

**FACTORES CAUSALES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL CESAR (2016)**

**LENIS DEL CARMEN GARCIA CUETO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD**

**ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**VALLEDUPAR**

**2017**

**FACTORES CAUSALES DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL CESAR (2016)**

**Proyecto aplicado para obtener el grado de especialización**

**LENIS DEL CARMEN GARCIA CUETO**

**ALEXANDRA MONTENEGRO ORTIZ**

**Asesora**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD**

**ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**VALLEDUPAR**

**2017**

**NOTA DE ACEPTACION**

---

---

---

---

**Jurado**

---

**Jurado**

---

**Valledupar, septiembre 18 de 2017**

## **DEDICATORIA**

*A mi esposo por su amor, comprensión, tolerancia, apoyo incondicional, por la felicidad y los sueños alcanzados a través de nuestras vidas.*

*A mi querido hijo por el respeto y el apoyo que me han brindado en la culminación de mi carrera.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A mis padres por haberme dado la vida y el sostenimiento durante mi infancia y pubertad.*

*A mis hermanos por haber compartido la idea de seguir adelante en mis propósitos a través de la vida.*

*A Dios todo poderoso poseedor de todos los conocimientos y misterios del universo, por darme y conservarme la vida.*

*A los asesores, por su inmensa paciencia, valiosa enseñanza y su apreciable sabiduría.*

*A los jurados, Clara Sofía Claraviedes Villegas.*

*A todos infinitas gracias.*

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
2. JUSTIFICACIÓN	21
3. OBJETIVOS	24
3.1. GENERAL	24
3.2. ESPECÍFICOS	24
4. MARCO DE REFERENCIA	25
4.1. MARCO TEORICO	25
4.2. MARCO CONCEPTUAL	33
5. METODOLOGÍA	39
5.1. TIPO DE ESTUDIO	39
5.2. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN	40
5.2.1 Criterios de inclusión	40
5.2.2 Criterios de exclusión	40
5.3 INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	40

5.4 PROCEDIMIENTO	41
5.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	46
6.2 MEDIDAS EJECUTADAS POR LOS TRABAJADORES COMO FORMA DE AFRONTAR EL ESTRES	48
6.3 ESCALA DE ESTRÉS EN LA VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS	52
7. CONCLUSIONES	74
8. RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	78

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Distribución del sexo de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar año 2016.	46
Figura 2. Distribución de la edad de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.	47
Figura 3. Percepción de los trabajadores Administrativos sobre el significado de estrés en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.	48
Figura 4. Conocimiento sobre el manejo del estrés de parte de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.	49
Figura 5. Actividades laborales estresantes de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.	50
Figura 6. Autoevaluación del estrés en la escala del 1 – 10 de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.	52
Figura 7. Formas de afrontar el estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.	53
Figura 8. Satisfacción laboral con el cargo que desempeña el trabajador administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.	54
Figura 9. Enfermedades que aparecen o empeoran cuando presenta estrés en los trabajadores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año	55



2016.

Figura 10. Inseguridad laboral que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016. 58

Figura 11. Dificultad para tomar decisiones que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016. 59

Figura 12. Pensamiento del desempeño poco valorado en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016. 60

Figura 13. Trabajo en equipo que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016 61

Figura 14. Asumir responsabilidades que afectan a la empresa que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016. 62

Figura 15. Comunicar las dificultades e inquietudes laborales que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016. 63

Figura 16. Temor de ser criticado que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016 65

Figura 17. Temor de tener conflictos con sus colegas que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016. 66

Figura 18. Incapacidad para decir “NO” que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016. 68

Figura 19. Dificultad con las destrezas y habilidades que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016. 70

Figura 20. Creer que sus expectativas como persona y funcionario no son coherentes con las de su empresa en los trabajadores administrativo de la Cruz Roja Colombiana 71

Seccional Cesar, año 2016.

Figura 21. Condiciones ambientales perturban la eficiencia de su trabajo que produce estrés en los trabajadores administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016. 72

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Consecuencias físicas del estrés laboral	28
Cuadro 2. Tipo de respuestas monosílabas	41
Cuadro 3. Operacionalización de Variables	43

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1. Cuestionario de factores de riesgos causales de estrés laboral.	78
Anexo 2. Escala De Estrés En La Vida Laboral	80

## RESUMEN

Este proyecto de investigación tiene como objetivo identificar los factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, es de vital importancia porque el conocimiento de los factores de riesgos psicosociales que actúan como posibles fuentes de estrés en la Institución, permite prevenir el comportamiento del individuo con relación a las tareas que lleva a cabo, como así mismo el comportamiento con relación al grupo laboral, con su respectiva repercusión en lo organizacional y en el contexto donde se relaciona.

Las consecuencias del estrés laboral sobre los trabajadores se manifiesta en los planos psicosomático: con manifestaciones gastrointestinales, musculo esqueléticas, cardiovasculares, depresión e insomnio; y en las relaciones interpersonales con la dificultad de decir “NO” frente a una solicitud, temor a ser criticado y para comunicar las dificultades que se presentan en el ámbito laboral.

Las fuentes de estrés en los trabajadores administrativos varían en función de los diferentes cargos que desempeña la persona, en su orden de importancia manifestaron que los estresores son los siguientes: atención al público, procesos administrativos largos, deficiencias en la coordinación de las actividades y por último las responsabilidades propias del cargo. Este estrés que produce las actividades del cargo, tiene una relación relacionadas que el 48% de los trabajadores le produce angustia la dificultad para desarrollar las destrezas y habilidades.

**Palabras Clave:** Riesgos, psicosociales, estrés, laboral, psicosomático.

## ABSTRACT

This project of investigation has as purpose identify the causal factors of work stress in the administrative staff of the Colombian Red Cross Section Cesar is vital because the knowledge of psychosocial risk factors that act as potential sources of stress in the institution, Allows to prevent the behavior of the individual in relation to the tasks carried out, as well as the behavior in relation to the work group, with its respective repercussion in the organizational and in the context in which it is related.

The consequences of the work stress on the workers is manifested in the psychosomatic planes: with gastrointestinal manifestations, musculoskeletal, cardiovascular, depression and insomnia; And interpersonal relationships with the difficulty of saying "NO" in front of a request, fear of being criticized and to communicate the difficulties that arise in the workplace.

The sources of stress in administrative workers vary according to the different positions that the person performs. In their order of importance, the stressors are as follows: attention to the public, long administrative processes, deficiencies in the coordination of activities and The responsibilities of the position. This stress that produces the activities of the position, has a related relation that 48% of the workers gives you anguish the difficulty to develop the skills and abilities.

**Keywords:** Risks, psychosocial, stress, work, psychosomatic.

## INTRODUCCION

La misión de la Cruz Roja Colombiana es aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias, en concordancia con este fin se hace necesario que los trabajadores administrativos de la Seccional Cesar proyecte ante sus clientes externo e interno las mejores condiciones de vida y bienestar; como también fomentar el mejor clima organizacional con sus actitudes, comportamiento, colaboración y apoyo entre sus pares y en todos los niveles de la institución.

Existen eventos situacionales estresantes que se presentan en los trabajadores propios de la exigencias en los procesos administrativos de los beneficiarios de los programas y proyectos que ejecuta la Cruz Roja Seccional Cesar, relacionados con la gestión documental contable, cumplimiento de cronogramas de actividades, eventos de emergencias y desastres en zonas de difícil acceso y con prontitud en su atención; y exigencias en los indicadores de gestión como contratista de empresas públicas y privadas.

Teniendo en cuenta estas situaciones, las consecuencias perjudiciales a nivel fisiológico y psicológicos que causa el estrés en los trabajadores; y las repercusiones negativas generadas al clima laboral y la producción, esta Investigación que tiene como objetivo identificar los factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar 2016 es importante desde la psicología positiva porque permite plantear la necesidad, diseñar e implantar intervenciones por parte del empleador para promover oportunidades y retos para el desarrollo personal y social, y la promoción del bienestar de los trabajadores. Además, se ha señalado recientemente la

importancia de realizar intervenciones que persiguen el desarrollo y promoción de experiencias positivas y de crecimiento (Kelloway, Hurrell y Day, 2008). Cabe mencionar entre ellas las que promuevan en los trabajadores la esperanza, el optimismo, la confianza y la autoeficacia en el trabajo. Estrés Laboral y Riesgo Psicosocial. (Pieró, 2009, p.36).



## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La importancia creciente del estrés laboral está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo. Esos cambios a su vez están influidos por otros, de carácter más general, como la globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera, los cambios tecnológicos y los demográficos y sociales en diferentes regiones del mundo. Peiró, S. (2009). Estrés Laboral y Riesgo Psicosocial.

Estos cambios tienen importantes repercusiones sobre las formas organizativas de las empresas, las relaciones entre la empresa y el trabajador, los sistemas de trabajo, el contexto del puesto y la propia actividad laboral. Las condiciones de trabajo han mejorado en varios aspectos, pero han surgido o se han intensificado nuevos riesgos, en su mayor parte de carácter psicosocial. Peiró, S. (2009). Estrés Laboral y Riesgo Psicosocial.

La Comisión Europea (2000) citado por Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2001. p.2) afirma:

*"El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación".*

En el estrés laboral se combinan las respuestas físicas y emocionales nocivas que se producen cuando los requisitos del puesto no coinciden con las capacidades y los recursos o las necesidades del trabajador, o bien, cuando las demandas del trabajo sobrepasan por mucho los límites de capacidad, conocimiento y habilidad de quienes intervienen en la empresa, desde el nivel directivo hasta la planta trabajadora. El estrés laboral puede afectar a la salud mental y física, ocasionando daño. Hay reacciones agudas, como el estrés mismo y la fatiga, conductas contrarias a la conservación de la salud, como el tabaquismo, alcoholismo, apnea y dolencias crónicas, que se pueden manifestar de diversas formas, desde un resfriado-alergia, hasta disfunción de algún órgano.

Teniendo en cuenta las respuestas físicas y emocionales de afrontamiento ante situaciones de estrés del trabajador de la Cruz Roja Seccional Cesar; y las condiciones de exigencias de la institución que demanda un servicio humanizado a pesar de las experiencias de campo vividas por el servicio voluntario, reflejándose en los trabajadores administrativos como mecanismo de defensa; y la necesidad de identificar los factores que desencadenan estrés laboral, ya que estos no se encuentran exentos de presentar esta problemática de salud, que se refleja en padecimientos de enfermedades físicas y psicológicas como: colon irritable, migraña, agotamiento físico, alteración de la tensión arterial, lumbalgias, dolores de cabeza, agotamiento mental, físico, irritabilidad, embotamiento mental, problemas de comunicación inadecuada; problemas asociados al exceso de carga laboral y multiplicidad de funciones asumida por cada trabajador.

Además, tomando como referencia el “Diagnostico identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por

el estrés ocupacional” realizado por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) Positiva en el año 2014, y como complemento específico del diagnóstico citado, la presente investigación sobre el estrés laboral permite al Presidente y equipo de trabajo implementar estrategias de intervención preventiva necesarias para eliminar o reducir y controlar los factores generadores de estrés. Estas actividades son objeto de planificación incluyendo los recursos humanos y materiales, como también la designación de responsables. Según la resolución 2646 de 2008, permite a nivel preventivo: Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo, aplicando técnicas de educación para adultos.

Para el caso de la Cruz Roja Colombiana Seccional-Cesar, a pesar de los esfuerzos realizados sobre la problemática del estrés laboral, actualmente no se cuenta con una estadística consolidada que permita dimensionar el impacto y los alcances del fenómeno, pese del cumplimiento de la legislación relacionada con la identificación, evaluación y control del factor del riesgo psicosocial planteada en la resolución 2646. Desde este punto de vista, resulta innovador el querer incursionar en este campo poco investigado porque expresa el sentir de los trabajadores en cuanto a sus condiciones de estrés. Además, este entorno resulta atractivo para la actividad investigativa si se tiene en cuenta que el trabajo adelantado por los trabajadores administrativos constituye un aporte invaluable a la dinámica de los procesos, la cual se debe proyectar una imagen positiva ante los usuarios y entre los trabajadores.

La sobrecarga laboral es una de los factores generadores de estrés, que requiere la necesidad de disponer de mayor tiempo para la finalización de la tarea, esto conlleva a generar fatiga cognitiva y la presencia de manifestaciones somáticas, cognitivos y de la conducta, lo que repercute negativamente en la persona, en la empresa conllevando a una disminución de la productividad laboral y ritmos de trabajo acelerado. En definitiva, la actividad de los voluntarios de Cruz Roja dentro de este programa se dirige hacia las personas que, por su situación o estado, son más frágiles, intentando fortalecer sus capacidades y reducir su vulnerabilidad.

La presencia de factores psicosociales intralaborales y extra laborales afecta la producción en el rendimiento laboral y su calidad, produciendo en el trabajador manifestaciones físicas, del comportamiento y cognitivas. Teniendo en cuenta que se pueden presentar enfermedades y accidentes laborales porque existe una estrecha relación con el factor de riesgo psicosocial.

Existe evidencia empírica que relaciona significativamente las experiencias de estrés, en especial cuando son intensas o tienen carácter crónico, con el malestar psicológico, las molestias psicosomáticas, los problemas de salud mental, los trastornos músculo-esqueléticos y con enfermedades gastro-intestinales y cardiovasculares. Esos problemas, a su vez suelen tener repercusiones negativas sobre las empresas y sus resultados. Cabe mencionar entre ellas el deterioro del clima social, el incremento del absentismo o la reducción de la productividad.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo, caracterizado como “pandemia” del siglo XXI (Caprarulo, 2007). La última Encuesta Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, realizada en el año 2007, ha puesto de manifiesto las condiciones laborales más preocupantes o molestas para los trabajadores. (Pieró. s. f. p.5). De hecho, existe evidencia empírica que relaciona significativamente las experiencias de estrés, en especial cuando son intensas o tienen carácter crónico, con el malestar psicológico, las molestias psicósomáticas, los problemas de salud mental, los trastornos músculo-esqueléticos y con enfermedades gastro-intestinales y cardiovasculares. Esos problemas, a su vez suelen tener repercusiones negativas sobre las empresas y sus resultados. Además, el deterioro del clima social, el incremento del absentismo o la reducción de la productividad.

Teniendo en cuenta la problemática planteada relacionado con los efectos fisiológicos y psicológicos que enfrenta el trabajador; y las repercusiones negativas generadas al clima laboral y la producción empresarial, esta Investigación es importante desde la psicología positiva porque permite plantear la necesidad, diseñar e implantar intervenciones por parte del empleador para promover oportunidades y retos para el desarrollo personal y social, y la promoción del bienestar de los trabajadores. Además, se ha señalado recientemente la importancia de realizar intervenciones que persiguen el desarrollo y promoción de experiencias positivas y de crecimiento (Kelloway, Hurrell y

Day, 2008). Cabe mencionar entre ellas las que promuevan en los trabajadores la esperanza, el optimismo, la confianza y la autoeficacia en el trabajo.

La situación antes planteada, también guarda relación con afectaciones importantes en el entorno familiar, personal y de pareja de cada una de las personas que de una u otra manera se han encontrado afectadas por estresores derivados del desempeño laboral y que son menester de esta investigación identificarlos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante realizar esta investigación que permite identificar los factores laborales generadores de estrés en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, que sirva como herramienta para hacer las mejoras pertinentes en el camino a la consecución de un ambiente laboral óptimo para sus colaboradores llegando de esa manera a mejorar la problemática de base y que se consiga el desempeño de sus labores disfrutando de un buen estado físico y mental. El interés radica primordialmente en beneficiar a la población administrativa describiendo la variables del estrés que se manifiestan específicamente en el contexto laboral y que atentan contra el bienestar del ámbito laboral, el desempeño y la calidad de vida de los mismos.

Cabe anotar que aunque esta investigación surge de la necesidad de cumplir con un requisito para obtener el título de Especialista en Gestión Pública, se considera que las conclusiones que de esta investigación se obtengan, podrán beneficiar a la Institución en la medida en que los datos sean considerados por el empleador como una herramienta diagnóstica para la creación de un plan de acción de promoción de estilos de vida saludables y la prevención del estrés y a la vez promuevan conductas encaminadas a

mejorar la calidad de vida de los trabajadores que repercute positivamente en la producción de la organización.

Consciente de la importancia que hoy reviste el tema de los factores de riesgo psicosocial y su manifestación en el estrés intra y extra laboral y de acuerdo a los objetivos del estudio, sus resultados permite a través de sugerencias reorientar los procesos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementar estrategias de intervención a nivel del clima organizacional, además, permitirá fortalecer la comunicación entre los actores que hacen parte del sistema de Riesgos Laborales y proponer cambios en los procesos y procedimientos internos de la empresa que favorezca la optimización del tiempo, la disminución de la fatiga mental y física.

Esta investigación contribuirá en la ejecución de un Programa de Apoyo Psicológico en el trabajo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar porque pretende conseguir, desde una perspectiva de “salud global” (Salud como un estado de total bienestar físico, mental y social), los siguientes objetivos:

- ✓ Aliviar el sufrimiento de las personas.
- ✓ Prevenir la aparición de trastornos psíquicos (fobias, estrés postraumático, ansiedad, depresión. . .), que necesitarían de la atención de personal especializado.
- ✓ Contribuir, en su caso, al restablecimiento físico.
- ✓ Ayudarles a incorporarse a su actividad cotidiana, reduciendo los riesgos que puedan derivarse de un comportamiento alterado.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. GENERAL**

Identificar los factores causales de estrés laboral en el Personal Administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar (2016).

#### **3.2 ESPECÍFICOS**

- ✓ Identificar las condiciones sociodemográficas que puedan generar estrés en los trabajadores Administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.
  
- ✓ Determinar las medidas ejecutadas por los trabajadores como una forma de afrontar el estrés.
  
- ✓ Identificar la Escala de Estrés en la Vida Laboral en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar.



## **4. MARCO DE REFERENCIA**

### **4.1 MARCO TEORICO**

#### **FACTORES CAUSALES Y REPERCUSIONES DE ESTRÉS LABORAL**

Según la literatura científica, “El estrés implica cualquier factor que actúe internamente o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo”. Como también lo menciona Baron (1996) “El estrés es un proceso que ocurre en respuesta a eventos que perturban, o amenazan con perturbar, nuestro funcionamiento físico o psicológico” (p. 531). Otra definición del estrés es la que nos menciona Francisco (1997) la cual nos dice “Estrés es la sobre tensión emocional o sobre carga experimentada en relación con una sobre-estimulación o una sobre-exigencia planteada desde el exterior del sujeto” Salas, C. (2013), Estrés laboral; causas y efectos. (Barón, s.f p. 531. ).

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques, pero desde una perspectiva integradora el estrés se podrá definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores.

Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Ledezma, A. (29 de mayo de 2014).

Tensión y Estrés [mensaje en un blog].

Estresores. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores del ambiente físico:

- ✓ Iluminación
- ✓ Ruido
- ✓ Temperatura
- ✓ Ambientes contaminados

Estresores relativos al contenido de la tarea:

- ✓ Carga mental
- ✓ Control sobre la tarea

Estresores relativos a la organización:

- ✓ Conflicto y ambigüedad del rol
- ✓ Jornada de trabajo
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Promoción y desarrollo de la carrera profesional (Ledezma, A. (29 de mayo de 2014). Tensión y Estrés [mensaje en un blog].

Características Individuales. Las diferencias individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (con sus características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar

Como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés:

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él.

En la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales. Es por ello necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral.

Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían:

- ✓ Los patrones de conducta específicos
- ✓ El locus de control
- ✓ Neuroticismo / Ansiedad
- ✓ Introversión / Extroversión

## Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras. La mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

A continuación, se muestran algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; algunas de ellas tienen una relación directa; otras colaboran para que se mantenga o avance.

La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello.

En el cuadro siguiente se presentan algunas de las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes.

**Cuadro 1.** Consecuencias físicas del estrés laboral

Trastornos gastrointestinales	Úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino irritable Colitis ulcerosas Aerofagia Digestiones lentas
Trastornos Cardiovasculares	Hipertensión Arterial Enfermedades coronarias:

	<p>angina de pecho</p> <p>infarto de miocardio</p> <p>Arritmias cardíacas</p>
Trastornos respiratorios	<p>Asma bronquial</p> <p>Hiperventilación</p> <p>Disnea</p> <p>Sensación de opresión en tórax</p>
Trastornos endocrinos	<p>Hipoglucemia</p> <p>Diabetes</p> <p>Hipertiroidismo</p> <p>Hipotiroidismo</p> <p>Síndrome de Cushing</p>
Trastornos sexuales	<p>Impotencia</p> <p>Eyaculación precoz</p> <p>Vaginismo</p> <p>Coito doloroso</p> <p>Alteraciones de la libido</p>
Trastornos dermatológicos	<p>Prurito</p> <p>Dermatitis atípica</p> <p>Sudoración excesiva</p> <p>Alopecia</p> <p>Tricotilomanía</p>
Trastornos musculares	<p>Tics, calambres y contracturas</p> <p>Rigidez</p> <p>Dolores musculares</p> <p>Alteraciones en los reflejos musculares:</p> <p>Hiperreflexia</p> <p>Hiporreflexia</p>

Otros trastornos	Cefaleas Dolor crónico Insomnio Trastornos inmunológicos: Gripe Herpes Falta de apetito Artritis reumatoide
------------------	--

### Consecuencias Psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- ✓ Preocupación excesiva
- ✓ Incapacidad para tomar decisiones
- ✓ Sensación de confusión
- ✓ Incapacidad para concentrarse
- ✓ Dificultad para mantener la atención
- ✓ Sentimientos de falta de control
- ✓ Sensación de desorientación
- ✓ Frecuentes olvidos
- ✓ Bloqueos mentales
- ✓ Hipersensibilidad a las críticas

- ✓ Mal humor
- ✓ Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- ✓ Consumo de fármacos, alcohol. tabaco

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

- ✓ Trastornos del sueño
- ✓ Ansiedad, miedos y fobias
- ✓ Adicción a drogas y alcohol
- ✓ Depresión y otros trastornos afectivos
- ✓ Alteración de las conductas de alimentación
- ✓ Trastornos de la personalidad
- ✓ Trastornos esquizofrénicos

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta están:

- ✓ Hablar rápido
- ✓ Temblores
- ✓ Tartamudeo
- ✓ Imprecisión al hablar
- ✓ Precipitación a la hora de actuar
- ✓ Explosiones emocionales
- ✓ Voz entrecortada
- ✓ Comer excesivamente
- ✓ Falta de apetito

- ✓ Conductas impulsivas
- ✓ Risa nerviosa
- ✓ Bostezos frecuentes

Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

### **CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA**

Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- ✓ Elevado absentismo
- ✓ Rotación elevada de los puestos de trabajo
- ✓ Dificultades de relación~
- ✓ Mediocre calidad de productos y servicios

El modo como se controla el estrés en las organizaciones empresariales ejerce una influencia directa sobre la calidad de las ideas y el rendimiento. Además. Está



estrechamente unido a la salud mental y física de los trabajadores que constituyen el recurso más valioso de la empresa.

De particular importancia a la hora de establecer programas y evaluar el estrés es la identificación de signos o señales para que el empresario se plantee la existencia de una problemática de estrés e insatisfacción en la organización.

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían:

- ✓ Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)
- ✓ Falta de cooperación entre compañeros
- ✓ Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- ✓ Necesidad de una mayor supervisión del personal
- ✓ Aumento de quejas en los clientes
- ✓ Empeoramiento de las relaciones humanas
- ✓ Falta de orden y limpieza
- ✓ Aumento del absentismo
- ✓ Aumento de incidentes y accidentes
- ✓ Aumento de quejas al servicio médico
- ✓ Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

## **4.2 MARCO CONCEPTUAL**

A continuación se dan a conocer los conceptos importantes de palabras utilizadas en esta investigación:

**Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Características de la organización del trabajo:** Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Características del grupo social de trabajo:** Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo

3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Condiciones de la tarea:** Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Estrés:** desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Estrés Laboral (2004).

**Estresor:** estímulo que provoca la respuesta al estrés. El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Estrés Laboral (2004).

**Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Gestión organizacional:** Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

**Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad. Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

Respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas. cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea. aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración. secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Estrés Laboral (2004).

**Salud:** como un estado de equilibrio no solamente físico, sino también psíquico y espiritual. En este sentido se puede decir que la salud es uno de los anhelos más esenciales del ser humano, y constituye la cualidad previa para poder satisfacer cualquier otra necesidad o aspiración de bienestar y felicidad, aunque la salud no puede ser identificada

taxativamente como felicidad o bienestar sin más. Organización Mundial de la Salud. El Concepto de Salud. (1948).

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación “Factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar 2016”, es de tipo descriptiva con un diseño de corte transversal.

Es descriptiva porque permite conocer los factores causales asociados al estrés laboral, identificándolos en el ambiente laboral, el tiempo de exposición y frecuencia, los factores de riesgos que atribuye el trabajador y las medidas adoptadas. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis Danitike. (1989) citado por Hernández Sampieri (2007, p. 102). “Es decir, mide, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para sí describir lo que se investiga”. (Hernández, 2007, p. 102).

Es transversal porque “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández, 2007, p. 208).

Población: La población estará compuesta por 52 trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional-Cesar, Valledupar 2016.

Muestra. Para el presente estudio no se estableció muestra, porque se trabajará con el 100% (52 trabajadores) de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, Valledupar 2016.

## **5.2 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN:**

### **5.2.1 Criterios de inclusión**

- Trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional-Cesar, Valledupar 2016 con contrato laboral vigente.
- Trabajadores que voluntariamente aceptan y firman el consentimiento informado.

### **5.2.2 Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no hacen parte de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar
- Trabajadores que no aceptan ni firman el consentimiento informado.
- Trabajadores que presentaron otras condiciones médicas que involucraban síntomas osteomusculares de origen general no asociadas al trabajo.

## **5.3 INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El instrumento diseñado es auto administrado, con 25 preguntas de selección múltiple con única respuesta, consta de tres secciones las cuales se relaciona y se especifican detalles del tipo de preguntas:

Aspectos sociodemográficos: hace referencia a la caracterización de los trabajadores relacionados con las variables de edad, sexo y el cargo que desempeña. Consta de tres preguntas de tipo abierta.



Medidas preventivas realizadas por el trabajador: tiene como objetivo identificar los factores protectores que realiza el trabajador para la prevención del estrés, además, la forma de identificar la presencia de las manifestaciones. Consta de nueve preguntas cerradas.

Escala de Estrés en la Vida Laboral: Consta de quince preguntas cerradas relacionadas con la vida laboral de las cuales el tipo de respuesta es monosílaba SI – NO.

Para este cuestionario, las posibles respuestas son las siguientes:

**Cuadro 2.** Tipo de respuestas monosílabas

Respuestas	Si	No
Me produce angustia		
La angustia es tan fuerte que me incapacita		
No me produce malestar		
Me produce un poco de malestar		
El malestar me ocasiona ansiedad		

Ver Anexo 1. Cuestionario de factores de riesgos causales de estrés laboral.

#### **5.4 PROCEDIMIENTO**

Para la realización de la presente investigación el procedimiento que se realizó teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- Interés de los trabajadores en el análisis del objeto de estudio (estrés).
- Conocer el diagnóstico del estudio realizado por la ARL Positiva: “Diagnostico identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

- Solicitud al presidente de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar el permiso para realizar la investigación.
- Socialización al presidente de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar el objetivo, el alcance y la importancia de la investigación en la Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST).
- Socialización al grupo de trabajadores el propósito, alcance e importancia del proyecto y la metodología utilizada.
- Socialización del cuestionario y diligenciamiento del consentimiento informado.
- Aplicación del cuestionario, se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones para evitar sesgos de la información: el perfil del trabajador que se definió en la población de estudio.
- Explicarle al trabajador el objetivo del cuestionario enfatizando la importancia de su participación.
- Entregarle el cuestionario e indicarle que posteriormente pasará a recogerla.
- Se tuvo cuidado en revisar el llenado de todas las posibles respuestas por parte del trabajador.
- Al detectar respuestas vacías, se orienta al trabajador en el llenado de los mismos, si es por desconocimiento se realiza la respectiva orientación.
- Agradecer al trabajador su tiempo y atención para el llenado del cuestionario.
- Análisis estadístico con el fin de conocer el comportamiento de cada una de las variables.
- Elaboración de una base de datos en office Excel 2007.
- Análisis estadístico de los datos recolectados.

- Interpretación de resultados, elaboración de la discusión y las conclusiones pertinentes.

## 5.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fuente primaria. Trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional-Cesar

Fuentes secundarias. Consulta bibliográfica relacionada con el objeto de estudio, con la utilización de diferentes mediadores del aprendizaje: páginas web, libros, revistas, entre otras fuentes.

**Cuadro 3. Operacionalización de Variables**

Variable	Definición	Tipo de variable	Definición operativa
Edad	Tiempo de vida desde el momento del nacimiento	Cuantitativa De razón discreta	Años cumplidos
Sexo	Característica que diferencia al ser humano entre ser macho o hembra	Cualitativa nominal	Femenino Masculino
Cargo	Se compone de todas las actividades desempeñadas por una persona, las cuales pueden incluirse en un todo unificado que ocupa una posición formal en el organigrama.	Cualitativa nominal	Presidente Director de Educación Coord. Activa. Contable Director Doctrina Secretaria Director de Socorro Contador Director Voluntariado
Estrés	Percepción en la definición del estrés	Cualitativa nominal	Enfermedad Estado de alarma del organismo.
Utilidad del estrés	Forma de percibir el estrés en su utilidad para la persona	Cualitativa nominal	
Conocimiento para manejar el estrés	Hace referencia si el trabajador saber afrontar el estrés	Cualitativa nominal	Si No
Manejo del estrés	Forma de afrontar el estrés	Cualitativa nominal	Si No
Actividad que estresa	Nombre de la actividad o tarea	Cualitativa	Proceso administrativo

	que con frecuencia causa estrés laboral.	nominal	Proceso académico Tramite financiero Atención al publico Actividades extensas Función que no pertenezca al cargo
Nivel del estrés	Escala que permite identificar la intensidad del estrés en la persona	Cuantitativa nominal	1 - 10
Prevención del estrés	Forma de afrontamiento del estrés realizando una actividad diferente.	Cualitativa nominal	Recrearse Relajación Meditación ninguno
Satisfacción en el cargo	Manifestación que estar satisfecho desarrollando las actividades propias del cargo	Cualitativa nominal	Si No
Padecimiento de enfermedad	Presencia de enfermedad orgánica.	Cualitativa nominal	Gastritis Colitis Ulceras Hipertensión Ninguna
Inseguridad laboral.	Realización de las actividades en forma inseguridad originada por diferentes causas	Cualitativa nominal	Me produce angustia La angustia es tan fuerte que me incapacita No me produce malestar Me produce un poco de malestar El malestar me ocasiona ansiedad
Dificultad para tomar decisiones	Por causas internas y externas el trabajador presenta dificultad para tomar decisiones		
Asumir más responsabilidades de las que puede desempeñar	Responsabilidades que no hacen parte de las funciones del cargo		
Incapacidad para decir NO cuando le piden realizar algo	Temor para decir no frente a una solicitud a desarrollar		
Falta de vocación para el cargo que desempeña	Ausencia de interés por la falta de vocación frente al cargo		
Dificultades con sus destrezas y habilidades	Poca destrezas y habilidades		
No poder comunicar sus dificultades o inquietudes laborales	Dificulta en la comunicación para expresar las inquietudes		
Temor a ser criticado por sus superiores	Miedo a las críticas de superiores		
Temor a tener conflictos con sus	Temor a la generación de conflictos laborales		

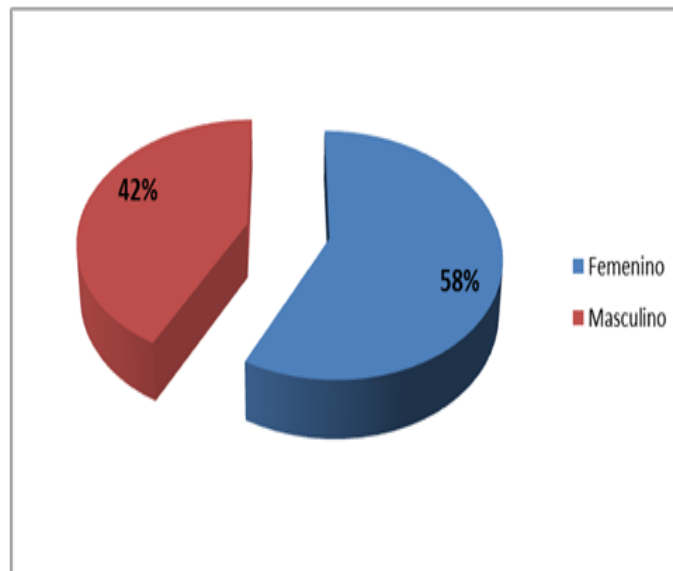
colegas			
Trabajar en equipo con varias personas	Forma de trabajo de una persona con un equipo de trabajo		
Asumir responsabilidades que afecten a la empresa	Responsabilidades y toma de decisiones que afecta los intereses económicos y la misión de la empresa		
Insatisfacción consigo mismo por el tipo de trabajo que realiza	Insatisfacción que siente el trabajador por el tipo de tarea o actividad que realiza		
Pensar que no es valorado adecuadamente en su desempeño	Estima de subvaloración por los demás por su desempeño		
creer que sus expectativas como persona y funcionario no son Coherentes con la de la empresa	Expectativas que no están en consonancia con la empresa		
Sentir que las condiciones ambientales perturban la eficiencia de su trabajo	Condiciones de trabajo que no favorecen el buen desarrollo del trabajo		

**Análisis de la información:** Para el análisis de la información se construirá una base de datos en el programa Microsoft Excel Versión 2010, aplico la estadística descriptiva mediante la utilización de gráficos estadísticos, cuadros y medida de frecuencia absoluta.

## 6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

A continuación se describen los resultados obtenidos en la aplicación de las dos encuestas al personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar año 2016 durante el mes de mayo de 2016, haciéndose referencia a cada una de las variables consideradas para el presente estudio y una breve descripción de las mismas.

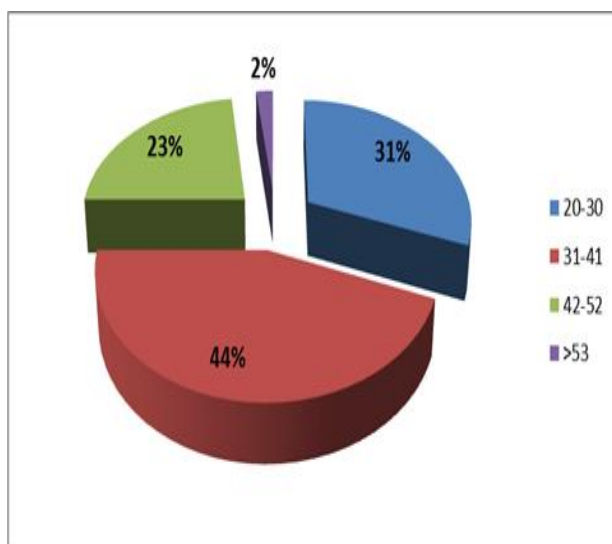
### 6.1 CONDICIONES SOCIODEMOGRAFICAS QUE GENERAN ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS



**Figura 1.** Distribución del sexo de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar año 2016.

En la figura 1 se muestra que el 58% de trabajadores en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar son mujeres. Las mujeres y los varones no experimentan el estrés de la misma manera. Variaciones en la sensibilidad a lo largo del ciclo menstrual, el tipo de estresantes que enfrentan, los distintos significados que atribuyen a un mismo problema, el modo que afrontan las dificultades así como una distinta visión de la vida en general, son los factores que marcan la diferencia (Sildelski D., Sildelski P., Bursuk, Menendez, 2004).

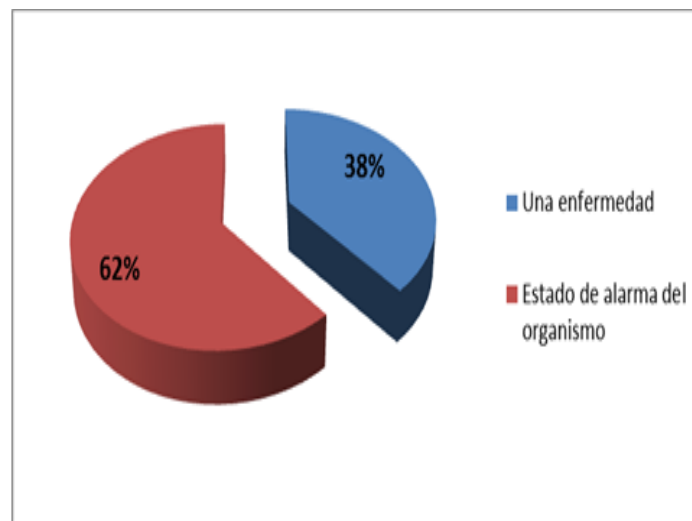
Carme Vall-Llobet (citado por Torres, 2001) señala que la doble jornada de la mujer (doméstica y laboral), la multiplicidad de roles como educadora de infantes y cuidadora de personas ancianas y enfermas, la imposibilidad por el tiempo restante de tener distracciones, la desvalorización social y económica del trabajo productivo, han contribuido a que el trabajo doméstico constituya un elemento potenciador del estrés mental con mayores niveles de depresión y de adicciones o dependencias afectivas.



**Figura 2.** Distribución de la edad de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

En la figura 2 se evidencia que el grupo de trabajadores que presentan mayor proporción en la variable edad es el de 31 – 41 años, diferentes autores consideran que a medida que los años avanzan el trabajador va ganando seguridad y experiencia en las tareas laborales y mostrando mayor vulnerabilidad a la tensión, evidenciado estrategias de afrontamiento adecuadas, además, tienen un mejor conocimiento de sus recursos y una mayor experiencia lo que puede proporcionarle una mayor capacidad de respuestas para afrontar situaciones difíciles, teniendo en cuenta que en esta investigación el grupo etérea de mayor proporción es de 31 – 41 años, este se convertiría en un factor protector para el estrés. Es decir que los trabajadores más jóvenes y menos experimentados no poseen aún una capacidad de afrontamiento para manejar el estrés y padecen más estrés que sus colegas.

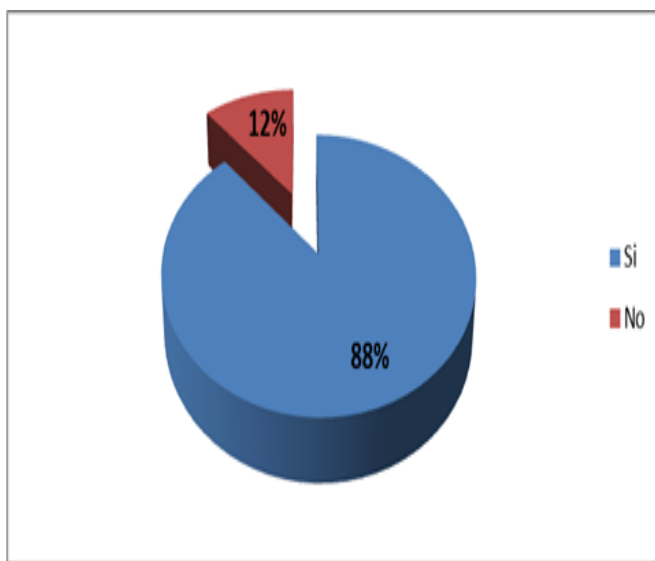
## 6.2 MEDIDAS EJECUTADAS POR LOS TRABAJADORES COMO FORMA DE AFRONTAR EL ESTRES



**Figura 3.** Percepción de los trabajadores Administrativos sobre el significado de estrés en la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

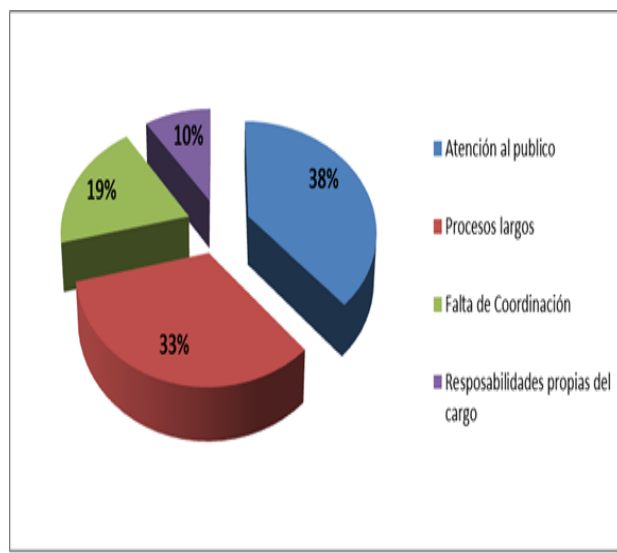


En la figura 3 anterior se evidencia que el 62% de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, definen el estrés como un estado de alarma del organismo que en determinado momento puede ser beneficioso, mientras que el 38% lo definen como una enfermedad. El estrés no es algo que se puede evitar totalmente, sin embargo es mejor hacerle frente reconociendo que algo está afectando e identificar lo que está produciendo y así eliminarlo o aminorarlo. Debe quedar claro que no es del todo negativo pues se necesita cierto grado de este para la marcha en el ambiente. Cuando se reconoce la situación y los estresantes, muy probablemente se encontrará el control de la situación (Martín, 2000).



**Figura 4.** Conocimiento sobre el manejo del estrés de parte de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

En la figura 4 se muestra que el 88% de los trabajadores manifiestan no tener conocimientos sobre el manejo de estrés, situación que puede ser un obstáculo a nivel individual para afrontar acertadamente las situaciones de estrés. La capacidad del individuo para reconocer sensaciones propias y ligarlas con el estado de enfermedad es lo que Boltansky denomina capacidad médica y es un hecho que se aprende en la vida social misma. Se vincula a pautas culturales, a distintas prácticas de culto de la belleza del cuerpo, formas de alimentación, uso del tiempo ocioso, etc. El reconocimiento de la enfermedad como proceso que puede advertirse en sus inicios, aumenta las probabilidades de una intervención médica exitosa y estimula en el enfermo su capacidad y consumo médicos.



**Figura 5.** Actividades laborales estresantes de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

Se evidencia en la figura 5 que el 38% de los trabajadores le produce estrés la atención del público y procesos académicos. Exposición a la violencia o a la amenaza de

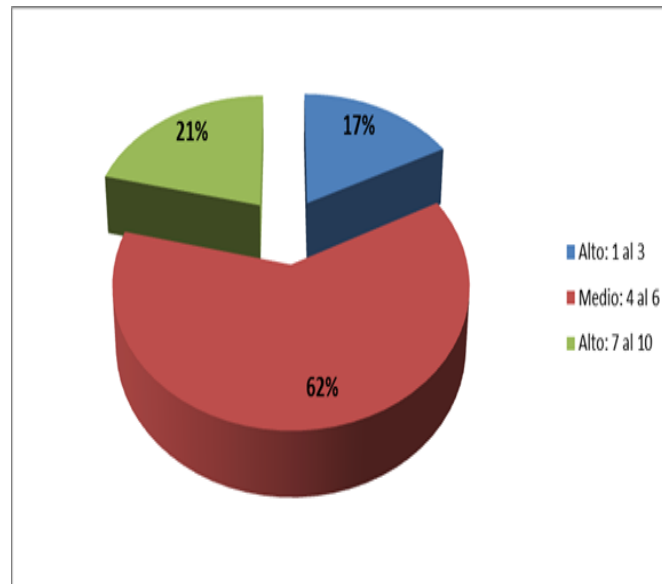
violencia Este tipo de exposición puede formar parte de la vida profesional cotidiana de quienes trabajan solos, o en contacto directo con el público, con objetos de valor y dinero en efectivo, con personas necesitadas o en entornos cada vez más «abiertos» a la violencia (cf. Chappell y Di Martino, 1998). Aun si las amenazas no llegan a materializarse, los insultos y la inminencia del peligro pueden ser muy estresantes.

La interacción con otras personas provoca incertidumbre y desgaste. La tensión se eleva al tener que estar permanentemente pendientes de lo que nos dicen, sobre todo si son quejas.

Varios estudios han mostrado el efecto de los procesos de intercambio social en el burnout en las profesiones de servicio. La relación cliente-dependiente se caracteriza por la falta de equidad entre los beneficios y resultados que se producen, lo que provocaría altos niveles de burnout (Bakker, Schaufeli, Sixma, Bosveld & van Dierendonck, 2000; Buunk & Schaufeli, 1999; van Hhorn, Schaufeli & Enzmann, 1999). Van Dierendock, Schaufeli and Buunk (2001) sostienen que la inequidad en la relación entre trabajadores y clientes afecta, principalmente, al cansancio emocional como componente del burnout.

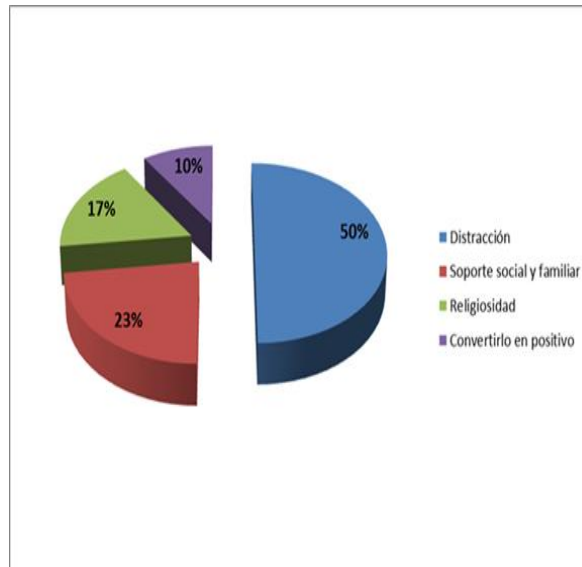
Dormann y Zapf (2004) realizaron una medición de los estresores sociales asociados con la atención al cliente e identificaron que las expectativas desproporcionadas, las agresiones verbales, el disgusto y las expectativas ambiguas de los clientes son los más importantes. También hallaron que estos estresores se manifiestan, principalmente, a través de la despersonalización del trabajador.

### 6.3 ESCALA DE ESTRÉS EN LA VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS



**Figura 6.** Autoevaluación del estrés en la escala del 1 – 10 de los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

La figura 6 muestra que el 62% de los trabajadores manifiestan percibir el estrés en la escala medio correspondiente del 4 – 6. Cohen et. al. (1983) Establecen que las escalas de estrés percibido pueden ser usadas en conjunto con las escalas objetivas, en un esfuerzo para determinar el peso de factores tales como el soporte social, el estado anímico y el locus de control en la protección de las personas de los efectos patogénicos de eventos estresores, ya sea por la alteración de la valoración del estresor o por la alteración del resultado de la valoración de estrés en los desórdenes fisiológicos y conductuales.



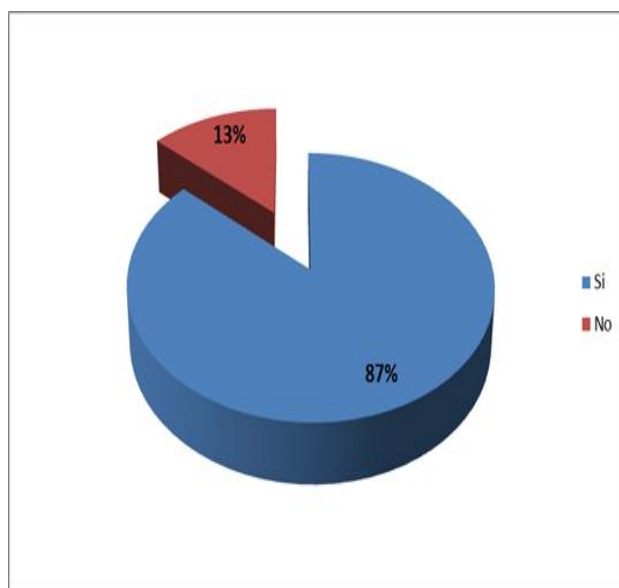
**Figura 7.** Formas de afrontar el estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

Se evidencia en la figura 7 que el 50% de los trabajadores manifestaron que la forma de afrontar el estrés es con la distracción, le sigue con un 23% el soporte social y familiar; y un 17% una vinculación religiosa y el 10% de los trabajadores lo convierten en positivo. Lazarus y Folkman (1986) definieron el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

El afrontamiento es una variedad singularmente destacada de conducta, una variedad en la que luce de modo excepcional la función adaptativa de todo comportamiento. En un Inventario para evaluación de respuestas de afrontamiento, Moos (1993) ha realizado una catalogación exhaustiva de tales estrategias en cuatro grandes

categorías: cognitivas, comportamentales y de evitación (ya cognitiva, ya comportamental).

Por su parte, y de modo menos sistemático, Stone y Neale (1984) han operado con ocho categorías de afrontamiento: distracción, redefinición de la situación, acción directa, catarsis, aceptación, soporte social, relajación y religiosidad.

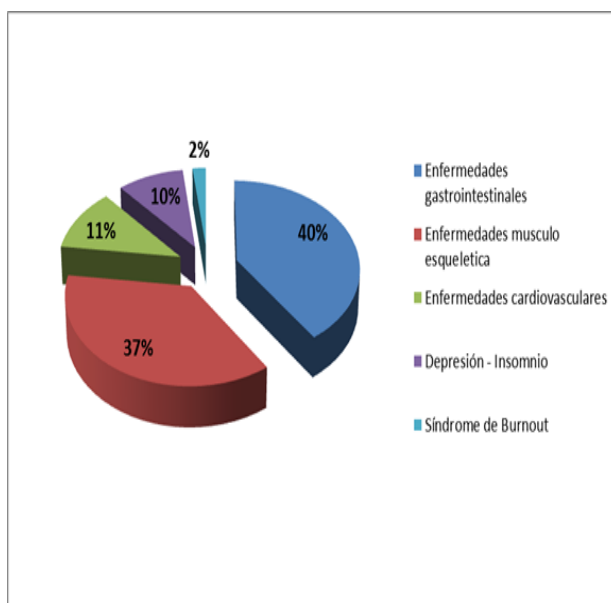


**Figura 8.** Satisfacción laboral con el cargo que desempeña el trabajador administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

La figura 8 muestra que el 87% de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar se encuentran satisfechos con el cargo que desempeñan.

Los atributos de las tareas como son la variación, autonomía, la información del empleado acerca de la ejecución, carga de trabajo pesada, jornadas de trabajo largas, pausas de descanso escasas, trabajo repetitivo y la importancia que tiene, se encuentran íntimamente relacionados con la satisfacción con el trabajo y el desempeño, aparte de que son una fuente importante de motivación (Ivancevich,1989; Ramos,2001; Cárdenas1999).

La insatisfacción provocada por la vida, la profesión y el trabajo, así como los bajos niveles en el desempeño, se asociarán con la elevada incidencia de alteraciones en la salud. Se ha visto que los atributos de la tarea se encuentran positivamente relacionados con los niveles de satisfacción con el trabajo y la asistencia. La motivación extrínseca del trabajador se deriva de fuentes ajenas a la tarea, como son la paga, los ascensos o las prestaciones. Mientras que, en un estado de motivación intrínseca, el trabajador atribuye las conductas asumidas en el trabajo a las recompensas derivadas del trabajo mismo, como la variedad, la autonomía, la identidad de la tarea, la significación de la tarea y la retroalimentación (Ivancevich & Matteson, 1985). El estrés está relacionado negativamente con la satisfacción laboral, sobretodo el que se deriva de la interferencia en el desempeño de funciones, seguido del estrés que ocasiona la sobrecarga de trabajo, el conflicto en las relaciones interpersonales o el conflicto de roles (D'Anello, Marcano & Guerra, 2003).



**Figura 9.** Enfermedades que aparecen o empeoran cuando presenta estrés en los trabajadores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

La figura 9 muestra que el 40% de los trabajadores administrativos han padecido enfermedades gastrointestinales, relacionado con colon irritable y el 15% de gastritis, no se han visto confirmadas las primeras teorías de que la úlcera péptica está relacionada con el estrés en el trabajo. En cambio, parece claro que muchos de sus síntomas se dan en frecuentes casos de dispepsia funcional. Del mismo modo, el síndrome del colon irritable, con sus dolorosos espasmos del intestino grueso, es una reacción bastante común frente al estrés relacionado con el trabajo (cf. Sapolsky, 1998).

Los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, el 37% se ven afectados por enfermedades musculo esquelética, existen elementos que indican que la combinación de tensión muscular (causada por factores de estrés relacionados con el trabajo) y los traumatismos de repetición de partes del sistema musculo esquelético (causados por disposiciones insatisfactorias desde el punto de vista ergonómico) puede contribuir a la aparición de dolor musculo esquelético frecuente, duradero e invalidante, sobre todo de las extremidades superiores, la nuca y la región lumbar (Sauter y Swanson, 1996).

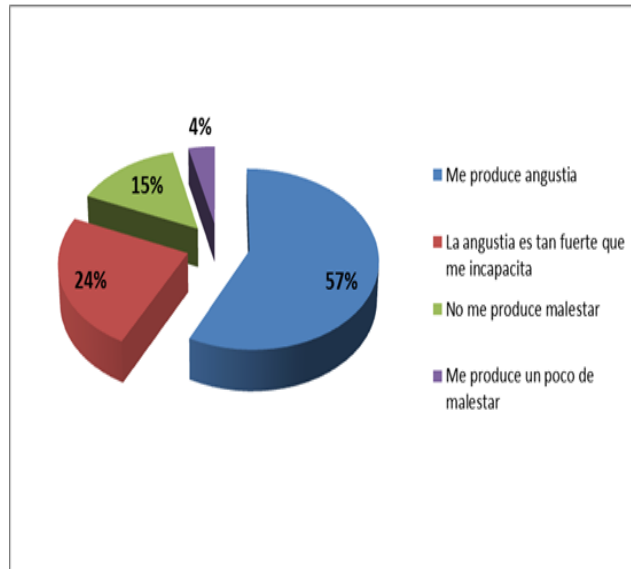
El 11% de los trabajadores presentan enfermedades cardiovasculares, se ha evidenciado que la combinación de una alta presión psicológica y de poco margen de maniobra para decidir (control) en el trabajo tiene como resultante la «tensión en el trabajo», que, a su vez, aumenta el riesgo de enfermedad cardiovascular o de muerte debida a ella (Karasek y Theorell, 1990; Orth-Gomér et al., 1998). Las pruebas son menos concluyentes en lo que respecta al ictus, pero sus factores de riesgo son similares a los de la cardiopatía isquémica, a saber: el tabaquismo, la hipertensión, la alimentación desequilibrada y la diabetes.



La Red cardíaca europea procedió a estudiar (1998) la amplísima bibliografía sobre el estrés relacionado con el trabajo y las enfermedades cardiovasculares, y llegó a la conclusión de que el estrés en el trabajo guarda relación con el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, especialmente mediante mucha exigencia, poco control, escaso apoyo social y falta de recompensa por un esfuerzo considerable.

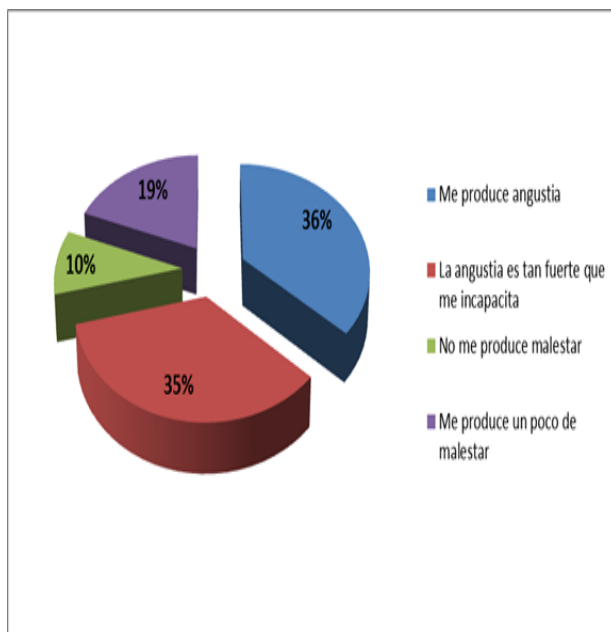
La depresión y el insomnio corresponden el 10% del total de las enfermedades padecidas por los trabajadores, hay que considerar que la tristeza forma parte de nuestra vida cotidiana. Asimismo, la aflicción es una reacción normal ante separaciones y pérdidas significativas. Ninguna de ellas es sinónimo de depresión clínica, ni conducen a esta, salvo en el caso de las personas –más bien numerosas– con predisposición a los trastornos anímicos. Entre estos últimos se cuentan quienes han conocido el desamparo, por haberse visto expuestos tempranamente a la separación, a una dependencia simbiótica o a una falta de cariño combinada con hiperprotección. También, por supuesto, las personas con predisposición genética (cf. Ottosson, 1995).

Con todo, aun en ausencia de una depresión clínica confirmada, la tristeza y la aflicción, junto con sus manifestaciones psicofisiológicas o del comportamiento concomitante, conducen con frecuencia a la baja por enfermedad, a consultar al médico y a diversos tipos de tratamientos médicos. Ambas se caracterizan por el sufrimiento y la disfunción de las personas que las padecen, de sus familias y de su entorno de trabajo (cf. Levi, 1998).



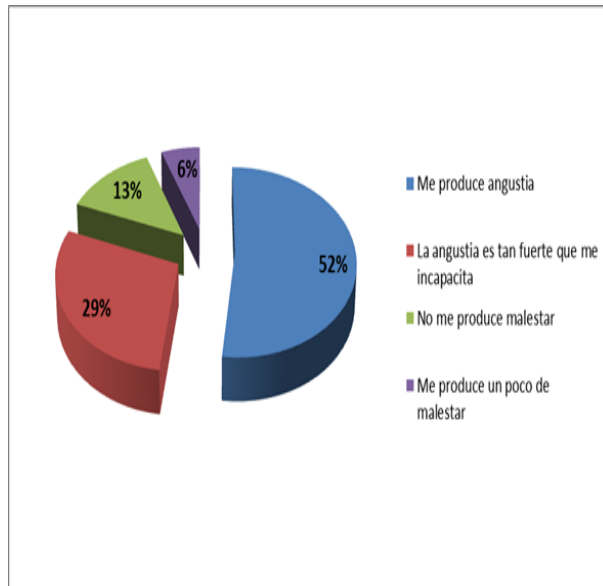
**Figura 10.** Inseguridad laboral que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

Se muestra en la figura 10 que el 37% de los trabajadores manifiestan presentar angustia la inseguridad laboral. La Inseguridad en el trabajo, falta de oportunidad de promoción y cambios repentinos para los que no están preparados, forman parte de las preocupaciones laborales que pueden afectar a los trabajadores. Por el contrario, una promoción de puesto adecuada da la sensación al trabajador de tener una profesión valorada y sirve como objetivos a largo plazo para evitar la sensación de frustración de sus ambiciones (Ramos, 2001; Fontana, 1995).



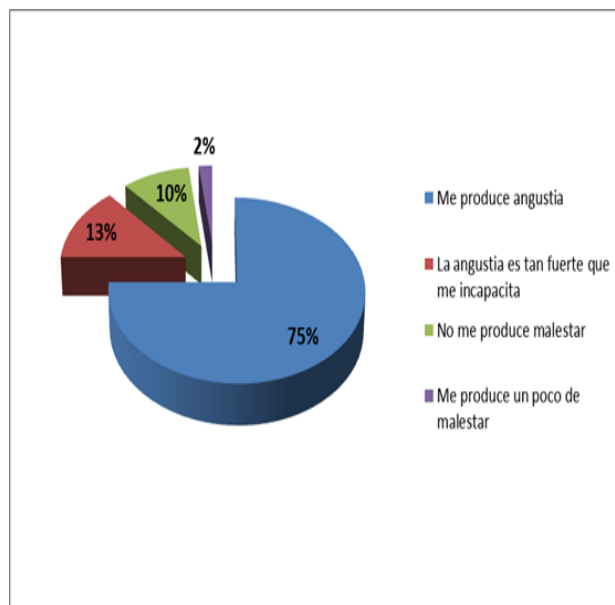
**Figura 11.** Dificultad para tomar decisiones que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

La figura 11 muestra que el 36% de los trabajadores le produce angustia la dificultad para tomar decisiones, se ha comprobado que los trabajadores alcanzan una eficacia óptima y se sienten bien si se les permite opinar e influir en las condiciones de su trabajo, siempre dentro de límites razonables. Si se le permite ejercer tal influencia, es más probable que el trabajador viva la situación como un desafío y no como una carga.



**Figura 12.** Pensamiento del desempeño poco valorado en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

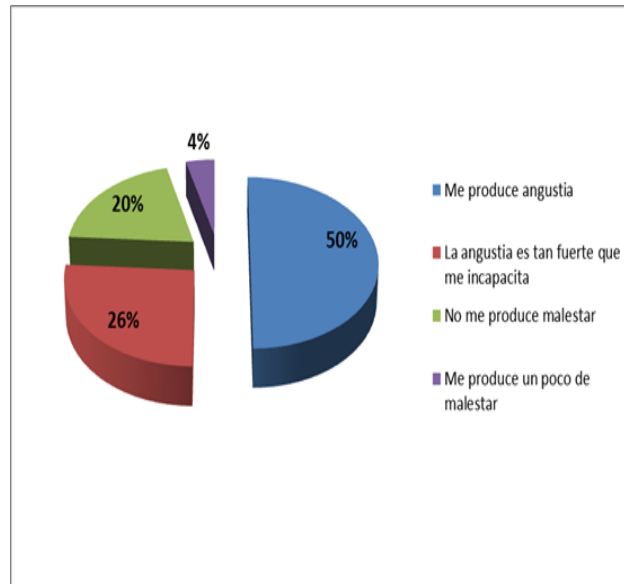
Se evidencia en la figura 12 que el 52% de los trabajadores, el Pensamiento del desempeño poco valorado le produce angustia, la ausencia de crítica no es sinónimo de aprecio o loanza. Como tampoco la alabanza sustituye a las recompensas tangibles por un trabajo bien hecho. Si un empleado tiene la sensación de que sus esfuerzos, y los logros que de ellos se desprenden, no se ven recompensados en términos de apreciación, alabanza, remuneración, categoría, ascensos, etc., se genera estrés (cf. Siegrist, 1996; y pág. 20).



**Figura 13.** Trabajo en equipo que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016

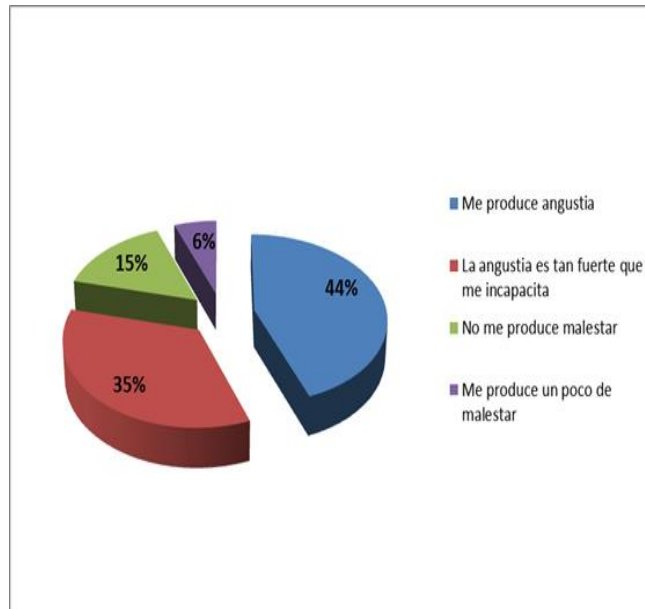
Se muestra en la figura 13 que el 75% de los trabajadores le produce angustia el trabajo en equipo. Cuando existe la cantidad y calidad del apoyo social que brindan la jerarquía y los colegas y es adecuado, puede «amortiguar» parte del potencial estresor generado por la combinación de altas exigencias y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno socio profesional se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

De acuerdo con este modelo de «demanda-control-apoyo», el estrés relacionado con el trabajo puede prevenirse: (a) optimizando (en vez de maximizando) las exigencias, (b) aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones de trabajo, y (c) incrementando el apoyo social disponible.



**Figura 14.** Asumir responsabilidades que afecten a la empresa que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

La figura 14 muestra que el 50% de los trabajadores manifiestan presentar angustia en asumir responsabilidades que le produzcan estrés, el 26% expresan que la angustia es tan fuerte que lo incapacitan. Herzberg propone enriquecimiento de las tareas, que consiste en aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo; destaca aquellos factores motivacionales que tradicionalmente han sido olvidados por los organismos en los intentos por elevar el desempeño y la satisfacción de la persona.”



**Figura 15.** Comunicar las dificultades e inquietudes laborales que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

Hoy está teóricamente asumido que la comunicación es una actividad consustancial a la vida de la organización, es “la red que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema” (Katz y Khan, 1986), “el cemento que mantiene unidas las unidades de una organización” (Lucas Marin, 1997), el alma o “el sistema nervioso de la empresa” (Puchol, 1997). Pero la comunicación no hay que entenderla únicamente como el soporte que sustenta las distintas actividades de la organización; la comunicación es un recurso, un activo que hay que gestionar.

Los procesos de comunicación, desde una perspectiva sistémica, permiten a la organización mantener la coordinación entre sus distintas partes y alcanzar así su característica esencial: la de ser un sistema (Katz y Kahn, 1986). La acción coordinada y el

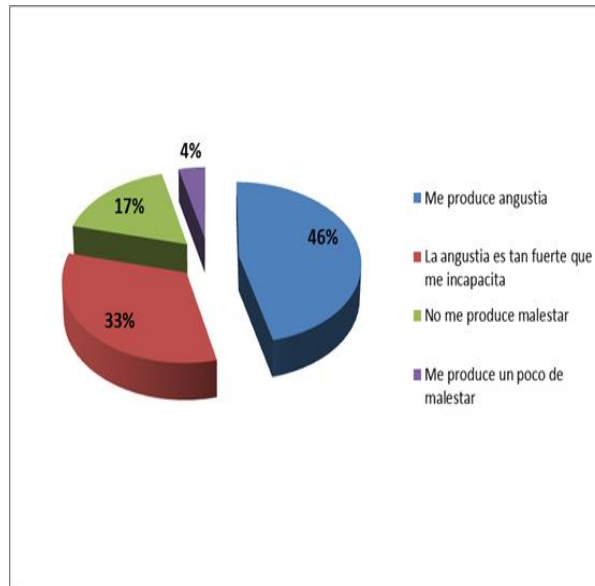
trabajo en equipo, frente al trabajo en solitario sin interacción cooperativa y coordinada, contribuirán a lograr los objetivos estratégicos.

La comunicación es, además, un instrumento de cambio. El pensamiento estratégico lleva implícito un mensaje de cambio: la necesidad de adaptación al entorno cambiante en el que vive la organización. En este contexto, la comunicación interna permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional.

Por otro lado, uno de los objetivos que toda organización persigue es que sus trabajadores estén motivados, identificados con los objetivos organizacionales. Los trabajadores a su vez necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización y que la participación reciba el adecuado reconocimiento. De este modo, la comunicación al incrementar la posibilidad de participación, favorecer las iniciativas y movilizar la creatividad, se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.

Todo ello contribuirá a la mejora de la calidad de vida laboral y a la calidad del producto o servicio ofrecido por la organización, al aumento de la productividad y el incremento de la competitividad.



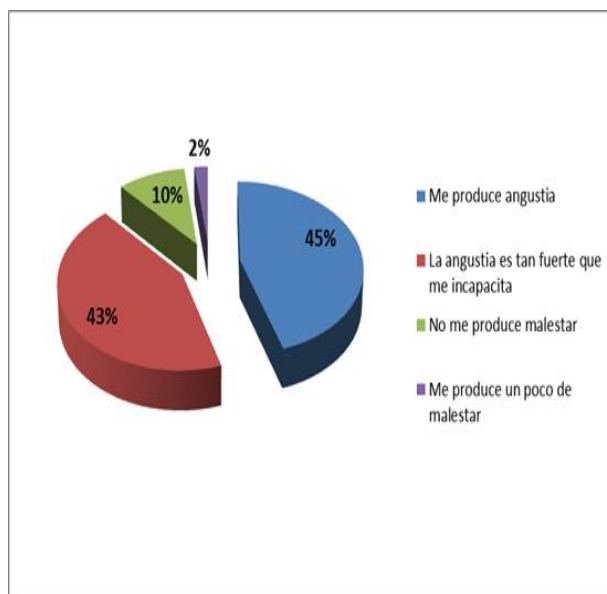


**Figura 16.** Temor de ser criticado que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016

La figura 16 muestra que el 46% de los trabajadores manifiestan presentar angustia por temor a ser criticado y el 33% manifiestan que la angustia es tan fuerte que lo incapacita. Todos necesitamos la aprobación de los demás para sentirnos valorados y apreciados, el problema va a surgir cuando el deseo de obtener la aprobación de una persona se convierte en una necesidad que no podemos abandonar.

Cambios de opinión bruscos ante una respuesta negativa de otra persona, terminación de tareas por el requerimientos de otras personas, conductas realizadas por que otros lo consideran apropiado son algunas de las cosas que pueden hacernos caer en la frustración y la angustia, llevados por el afán de ser queridos en nuestro grupo, seguimos las instrucciones al pie de la letra, dejando de lado nuestra propias necesidades, no

estaremos satisfechos, puesto que siempre intentamos agradar a otros y no a nosotros mismos.



**Figura 17.** Temor de tener conflictos con sus colegas que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

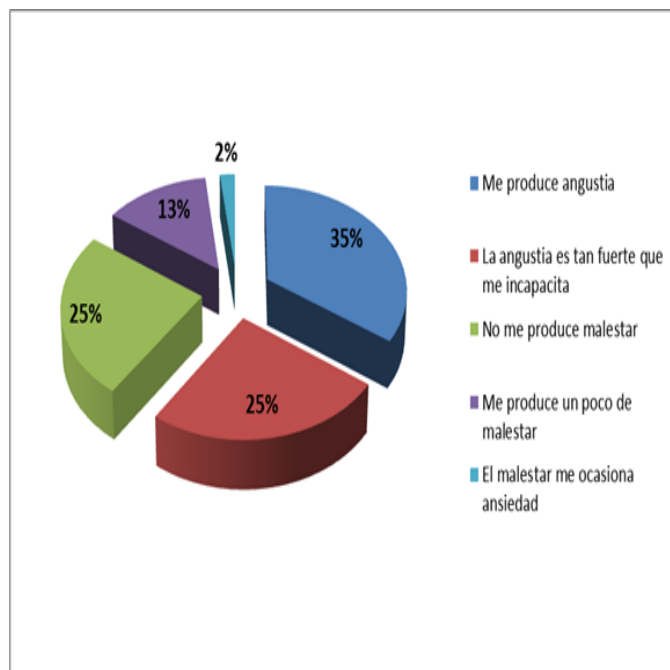
Dondequiera que se dé la interrelación humana existe la posibilidad de que aparezcan conflictos entre partes, ya sean éstas personas o grupos (equipos de trabajo, departamentos, etc.) De hecho, todos hemos vivido la experiencia de entrar en conflicto con algún compañero de trabajo o colega. Diferentes puntos de vista sobre un asunto, intereses dispares al colaborar, percepciones distintas que llevan a malos entendidos, etc., todos ellos son motivos para que surja el conflicto.

Cuando surge, aquellas personas que nos parecían agradables, y a quienes respetábamos y considerábamos, con quienes nos daba gusto trabajar, ahora se convierten en nuestros adversarios. La comunicación se rompe, la cooperación disminuye o desaparece por completo, el intercambio de información se retrasa u obstaculiza; y todo ello menoscaba el trabajo en equipo, tan necesario hoy en día para lograr los resultados. En verdad, la afectación llega a los que nos rodean: colaboradores, clientes, proveedores.

En términos generales, los conflictos surgen de las diferencias en necesidades, valores, motivaciones e intereses de las partes. Estas diferencias, frecuentemente, nos complementan, pero pueden llegar a un punto en el que son tan extremas que entran en conflicto.

En un artículo escrito por Linda Adams, Presidente de Gordon Training International, e hija de Thomas Gordon, autor de "Padres, Eficaz y Técnicamente Preparados" (P.E.T.); dice:

*“El factor crítico en cualquier relación es cómo se resuelven los conflictos. De hecho, es el factor más crítico de los que determinan si la relación será saludable o no, si será satisfactoria o insatisfactoria para ambas partes, si será amistosa u hostil, profunda o superficial, íntima o fría.”*



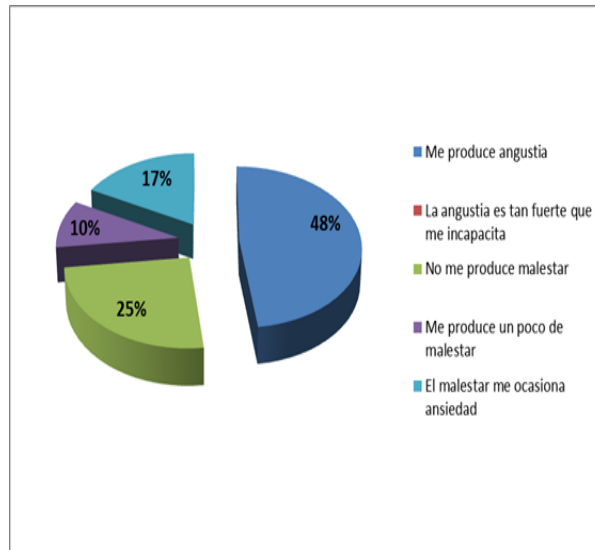
**Figura 18.** Incapacidad para decir “NO” que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

Se muestra en la figura 18 que el 35% de los trabajadores manifiesta que le produce angustia decir “NO”. Otro 25% manifiesta presentar angustia fuerte que incapacita. Contrario a este dato un 25% de los trabajadores no le produce malestar. El NO es la partícula que permite establecer límites a nivel del círculo personal o en el entorno profesional, marcar distancias, ajustar tiempos y respetar las necesidades individuales. Se evita decir ‘no’ para no alterar la supuesta armonía existente en las relaciones, en la que se busca valoración, afecto y respeto. Pero hay quien lleva esta tendencia al extremo, viviendo como un auténtico conflicto la posibilidad de verbalizar una negativa. Por lo general, esta conducta tiene que ver con una falta de autoestima y una excesiva necesidad de ser aceptado por los demás.

Los límites son un elemento crucial que influye en todas las relaciones. Están íntimamente vinculados a la identidad y a la integridad personal, pues marcan la pauta de hasta dónde estamos dispuestos a llegar en una temática o situación determinada. Y los ponemos en jaque cada vez que se siente que deberíamos decir que no y nos reprimimos. De hecho, al no respetar nuestros propios límites estamos invitando a los demás a que tampoco lo hagan. De ahí la importancia de cuestionarnos hasta dónde estamos dispuestos a llegar para complacer a los demás.

Si no se pone freno a conductas desagradables, destructivas o abusivas de las personas del entorno se da luz verde para que continúen. Cada persona tiene el derecho de no aceptar ciertas peticiones o demandas, independientemente de quién las formule. Muchas veces no ponemos límites porque no sabemos con certeza cuáles serían los resultados positivos que podríamos obtener si lo hiciéramos. Lo único que se tiene claro son los problemas que se padece por no hacerlo y el malestar constante que acarrea. Esta inercia lleva a olvidarnos de nosotros mismos, arrastrándonos hasta el punto de perder la capacidad de construir una realidad que sea realmente coherente con la persona que somos.

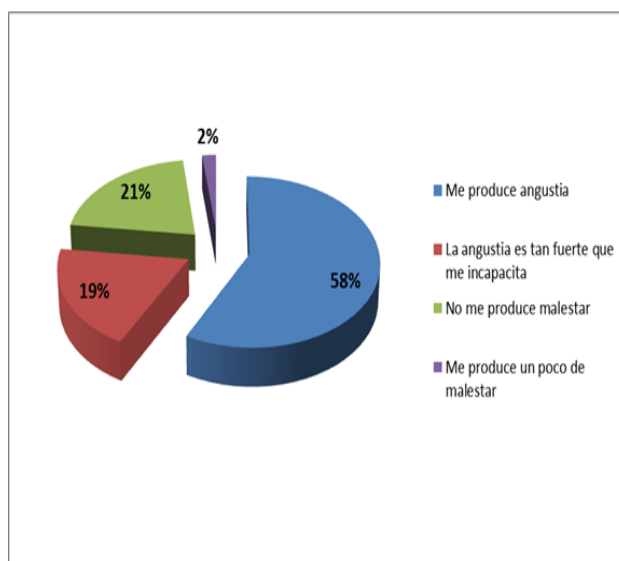
“La asertividad es una capacidad que tiene una persona para decir NO, expresar desacuerdos, dar con una opinión contraria para oponerse a situaciones conflictivas y hacerlo no como lo hace el sumiso, que es negociando con sus principios ni como lo hace el agresivo, que es violando los principios de los demás. El asertivo es una persona que es capaz de expresar sus sentimientos negativos sin violar los derechos ajenos o intentando no violarlos.” (Riso, Walter).



**Figura 19.** Dificultad con las destrezas y habilidades que produce estrés en los trabajadores administrativos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

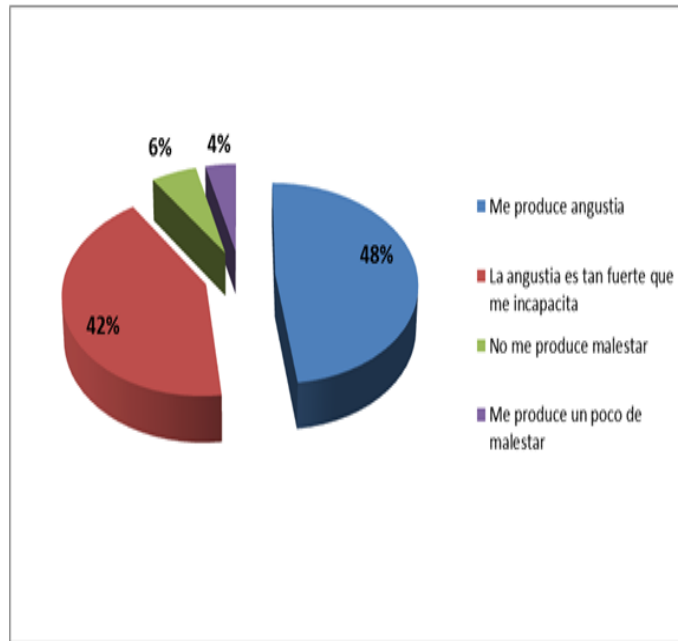
La figura 19 muestra que el 48% de los trabajadores le produce angustia la dificultad con las destrezas y habilidades. Las competencias profesionales tienen su «fecha de caducidad», como los alimentos. Si o hay un aprendizaje permanente, el capital intelectual (Edvinsson y Malone, 1997) de los trabajadores se hace rápidamente obsoleto, incluso el de personas con un alto nivel de formación. Además, la rápida y acelerada reestructuración de la vida laboral puede obligar a los trabajadores que temen acabar en el paro a aceptar puestos y adaptarse a empleos no deseados, para los que no tienen la calificación adecuada, o para los que están poco (o demasiado) calificados. Además, una buena parte de la educación y la formación de hoy está poco adaptada a las necesidades

actuales y futuras (cf. Reich, 1993). De resultas de ello, muchos trabajadores se ven obligados a aceptar tareas que no corresponden a sus capacidades y competencias.



**Figura 20.** Creer que sus expectativas como persona y funcionario no son coherentes con las de su empresa en los trabajadores administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

La figura 20 muestra que el 58% de los trabajadores manifiestan presentar angustia por creer que sus expectativas no son coherentes con los de la empresa, Las expectativas de trabajo inciertas, demasiada responsabilidad, información inadecuada sobre las metas de desempeño, sobre las conductas laborales, despidos, falta de aumentos salariales, provocan ambigüedad de roles. (Hellriegel, Slocum, 1998).



**Figura 21.** Condiciones ambientales perturban la eficiencia de su trabajo que produce estrés en los trabajadores administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, año 2016.

Se evidencia en la figura 21 que el 48% de los trabajadores manifiestan que las condiciones ambientales perturban la eficiencia de su trabajo produciendo angustia. El ruido excesivo, el calor, la humedad, la vibración o el trabajo con sustancias tóxicas o peligrosas pueden causar estrés o hacer que las personas sean más susceptibles a otros estresores relacionados con el trabajo.

La exposición del trabajador a factores físico nocivos, puede ejercer una influencia directa en los trabajadores, por sus repercusiones físicas, químicas o biológicas en el organismo. Las molestias y el sufrimiento que estas exposiciones generan pueden añadirse a sus efectos estresantes. Por último, el miedo a sus posibles efectos patógenos puede ser, por sí mismo, un factor independiente de estrés. Por ejemplo, si un trabajador sabe, cree o



sospecha haber estado expuesto a factores físicos, químicos o biológicos patógenos, el estrés resultante puede ser tan intenso como el generado por la propia exposición física (cf. Levi, 1984 y 1997; Giel et al., 1990).

## 7. CONCLUSIONES

Las variables sociodemográficas de los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar que son consideradas como vulnerabilidad o desencadenantes del estrés están la edad y el sexo. Se consideran estas variables de carácter personal que facilitan o inhiben la acción de los estresores que afectan a los trabajadores.

Las consecuencias del Estrés laboral sobre los trabajadores se manifiesta en los planos psicosomático: con manifestaciones gastrointestinales, musculo esqueléticas, cardiovasculares, depresión e insomnio; y en las relaciones interpersonales con la dificultad de decir “NO” frente a una solicitud, temor a ser criticado y para comunicar las dificultades que se presentan en el ámbito laboral.

Las fuentes de estrés en los trabajadores administrativos varían en función de los diferentes cargos que desempeña la persona, en su orden de importancia manifestaron que los estresores son los siguientes: atención al público, procesos administrativos largos, deficiencias en la coordinación de las actividades y por último las responsabilidades propias del cargo. Este estrés que produce las actividades del cargo, tiene una relación relacionadas que el 48% de los trabajadores le produce angustia la dificultad para desarrollar las destrezas y habilidades. Las medidas preventivas y el afrontamiento del stress que tiene el trabajador, son factores protectores que facilita realizar procesos de intervención individual y colectiva.

## 8. RECOMENDACIONES

- Identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanente la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de patologías presuntamente causadas por el estrés laboral.
- Documentar e implementar el programa de vigilancia epidemiológica para el factor de riesgo psicosocial en el ámbito laboral.
- Facilitar la adaptación de las competencias de los trabajadores a las necesidades de las empresas, fomentando la competitividad empresarial, pero de modo que se prevenga el estrés relacionado con el trabajo y se potencie la productividad.
- Para evitar los efectos del síndrome de Burnout hay que conocer sus manifestaciones. Para ello hay que crear programas informativos. Las estrategias de intervención tienen que darse a diferentes niveles (Phillips, 1984).
- Desarrollar programas de intervención psicosocial a nivel individual, grupal y familiar; que contribuya a mejorar el clima organizacional y la armonía familiar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Atalaya P. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Revista Industrial Data (2001).

Recuperado de

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4\\_2/a06.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf)

Estrés laboral y comunicación organizacional en hombres y mujeres. Recuperado de

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/moor/millan\\_h\\_ma/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/millan_h_ma/capitulo1.pdf)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Estrés Laboral (2004). Recuperado

de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>.

Intervención Psicosocial (2001). Programa de apoyo psicológico para afectados por las

situaciones críticas. Recuperado de

<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/76934.pdf>

Ledezma, A. (29 de mayo de 2014). Tensión y Estrés [mensaje en un blog]. Recuperado de

<http://los3inges.blogspot.es/1401397678/tension-y-estres/>.

Ministerio de Protección Social. (17 de julio de 2008). Artículo 3. [Título I]. Resolución

Evaluación Riesgo Psicosocial. [Resolución 2646 de 2008]. DO: 47059.

Peiró, S. (2009). Estrés Laboral y Riesgo Psicosocial. Recuperado de

[https://books.google.com.co/books?id=QghpiUzuJYwC&pg=PA5&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=QghpiUzuJYwC&pg=PA5&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false)

Peiró, S. (s. f.). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Recuperado de [http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion\\_magistral\\_JMPeiro.pdf](http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf)

Salas, C. (2013), Estrés laboral; causas y efectos. Recuperado

<https://core.ac.uk/download/pdf/19548157.pdf>

Sidelski, D. El estrés de las mujeres. Recuperado de

<http://www.sexovida.com/psicologia/estresmujer.htm>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario de factores de riesgos causales de estrés laboral.

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
ESPECIALIZACION EN GESTION PÚBLICA  
CUESTIONARIO  
INVESTIGACION FACTORES CAUSALES DE ESTRES**

**Objetivo de la Investigación:** Identificar los factores causales de estrés laboral en los trabajadores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, Valledupar 2016.

#### Aspectos sociodemográficos

1. Sexo: Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_    2. Edad \_\_\_\_\_  
3. Cargo laboral que desempeña

Presidente		Secretaria	
Director de Educación		Director de Socorro	
Coord. Activa Contable		Contador	
Director Doctrina		Director Voluntariado	

#### Medidas preventivas y Afrontamiento del estrés

4. Percepción de los trabajadores del estrés  
Es una enfermedad: \_\_\_\_\_ Es un estado de alarma del organismo: \_\_\_\_\_
5. ¿Conoce usted sobre el manejo del estrés? SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_
6. ¿Cuáles son las Actividades laborales que más lo estresa?

Atención al público	
Procesos largos	
Falta de coordinación	
Responsabilidades propias del cargo	

7. Auto evaluación del estrés en la escala de 1 – 10

Alto: 1 al 3 : \_\_\_\_

Medio: 4 al 6 : \_\_\_\_

Alto: 7 al 10 : \_\_\_\_

8. Mencione las Formas de afrontar el estrés

Distracción : \_\_\_\_

Soporte social y familiar: \_\_\_\_

Religiosidad : \_\_\_\_

Convertirlo en positivo : \_\_\_\_

9. ¿Se siente satisfecho con el cargo que desempeña? SI: \_\_\_\_ NO: \_\_\_\_

10. ¿Cuáles son las enfermedades que aparecen o empeoran cuando tiene estrés?

Enfermedades gastrointestinales	
Enfermedades musculo esquelética	
Enfermedades cardiovasculares	
Depresión - Insomnio	
Síndrome de Burnout	

## Anexo 2. Escala De Estrés En La Vida Laboral

Califique la escala así:

Respuestas	Si	No
Me produce angustia		
La angustia es tan fuerte que me incapacita		
No me produce malestar		
Me produce un poco de malestar		
El malestar me ocasiona ansiedad		

De las situaciones de la escala siguiente adjudíquele la calificación que considere es lo que experimenta.

Ord	Respuestas	Si	No
1	Inseguridad laboral.		
2	Dificultad para tomar decisiones		
3	Asumir más responsabilidades de las que puede desempeñar		
4	Incapacidad para decir NO cuando le piden realizar algo		
5	Falta de vocación para el cargo que desempeña		
6	Dificultades con sus destrezas y habilidades		
7	No poder comunicar sus dificultades o inquietudes laborales		
8	Temor a ser criticado por sus superiores		
9	Temor a tener conflictos con sus colegas		
10	Trabajar en equipo con varias personas		
11	Asumir responsabilidades que afecten a la empresa		
12	Insatisfacción consigo mismo por el tipo de trabajo que realiza		
13	Pensar que no es valorado adecuadamente en su desempeño		
14	creer que sus expectativas como persona y funcionario no son Coherentes con la de la empresa		
15	Sentir que las condiciones ambientales perturban la eficiencia de su trabajo		

**GRACIAS POR SU COLABORACION**