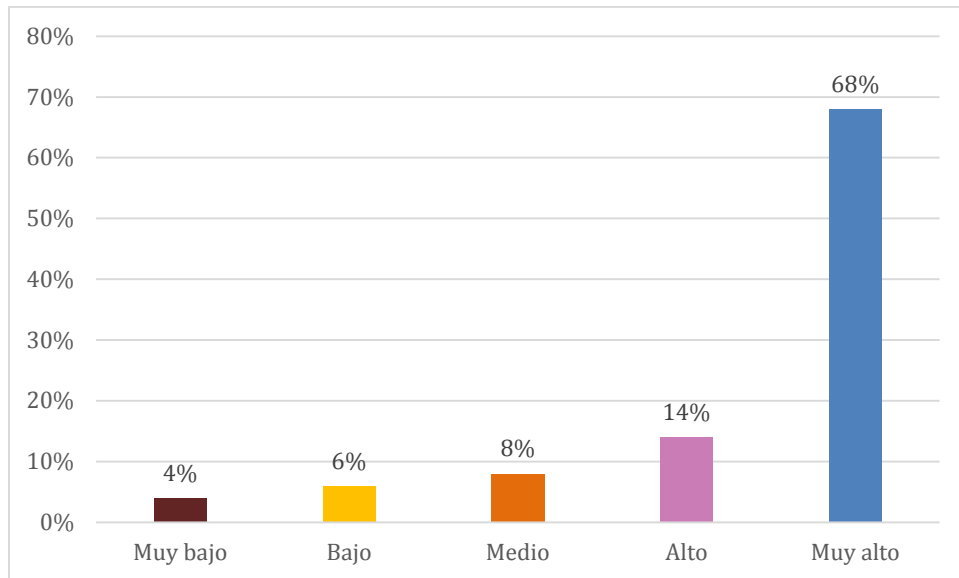


Figura 5 Estrés Laboral

Fuente: Elaboración Propia

Los niveles de estrés laboral del personal asistencial del ESE Hospital San José de Becerril, se encuentran de acuerdo con la *figura 5*, en un 68% muy alto, el 14% en alto, el 8% en medio, en bajo 6% y muy bajo en 4%.

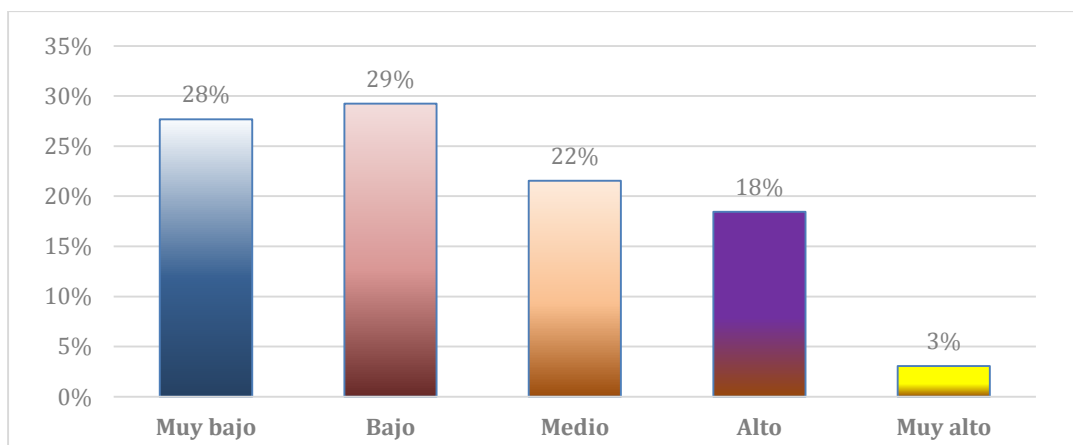


Figura 6 Síntomas Fisiológicos

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a los resultados por dimensiones, se puede observar en la *figura 6*, que en cuanto a los síntomas fisiológicos el personal asistencial del ESE Hospital San José de Becerril, en un 28% cuentan con dichos síntomas en un nivel muy bajo, mientras que el 29% en nivel bajo, 22% en nivel medio, el 18% de esta población se ubican en nivel alto, y el 3% muy alto.

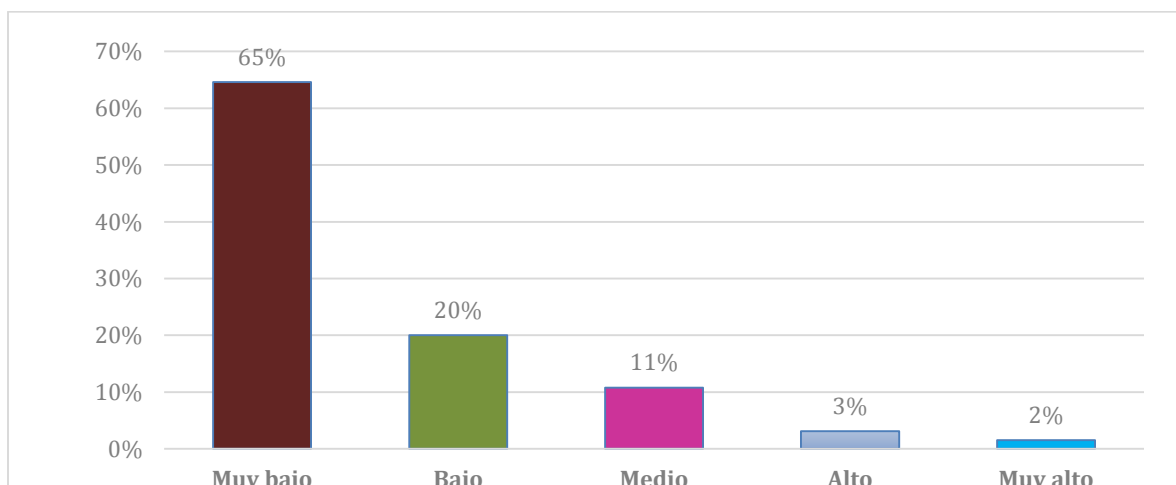


Figura 7 Síntomas de Comportamiento Social

Fuente: Elaboración Propia

Los síntomas de comportamiento social de la población, se analiza en la *figura 7*, que el 65% un porcentaje muy significativo están en el nivel muy bajo, mientras que el 20% en el bajo, el 11% en medio, el 3% en alto y el 2% en muy alto.

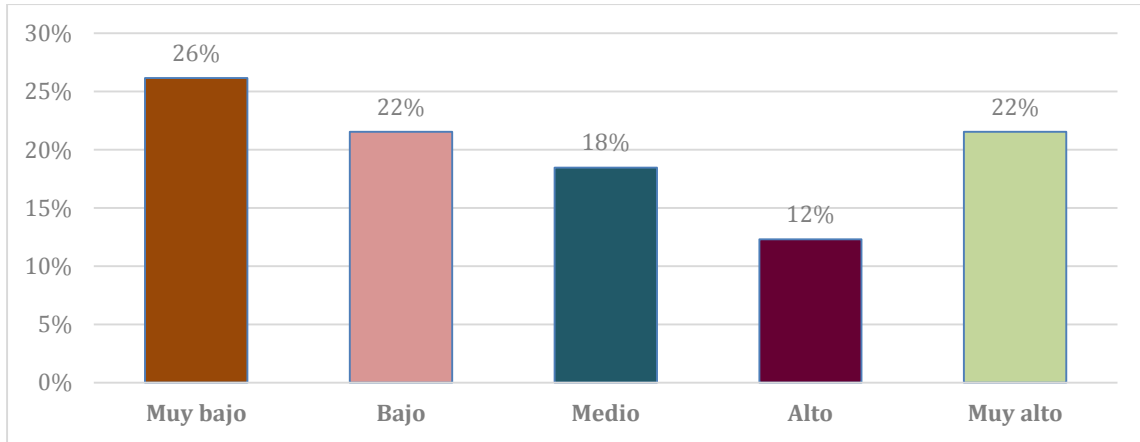


Figura 8 Síntomas Intelectuales y Laborales

Fuente: Elaboración Propia

Ante los síntomas intelectuales y laborales, el personal asistencial, tras lo que se observa en la *figura 8*, el 26% se ubica en el nivel muy bajo, el 22% en el nivel bajo, el 18% en el nivel medio, el 12% en el nivel alto, y el 22% en el nivel muy alto.

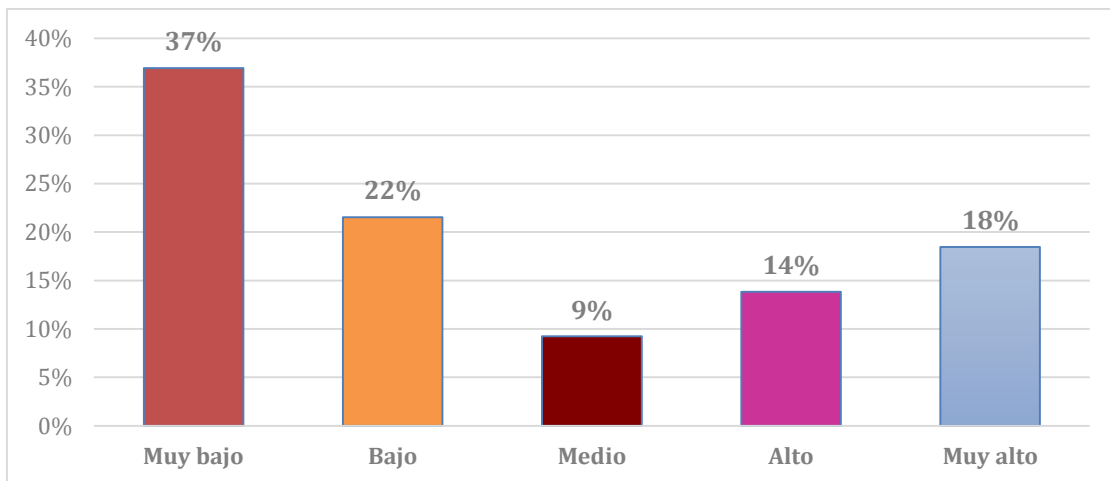


Figura 9 Síntomas Psicoemocionales

Fuente: Elaboración Propia

Los niveles de los síntomas psicoemocionales del personal asistencial, de acuerdo con la *figura 9*, el 37% esta en muy bajo, el 22% en bajo, el 9 % en medio, el 14% en nivel alto, y el 17% en muy alto.

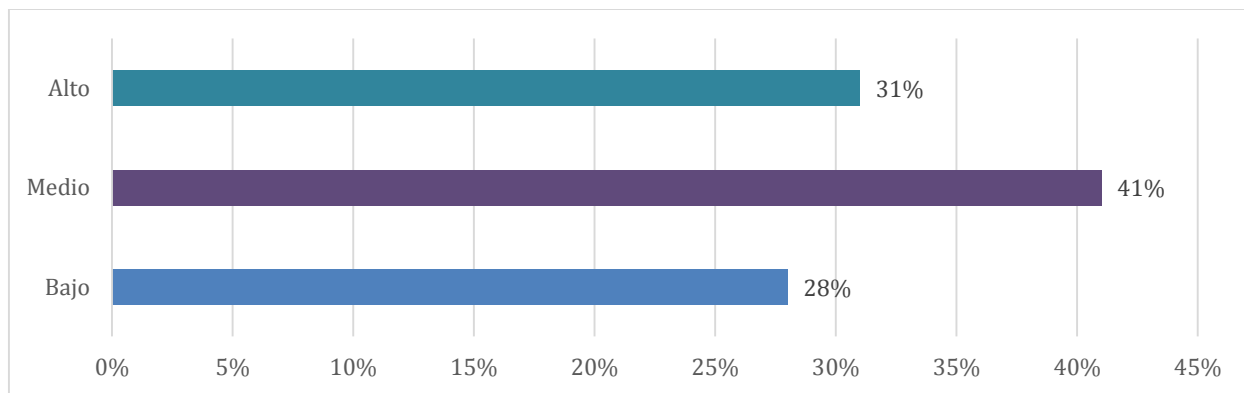


Figura 10 Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a los niveles de desempeño laboral, el personal asistencial se encuentra en un 41% en el nivel medio, el 31% en alto y el 28% en el nivel bajo.

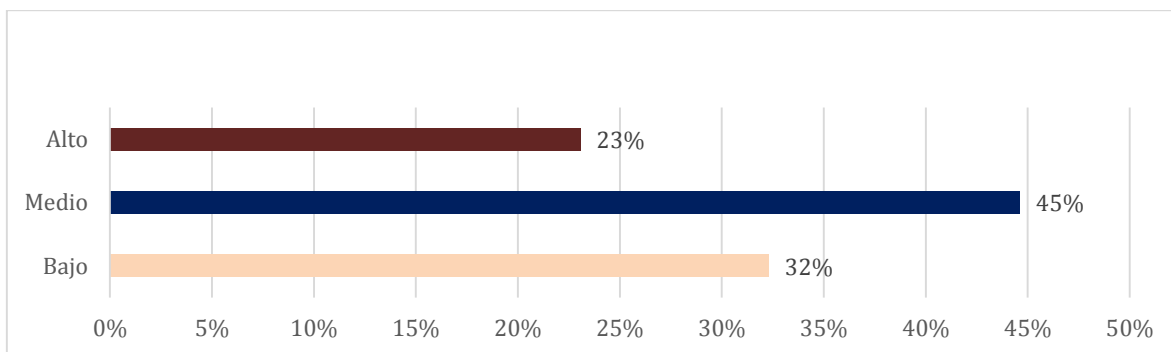


Figura 11 Desempeño de la Función

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados por dimensión de la variable desempeño laboral, permite analizar de acuerdo con la *figura 11*, que el desempeño de función del personal asistencial se encuentra en un 32% en el nivel bajo, en comparación con el 23% el cual se ubican en el nivel alto.

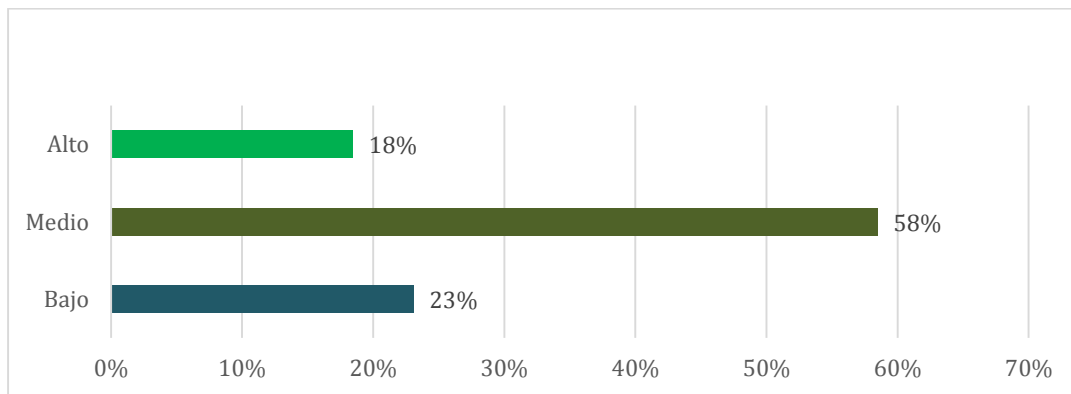


Figura 12 Características Individuales

Fuente: Elaboración Propia

Las características individuales de la población de acuerdo con la *figura 12*, el 23% se ubican en el nivel bajo, y el 18% en el nivel alto, el restante está en el nivel medio en un 58%. Es de aclarar que los niveles medios a nivel psicológico no nos permiten un análisis, debido a que es una población que puede pasar de a nivel bajo o alto, en cualquier momento esto dependiendo del estímulo o circunstancias a la que este expuesto.

## **Discusiones**

El presente estudio tuvo como principal objetivo describir los niveles de estrés y desempeño laboral en el personal asistencial del ESE Hospital San José de Becerril – Cesar. A continuación, se discutirán los principales hallazgos.

en el nivel de estrés laboral del personal asistencial, se obtuvo porcentajes altamente significativos, donde el 68% de la población se encuentran en muy alto y el 14% en alto, cabe resaltar que estos resultados son alarmantes debidos a las consecuencias que tiene los niveles altos de estrés en el ser humano, según Barrero (2017), la presencia del estrés laboral va repercutiendo en la salud psíquica del sujeto y puede crearse diversos problemas como conflictos, insatisfacciones y dificultad en su desenvolvimiento social, es decir, el individuo está sometido dialécticamente al determinante biológico y al aspecto inminentemente social.

En cuento a los resultados por dimensiones es notorio que los síntomas con mayor presencia en el personal asistencial en niveles altos y muy altos son los fisiológicos, psicoemocional, intelectual y laboral, lo que permite tener mayor precisión ante los resultados, y asegurar cuales son las áreas necesarias para intervenir, donde se identificaron síntomas que aumentan los niveles de estrés laboral, ocasionando afectación a la salud física y mental de la población. Ocasionando no solo consecuencias en el rendimiento y desempeño en cumplir sus funciones labores, si no a su vez en sus áreas personales y familiares.

Con respecto al desempeño laboral el 28% se encuentran ubicados en el nivel bajo, en este sentido Mc Clelland (2016, p. 14) logró confeccionar un marco de características que diferenciaban los distintos niveles de rendimiento de los trabajadores a partir de una serie observaciones, tales factores se centró más en los características y comportamientos de las personas que desempeñan

los empleos que en las tradicionales descripciones de tareas y atributos de los puestos de trabajo. Por lo tanto, los porcentajes que atribuyen bajo nivel en cuanto a las características de los empleados, tiene repercusión en cuanto a su óptimo desempeño laboral.

En controversia, semejanzas y aportes de otros estudios, se encuentra Caballero y Vásquez (2021), los cuales aportan con sus resultados que en su investigación el Estrés y desempeño laboral no están relacionados con un Rho Spearman (-0,061), mostrando que, si el estrés laboral aumenta, reflejara la disminución del desempeño laboral, pero a una medida muy baja en los conductores de Transportes y Turismo Cajamarca S.A.

En este orden de idea, Delgado, Calvanapon y Cardenas (2020), realizaron el análisis empleando dos variables relacionadas con el ambiente laboral: estrés y desempeño. El 98% de los colaboradores mostró niveles medio y alto de estrés laboral y el 39,8% tuvo un desempeño laboral catalogado como regular. Concuerta con el porcentaje elevado de presencia de estrés laboral en la población. En cuanto a los resultados expuestos por Terrazas (2018) donde mayoritariamente los trabajadores de la unidad de ejecución contractual de la SUNAT tuvieron un nivel bajo de estrés (65.7%), y un buen nivel de desempeño laboral (51.4%). Estos se contraponen a lo evidenciado a los niveles encontrados en el personal asistencial de esta investigación, los cuales fueron elevados en un 68% muy alto, Por lo tanto, conviene a partir de los hallazgos de este estudio, implementar medidas de intervención de psicología organizacional, con el de mejorar el rendimiento laboral y bajar los niveles de insatisfacción presentes en la población de estudio.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye en términos generales con respecto a los datos sociodemográficos que en un 38% de los participantes está entre 24 – 29 años, y el 77% pertenecen al género femenino y su estado civil en un 60% es soltero. Con respecto al estrés laboral, se registró puntaje en nivel muy alto en un 68%, siendo más prevalentes los síntomas fisiológicos, psicoemocional, intelectual y laboral. Ante el desempeño, se encuentran en un 28% en bajo y 31% en alto, siendo el término medio el más alto con un 41%, teniendo en cuenta los puntajes medios por diversos factores puede pasar a nivel bajo o alto.

Es de concluir que los niveles de estrés presentes en la población son muy elevados, por lo tanto, estos se encuentran en riesgo de padecer alguna consecuencia ya establecida por autores como Barrero (2017), la presencia del estrés laboral va repercutiendo en la salud psíquica del sujeto y puede crearse diversos problemas como conflictos, insatisfacciones y dificultad en su desenvolvimiento social, es decir, el individuo está sometido dialécticamente al determinante biológico y al aspecto inminentemente social. Por otro lado, se analiza que un mayor el porcentaje de nivel alto en desempeño laboral que bajo, aunque este es superado por el medio, el cual se encuentra en riesgo que pasen abajo debió a los altos niveles de estrés laboral que presenta el personal asistencial.

Ante lo planteado, conviene realizar una serie de recomendaciones para cada una de las instituciones y personas involucradas en este trabajo investigativo.

A la institución organizacional se recomienda:

- Valoración continúa de los niveles de estrés y desempeño laboral, por parte de la psicóloga organizacional.

-Insistir en actividades propias que contribuyan a disminuir los niveles de insatisfacción encontrados y de las habilidades necesarias para un adecuado desempeño laboral.

A la universidad Popular del Cesar en su programa de psicología:

-Continuar fortaleciendo la investigación en la línea de psicología organizacional y los procesos que implican un buen desarrollo organizacional a las empresas locales.

A las autoras.

-Proponer nuevos estudios similares de carácter longitudinal para establecer el verdadero impacto sobre el estrés y desempeño laboral, en el personal asistencial, y tomar el área administrativa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado et al. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. Med Segur Trab. 59 (231) 259-275. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/revision1.pdf>
- Álvarez H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. Tesis de grado. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. 5a. ed. Caracas: Editorial Episteme
- Barraza Macías, A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad. En: Investigación educativa. No. 6. 2007. Universidad Pedagógica de Durango. Disponible: [www.dialnet.unirioja.es](http://www.dialnet.unirioja.es)
- Barrero, A. (2017). Estrés y Ansiedad Superación Interactiva. 3era. Ed. Madrid, España: Libro Hobby
- Benedito C. (2016). El Tratamiento de la Ansiedad Generalizada por medio de Procedimientos Cognitivos – Comportamentales. España: Universidad de Valencia.
- Bobadilla C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Tesis de maestría. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Bocanument G. (2013). Conocimientos básicos sobre la relación salud-trabajo-enfermedad. ISS. Medellín.

- Caballeros, M. S. y Velázquez, M. L. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral de los conductores en la empresa de Transporte y Turismo Cajamarca S.A., Moyobamba 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58895>
- Chiavenato, M. (2012). Gestión de talento humano. Bogotá, Colombia: Mac Graw – Hill. Interamericana. S.A.
- Creswell J. (2003). Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Davis, S., y Palladino, J. (2018). Psicología. México 2ed: Prentice Hall
- Delgado E, Calvanapon, A. y Cardenas R. K.(2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Rev Eug Esp [online]. 2020, vol.14, n.2, pp.11-18. ISSN 2661-6742. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>.
- Díaz V. (2013). Manual de trabajo de campo en la encuesta. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Durán, et al. (2015). Enfermedad crónica en adultos mayores. Universitas Médica , 51 (1), 16-28
- Duval, F., González, F., y Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. Revista chilena de neuropsiquiatría , 48 (4), 307-318
- Esparragoza, D., Sánchez, C., Martínez, D. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos evidencia empírica de la zona norte de Colombia. Universidad & Empresa, 16 (26).

- Hernández, R., Méndez, S., Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el Clima Organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración*, 59 (1) 229-257.
- Henao, et. al. (2018). Causas del estrés laboral en los trabajadores caso centinela, de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: Mc GrawHill.
- Hurtado J. (2012). *El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología de y la investigación*. Edit. Sypal 6ta. Edición. Caracas.
- López et al. (2016). Cómo redactar proyectos de investigación *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 18 (4). pp. 331-338 Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado México. México
- Maslach, C. (1976). Burned out. *Hum Behavior*, 5, 16-22
- Méndez, Carlos (2014). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Tercera edición. Mc Graw Hill. Colombia.
- Méndez, V. S., Cuevas, A. R., & Hernández, R. S. (2014). *Manual introductory al SPSS Statistics Standard Edition 22*. Retrieved from [https://www.fibao.es/media/uploads/manual\\_de\\_spss\\_universidad\\_de\\_celaya.pdf](https://www.fibao.es/media/uploads/manual_de_spss_universidad_de_celaya.pdf)
- Mc Clelland (2016). *Estudio de la motivación humana*. 2daEd. Madrid, España: Narcea

Medina S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Morales C. (2016). El estrés psicológico en el riesgo de enfermar: su atención en el nivel primario. Rev Cubana Med Gen Integr. Ene-Mar 1991;7(1):27-47. Artículo [ID: cumed-13278].

Peña, N. (2015). Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Tesis para optar el Título de Enfermera en neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Medicina Humana.

Piqueras, J., Martínez, A., Ramos, V., Rivero, R., García, L., & Oblitas, L. (2008). Ansiedad, Depresión y Salud. 15 (1), 43-73.

Puma, C. J. (2017), Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reig A, y Caruana A. (1990). Estudio comparativo de estresores profesionales en personal de enfermería español y norteamericano. Enfermería científica 1989; (91): 4-44.

Roca G. (2018). Temas de medicina Interna. Vol II. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2008.

Sarsosa K. y Charria V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Univ. Salud. 20(1):44-52

- Seppo A. (1983). Escala sintomática de Estrés (E.S.E.). Departamento de Riesgos Físicos, INSAT. Cuba.
- Selye, H. (1951). The General Adaptation Syndrome and the Diseases of Adaptation. American Journal of Medicine , 549-555.
- Segredo, A. (2015). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. 39(2), 385-393.
- Sotelo J. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ. 8 (15). Guadalajara
- Tamayo y Tamayo, M. (2013). El proceso de investigación científica. México. Editorial Limusa.
- Terrazas, P. (2018). Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Salud. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Trujillo C. y García C. (2017). Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira. Trabajo de Grado. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.
- Velásquez, I. (2015). Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014. Tesis para optar al Título de Enfermera en Emergencias y Desastres. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Medicina Humana.

Vinaccia, S. (2013). El patrón de conducta tipo C en pacientes con enfermedades crónicas.

Revista colombiana de psiquiatría , 32 (002), 161-168.

<http://encuestas.medicinaytrabajo.com.ar/index.php/survey/index>

## Anexo 1 Permiso de Aplicación de Instrumentos

Señores:  
**E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE BECERRIL**

Atención:  
**Dr. LUIS TERAN RAMIREZ**  
Jefe de recursos humanos

11:12 AM  
03-10-21

Cordial saludo.

Muy respetuosamente me dirijo a usted, como docente y asesora del programa de Psicología de la Universidad Popular del Cesar, para solicitar su colaboración autorizando la aplicación de los instrumentos de medición **Cuestionario Para La Evaluación Del Estrés- Cuestionario De Desempeño Laboral**, para medir las variables del **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL**, actividad que se hace necesaria para que mi asesorada pueda recolectar los datos referentes a su proyecto de grado y obtener el título profesional como psicóloga.

Título del proyecto de investigación:

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DE BECERRIL- CESAR**

Estudiante:

Nombres y apellidos	Correo institucional	Estado	Cedula
GREYS PAOLA MENDEZ HERRERA	gmendez@upcesar.edu.co	320237026	1004931978

La egresada debe garantizar por escrito la confidencialidad de la información que recolecta, así como el diligenciamiento del consentimiento informado y



Universidad  
Popular del Cesar



comprometerse con la socialización de los resultados del estudio, para beneficio de la institución educativa.

Agradezco su apoyo y colaboración en el desarrollo del proyecto de grado de mis asesorado(a)s.

Atentamente,

*Kenia Judith Ramirez Brito*

Kenia Judith Ramirez Brito  
Directora de Proyecto  
Universidad Popular del Cesar  
Programa de Psicología  
kenisramirez@unicesar.edu.co  
Cel. 3017545137



|

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### PROYECTO DE GRADO ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL SAN JOSE DE BECERRIL-CÉSAR

FECHA		
DD	MM	AAAA

El objetivo de esta encuesta es recolectar datos pertinentes, tenga en cuenta que su participación en la misma es libre y voluntaria, no existen preguntas buenas y malas, la información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos, su identidad y datos no serán divulgados y están amparados por la ley 1090 de 2006, tenga en cuenta que su integridad será protegida evitándose toda discriminación u acción que afecte su dignidad, una vez leído esto, ¿acepta usted participar en esta investigación?

Yo, \_\_\_\_\_ identificado(a) con el documento  
\_\_\_\_\_ Expedido en \_\_\_\_\_

Manifiesto que recibí una explicación clara y completa del objetivo del trabajo de campo y el propósito de su realización. Doy mi consentimiento para que la información sea conocida por parte de la estudiante y de la Universidad Popular del César.

Hago constar que he entendido en su totalidad el objetivo del trabajo realizado y el fin último del mismo, por lo que en constancia firmo y acepto que sea conocida dicha información.

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistado(a)

### Anexo 3 Cuestionario de Estrés Laboral

#### CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

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

Anexo 4 Cuestionario Desempeño Laboral

**Cuestionario sobre Desempeño Laboral**

UNIDAD/DPTO. \_\_\_\_\_ ÁREA/SERV \_\_\_\_\_

EVALUADO \_\_\_\_\_

PUESTO \_\_\_\_\_ FECHA DE INGRESO \_\_\_\_\_

EVALUADOR \_\_\_\_\_

FECHA DE LA EVALUACIÓN \_\_\_\_\_

En qué grado cree usted que el trabajador tiene desarrollada las competencias que se presentan a continuación. - Marque con una X el número que refleja su opinión

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE-RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Realiza un volumen adecuado de trabajo						
<b>CALIDAD</b>						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No Requiere de supervisión frecuente						
Se muestra profesional en el trabajo						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros						
Brinda una adecuada orientación a los clientes						
Evita los conflictos dentro del equipo						
<b>INICIATIVA</b>						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se muestra asequible al cambio						
Se anticipa a las dificultades						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						

Muestra aptitud para integrarse al equipo						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
Planifica sus actividades						
Hace uso de indicadores						
Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						
<b>Firma del evaluador</b> (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)	<b>Comentarios</b>					
<b>Firma del ratificador</b> (Sub Dirección Ejecutiva, Director de la Oficina de Administración)	<b>Comentarios</b>					

Anexo 5 Fotos

