

**Nivel de Estrés Laboral que Manejan los Empleados de la E.S.E Camilo Trujillo Silva**

Participantes:

Luis Gabriel Carvajal Amaya Cód. 83226389

Gabriel Pérez Samboní Cód. 83.042.317

Mónica Andrea Moreno Cortés Cód. 53.134.370

Danie Emilce Ortiz Tovar Cód. 26.492.981

Ximena Gómez Hoyos Código: 39.841.543

Lina Marcela Parra

Tutor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables Economicas y de Negocios

Administracion de Empresas

Diplomado de Profundizacion en Gerencia del Talento Humano

2017

Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Capítulo 1 El Problema</b> .....	<b>4</b>
1.1 Antecedentes del problema .....	4
1.2 Planteamiento del problema .....	5
1.3 Objetivos .....	6
1.4 Justificación de la investigación .....	6
<b>Capítulo 2 Revisión literaria</b> .....	<b>7</b>
2.1 Marco teórico .....	5
<b>Capítulo 3 Metodología general</b> .....	<b>15</b>
3.1 Método de la investigación .....	16
3.2 Población .....	16
3.3 Fuentes de Información.....	17
3.4 Técnicas de Instrumentos de recolección de datos .....	18
<b>Capítulo 4 Resultados</b> .....	<b>21</b>
4.1 Presentación de Resultados .....	21
4.2Análisis de Datos .....	27
<b>Capítulo 5 Conclusiones</b> .....	<b>28</b>
5.1 Resumen de hallazgos .....	28
5.2 Recomendaciones .....	29
5.3 propuesta .....	30
5.3.1 Recursos .....	32
5.3.2 Cronograma de Actividades (Diagrama de Gantt) .....	34
<b>Bibliografía</b> .....	<b>36</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>37</b>

## **Introducción**

Hoy en día se reconoce el estrés laboral como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las empresas, de ahí la importancia de indagar en esta problemática que nos atañe a todos, por lo cual realizamos esta investigación; está orientada a Diseñar un Modelo Estratégico Integral para el proceso Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento (Ciclo de la Gestión del Conocimiento o Modelo Nonaka y Takeuchi) es decir un plan de mejoramiento para mitigar esta problemática en la E.S.E CAMILO TRUJILLO SILVA.

Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida

## **Resumen**

Esta investigación se fundamenta en cinco capítulos, los cuales son: Capítulo Uno: El Problema de allí se derivan, antecedentes del problema y planteamiento del problema y objetivos de la investigación. Capítulo Dos: Revisión literaria, marco teórico. Capítulo Tres: Metodología General, de allí se derivan, método de la investigación, población y muestra, fuentes de información, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. capítulo Cuatro: resultados, de allí se derivan Presentación de Resultados y Análisis de datos. Capítulo cinco: conclusiones, de allí se derivan, resumen de hallazgos, recomendaciones, propuestas, recursos humanos, cronograma de actividades. Y por último encontramos bibliografía y anexos.

Palabras claves: salud ocupacional, modelo estratégico, estrés, laboral, gestión del conocimiento

### Abstract

This investigation is based on five chapters, which are: Chapter One: The problem there derives, background of the problem and approach of the problem and objectives of the investigation. Chapter Two: Literary review, theoretical framework. Chapter Three: General Methodology, from there derive, research method, population and sample, sources of information, Techniques and Data Collection Instruments. Chapter Four: results, from there derive Results Presentation and Data Analysis. Chapter five: conclusions, from there are derived, summary of findings, recommendations, proposals, human resources, schedule of activities. And finally we find bibliography and annexes.

Key words: occupational health, strategic model, stress, work, knowledge management

## **Capítulo 1: El Problema**

En este capítulo se aborda el tema de investigación, basado en los altos índices de estrés que se presentan en la Empresa Social del Estado Camilo Trujillo Silva ubicada en el Municipio de Palestina Huila, Empresa prestadora de servicios de Salud, allí se indaga acerca de la problemática más visible en dicha área y específicamente en salud ocupacional, dando como resultado algunos antecedentes presentados dentro de la empresa, siendo bien sabio que los funcionarios vinculados a la parte de salud están expuestos a situaciones de agotamiento tanto físico como emocional, bajos niveles de productividad, ausentismo laboral, mal humor y por lo tanto mala atención al público o pacientes, desconcentración, mala relación interpersonal, entre otros, por lo tanto los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de esta investigación son básicamente realizar una propuesta efectiva a la problemática planteada, así mismo hablaremos de la justificación que se tiene para llevar a cabo esta investigación; que una vez identificada la problemática, se debe plantear una estrategia para subsanar esta situación, y realizara por medio del Diseño de un Modelo Estratégico Integral para el proceso de Salud Ocupacional con énfasis en Gestión del Conocimiento, la idea es elaborar un Plan de Mejoramiento, con el fin de optimizar el proceso indicado.

### **1.1 Antecedentes del Problema**

Como lo mencionamos anteriormente esta investigación la llevamos a cabo en la Empresa Social del Estado Camilo Trujillo Silva ubicada en el Municipio de Palestina Huila, la cual es prestadora de servicios de salud. Revisando los antecedentes del problemas nos enfocamos en que los trabajadores de esta empresa se están viendo sometidos a situaciones como sobrecarga laboral, agotamiento mental, cansancio físico, mala relación con sus

compañeros, es decir un clima laboral desagradable, se les nota la falta de compromiso con la E.S.E, escases del personal básicamente de la parte de salud, otro tema es la tecnología tan precaria que se encuentra en la empresa, equipos de cómputo, acceso a internet y equipos médico, algunos espacios físicos desagradables, así mismo mencionamos antecedentes en un ámbito general,

## **1.2. Planteamiento del problema**

Con el pasar de los años vemos como para las empresas el recurso Humano se ha convertido en un aliado estratégico tanto para su desarrollo como para su productividad, de allí radica la importancia que ha tomado el tema de la satisfacción y plenitud de cada uno de los empleado; es por ello que es importante ocuparnos de un tema que atañe en el estado físico y mental de los empleados de la E.S.E Camilo Trujillo Silva, ya que si los trabajadores se encuentran en situación de desmotivación, conflicto, ausentismo, preocupación, de mal humor, mala atención al cliente, etc., va hacer un personal que no proporcionara los resultados previstos por la empresa.

A partir de lo expuesto en el párrafo anterior formulamos la pregunta del planteamiento del problema:

¿Está siendo afectado el personal de la E.S.E Camilo Trujillo Silva por el estrés ocupacional o laboral? ¿en qué nivel?

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo General**

Medir el nivel de estrés ocupacional que se genera en los empleados del sector salud de una E.S.E Municipal, y a partir de los resultados obtenidos se diseñara un Modelo Estratégico Integral para el proceso Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento con el fin de minimizar este riesgo que afecta a sus empleados.

#### **Objetivos Específicos**

- Medir el nivel de estrés ocupacional en una E.S.E Municipal, y los efectos causados en la salud de sus empleados.
- Identificar causas y factores que generan el estrés ocupacional en el lugar de trabajo.
- Investigar cuales son los posibles efectos adversos a la salud por el estrés ocupacional.
- Investigar medidas de prevención y control para esta problemática que afecta la salud de los empleados.
- Diseñar mecanismos y herramientas para medir este flagelo en la empresa.

### **1.4 Justificación de la Investigación.**

El estrés Laboral es una temática que ha tomado gran relevancia a nivel Mundial y en todos los campos laborales, de ahí la importancia de enfocar nuestra investigación en esta problemática que afecta a gran parte de la población y en especial a los empleados del sector salud, los cuales se encuentran más expuestos; podemos decir que también amenaza el futuro y la productividad de la empresa, en este caso La E.S.E Camilo Trujillo Silva. Como podemos observar esta es una enfermedad que nos atañe a todos, ya que esta dificulta las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado usual del



empleado; Lo que se pretende básicamente es tener resultados claros y concluyentes acerca del nivel de estrés manejado por los empleados de la E.S.E, una vez detectado, realizar un plan estratégico para mitigar, prevenir y reducir esta problemática, el cual contribuirá significativamente a todos los empleados de la E.S.E , a esta empresa y a cada uno de los lectores de este estudio.

## **Capítulo 2: Revisión de Literatura**

### **2.1 Marco Teórico**

Para abordar esta temática empezaremos por mencionar que hasta el momento no existe ningún tipo de investigación que centre su atención en indagar específicamente acerca de la condición en la que se encuentran los empleados de la E.S.E Camilo Trujillo Silva de Palestina Huila respecto al tema de estrés laboral en el área de salud ocupacional de la empresa, como tampoco la aplicabilidad de un modelo de gestión de conocimiento para contribuir a la mejora de las falencias en dicha área; Mas sin embargo si existen numerosas investigaciones acerca del estrés laboral y todo lo que concierne al tema, ya que se ha convertido en una asunto de interés mundial. Se plasmarán en este documento muchas de estas investigaciones, artículos y revistas que han centrado su interés al estudio y profundización respecto al tema en mención.

#### **Concepto de estrés**

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austríaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, disminución del peso,

astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el “Síndrome de estar Enfermo”.

Teoría estrés laboral: El concepto de estrés está basado en la teoría propuesta por Richard Lazarus, quien define estrés como un proceso sostenido en el tiempo y en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que la cuenta para hacer frente a dicha situación.

Una de las principales fuentes de riesgo de estrés es el ambiente de trabajo. El estrés vinculado con el trabajo, también llamado laboral u ocupacional, se ha destacado en muchas investigaciones, ya que el trabajo puede ser tanto una fuente de satisfacción de diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de relaciones interpersonales o la subsistencia, como también una fuente de enfermedad para los trabajadores (Murta; Trócoli, 2004). El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo (França; Rodrigues, 2005).

exponemos los siguientes interrogantes, y su respectiva fuente de consulta

¿Por qué es importante detectar, prevenir y reducir el estrés en el personal de salud?

El estrés Laboral es uno de los principales factores predisponentes del cansancio en el personal de salud. Algunos estudios indican que los trabajadores de la salud presentan tasas más altas de abuso de sustancias psicoactivas y suicidio que otros trabajadores. Adicionalmente se han encontrado en este grupo elevadas tasas de depresión y ansiedad. (DHHS (NIOSH) No. de Publicación 2008-136)

¿Cuáles son las consecuencias del estrés ocupacional en los trabajadores de la salud?

Se ha identificado que el estrés es un factor predisponente de diversos fenómenos no solo en el personal de salud sino también en el paciente, entre los cuales se encuentran:

Psicológicos: agotamiento o cansancio, irritabilidad, descontento en el trabajo, depresión, tensión emocional, ganas de abandonar el trabajo.

Conductuales: problemas para dormir, ausentismo laboral, errores en el diagnóstico, errores en el tratamiento.

Físicas: dolor de cabeza, malestar estomacal, cambios en la presión sanguínea. • Menor satisfacción del paciente.

(DHHS (NIOSH) No. de Publicación 2008-136)

El estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. Ello representa un enorme costo, tanto en sufrimiento humano como en perjuicios económicos. El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño. Además, afecta a la salud y la seguridad de las personas, pero también a la salud de las organizaciones y de las economías nacionales, el estrés puede provocar enfermedades a las personas tanto en su trabajo como en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral, como los trastornos músculo esqueléticos.

(La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. Rev. CES Salud Pública 2011; 2(1): 66-73).

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación, entonces se presenta una serie de situaciones que pueden incluir: respuestas fisiológicas como aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del estrés (adrenalina y cortisol), respuestas emocionales como sentirse nervioso o irritado, respuestas cognitivas como disminución en la atención y percepción, falta de memoria y reacciones conductuales como agresividad, impulsividad, etc. Cuando se está en estado de estrés, generalmente el individuo se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas. (La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. Rev CES Salud Pública 2011; 2(1): 66-73).

Algunos investigadores destacan que el estrés se relaciona con numerosos problemas de salud, los efectos negativos pueden afectar diferentes áreas de los individuos: efectos físicos como tensión muscular, cefalea tensional, malestar, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, temblores o envejecimiento de la piel; emocionales como irritabilidad, impaciencia, ansiedad, depresión o negativismo, o comportamentales como abuso de drogas, recaídas en periodos de abstinencia, abandono de hábitos saludables, trastornos del apetito o malas relaciones interpersonales, entre otros (Al´Absi, 2007)

Por ello, diversos estudios apuntan que existe una relación entre el estrés y enfermedades somáticas como hipertensión arterial, dolor de cabeza, úlcera péptica, colon irritable, alergias, artritis, colitis, diarrea, asma, enfermedades respiratorias, diabetes mellitus, arritmias cardiacas, trastornos circulatorios, enfermedades cardiovasculares, arterosclerosis, infecciones, enfermedad de Graves, alteraciones del sistema inmune e incluso cáncer. Es evidente que las personas sanas

reaccionan de forma diferente a los estímulos estresantes y que tanto las respuestas atenuadas como sobredimensionadas son desadaptativas. Una mala regulación crónica del eje HPA se asocia con el desarrollo de trastornos de ansiedad y del estado de ánimo. (Nater, 2007)

Las intervenciones para el estrés ocupacional se centran en los cambios de la organización o en los del trabajador. Las intervenciones centradas en los trabajadores por lo general están compuestas por técnicas como las que se mencionan a continuación: capacitación sobre estrategias para sobrellevar situaciones estresantes, relajación progresiva, biorretroalimentación, técnicas conductuales y cognoscitivas, manejo del tiempo, destrezas interpersonales

Otro tipo de intervención que ha demostrado la reducción del estrés entre los trabajadores de atención médica son las técnicas innovadoras para enfrentar situaciones estresantes, o la creación y puesta en práctica de estrategias por parte de los trabajadores, como cambios en los métodos de trabajo o adquisición de destrezas para reducir las demandas excesivas.

La meta de estas técnicas es ayudar a los trabajadores a manejar el estrés ocupacional de una manera más eficaz. La manera más común de reducir el estrés laboral en los Estados Unidos ha sido mediante las intervenciones centradas en los trabajadores; aunque estas pueden ayudar a los trabajadores a que sobrelleven el estrés de una manera más eficaz, no resuelven la raíz del estrés en el trabajo por lo que con el tiempo podrían perder su efecto.

Las intervenciones para la salud mental pueden ser necesarias en caso de que ocurra un evento significativo en una organización de atención médica. DHHS (NIOSH) publicación N.º 2008-136)

Los investigadores evaluaron un programa de intervención participativa en un hospital de enfermedades agudas [Bourbonnais et. al 2006]. Se llevó a cabo una evaluación inicial del riesgo en un hospital "experimental" de enfermedades agudas y en uno similar de "control". En esta evaluación se utilizaron entrevistas telefónicas de 30 minutos con preguntas sobre las demandas psicológicas, las gratificaciones del trabajo, el apoyo social, la tensión emocional, el agotamiento y los problemas para dormir. Los índices de estrés similares se midieron tanto en el hospital de control como en el experimental.

Luego, se implementó el programa de intervención participativa en el hospital experimental. En este programa se utilizó un proceso de resolución de problemas participativo que incluyó un grupo de intervención de empleados dirigido por un moderador externo. Este grupo llevaba a cabo reuniones programadas con regularidad durante varios meses para identificar las condiciones adversas para el trabajo y recomendar soluciones categorizadas en orden de prioridades y viabilidad. Los directivos del hospital apoyaron al grupo de intervención con la implementación de varias de las recomendaciones.

Un año después de la intervención se volvió a realizar la encuesta telefónica en ambos hospitales y en el hospital con el grupo de intervención, al compararlo con el hospital de control, hubo una reducción significativa en los problemas para conciliar el sueño y el agotamiento laboral. DHHS (NIOSH) publicación N.<sup>a</sup> 2008-136)

Para concluir se manifiesta que el estrés se relaciona con una cadena de reacciones complejas a nivel biológico, psicológico y social, que comprende circunstancias en las cuales los recursos de cada individuo se pueden agotar hasta la extenuación. Los síntomas de estrés no se presentan de forma inmediata o dominante, existen fases en que esa perturbación persiste hasta

llegar a una situación más aguda, con quiebre total de la resistencia y extenuación física y psicológica. Un ambiente de trabajo amenazador para las necesidades de realización personal y profesional del individuo o para su salud física y mental desencadena el estrés laboral y puede causar el burnout cuando existen situaciones de estrés crónico y persistente. Las investigaciones publicadas entre los años 1998 y 2011, de autores brasileños e internacionales, muestran que los principales eventos estresores relacionados con las organizaciones están asociados a la presión en el trabajo y al clima y la dinámica organizacional. Ante los resultados obtenidos se admite que el estrés laboral en una de las principales causas del proceso de enfermedad del trabajador y que pone en riesgo su salud física y psicológica, lo que genera pérdidas a los propios individuos y a las organizaciones. Se citan entre estas el consumo de cigarrillos, bebidas alcohólicas y drogas; la disminución significativa de la creatividad; la inactividad física; el sufrimiento psíquico; la impulsividad; la agresividad y el cansancio físico, entre otros. Se admite que aún no se encuentra una causa común que motive el estrés laboral porque los eventos estresores varían según las condiciones y ambientes de trabajo y pueden desencadenar reacciones diferentes en cada persona, tanto de amenaza potencial como de alternativa de enfrentamiento al estrés; por lo tanto, cualquier trabajador está sujeto al estrés y cada organismo reacciona de forma diferente para enfrentarlo. (Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, convenio 2012).

Haremos también la revisión literaria de un tema de suma importancia en esta investigación, se trata del modelo que se pretende implementar el cual es el modelo de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1999). la capacidad de una compañía para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de la organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. La creación de conocimiento organizacional es la clave del

proceso peculiar a través del cual estas firmas innovan. Son especialmente aptas para innovar continuamente, en cantidades cada vez mayores y en espiral [generando ventaja competitiva para la organización]

Una de las más influyentes teorías relacionadas con la creación de conocimiento organizacional es la desarrollada por Nonaka y Takeuchi (1995), quienes puntualizan la poca atención que se ha prestado a la manera de cómo se crea el conocimiento y cómo se administra el mismo proceso de creación de conocimiento.

La creación de conocimiento organizacional se entiende como un proceso que amplifica organizacionalmente el conocimiento creado por los individuos y lo solidifica como parte de la red de conocimiento de la organización.

En su análisis, Nonaka y Takeuchi (1995) dicen que una organización crea nuevo conocimiento a través de la conversión e interacción entre los conocimientos tácito y explícito. Es esta relación recíproca entre las dos clases de conocimiento la clave para entender el proceso de creación de conocimiento. La conversión de conocimiento tácito y explícito es un proceso social entre individuos y no se confina a una sola persona.

La organización debe movilizar el conocimiento tácito creado y acumulado en el plano individual. El conocimiento tácito movilizado se amplifica en la organización a través de las cuatro formas de conversión de conocimiento -socialización, exteriorización, combinación e interiorización- y cristalizado en niveles ontológicos más altos; esto se llama espiral de conocimiento, donde la escala de interacción del conocimiento tácito y explícito se incrementará conforme avanza por los niveles ontológicos. Por tanto, la creación de conocimiento organizacional es un proceso en espiral que inicia en el nivel individual y se mueve hacia



adelante pasando por comunidades de interacción cada vez mayores, y que cruza los límites o fronteras de las secciones, de los departamentos, de las divisiones y de la organización.

**Objetivos:** Informar sobre cómo las organizaciones pueden crear y promover el conocimiento.

**Aportes:** Distingue dos tipos de conocimiento: tácito (dimensión técnica y cognitiva) y explícito.

En la dimensión ontológica incluye el nivel individual, el de grupo, el organizativo, y el interorganizativo.

Reconoce la existencia de un conocimiento organizativo de naturaleza distinta al conocimiento individual.

Es la referencia de numerosos trabajos y de gran parte del modelo de gestión de conocimiento diseñados posteriormente.

**Medios:** - los cuatro modos de conversión del conocimiento: Socialización, exteriorización, combinación e internacionalización.

-Las cinco fases del modelo: Compartir conocimiento tácito, crear conceptos, justificar los conceptos creados, construir arquetipos y transferir el nuevo concepto a todos los niveles Organizativos. (Nonaka 1991, 1993, 1994, y 1995).

### **Capítulo 3: Metodología General**

En este capítulo se abordarán la metodología que se implementará para determinar el nivel de estrés de los empleados de la E.S.E Municipal Camilo Trujillo Silva, se realizará a través de observación directa, investigación bibliográfica, el instrumento de medición a utilizar

es la encuesta que se diseñara a partir de unas variables, en dicha encuesta se plantearan preguntas cerradas problemática investigada, estas se tabularan para obtener resultados que serán analizados, la población serán finita, los 45 empleados que tiene la empresa Camilo Trujillo, por lo tanto la muestra serán todos los 45 empleados, para luego aplicar el método de gestión del conocimiento para plantear posibles soluciones que mitiguen el tema de investigación.

### 3.1. Método de la investigación

Esta investigación se desarrollará dentro del paradigma crítico propositivo porque determina, analiza y estudia la situación actual del nivel de estrés laboral de los empleados de la, E.S.E Camilo Trujillo Silva y así plantear una solución a través de un modelo de gestión de conocimiento, y cumplir con el aspecto propósito que va más allá del diagnóstico y el análisis.

El trabajo de investigación se enmarca dentro del paradigma cuantitativo por cuanto los datos obtenidos en la investigación serán procesados estadísticamente.

### 3.2 Población y Muestra:

Se va trabajar con la población finita, (inferior a 100.000 personas) que en este caso son los 48 empleados que tiene la empresa E.S.E Camilo Trujillo Silva, y la fórmula para poblaciones finitas nos arroja una muestra optima de 18 personas.

Fórmulas para el cálculo de muestras.

**Cálculo de Muestras para Poblaciones Finitas**

INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	48
Error Muestral (E)	0,07
Proporción de Éxito (P)	0,9
Proporción de Fracaso (Q)	0,1
Valor para Confianza (Z) (1)	1,96

Tamaño de Muestra	
Fórmula	29
Muestra Optima	18



(1) Si:	Z
Confianza el 99%	2,32
Confianza el 97.5%	1,96
Confianza el 95%	1,65
Confianza el 90%	1,28

Muestra para Poblaciones Infinitas	
Variable	Atributo
$n = \frac{s^2 * z^2}{E^2}$	$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$
Muestra para Poblaciones Finitas	
$n = \frac{s^2 * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * s^2}$	$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$

- S<sup>2</sup> = Varianza
- Z = Valor normal
- E = Error
- N = Población
- P = Proporción
- Q = 1-P

**Poblaciones finitas**

De esta manera, las Poblaciones Finitas serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización. Algunos ejemplos de este tipo de poblaciones lo constituyen por ejemplo el número de estudiantes de una institución o el total de obreros de una industria.

En cuanto a su naturaleza matemática, se establece que una Población Finita está básicamente constituida cuando el conjunto cuenta con un número menor a cien mil miembros. Oponiéndose así diametralmente a la definición de Población Infinita, la cual es aquel grupo de miembros o elementos con atributos comunes que superan en cien mil su cantidad.

### **3.3 Fuentes de información:**

**Primarias:** Se aplicará la observación directa, se acudirá a la empresa a palpar a observar el diario de los empleados.

**Secundarias:** Libros de texto, Biografías, Artículos de revistas, Reseña de obras, páginas web.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

El instrumento de captura de información primaria va hacer la encuesta la cual se desarrollará en campo, luego definición de variables, diseño del cuestionario, obtención y tratamiento de los datos, Análisis de los datos e interpretación de los resultados.

#### **La Encuesta**

La investigación por encuesta es considerada como una rama de la investigación social científica orientada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma (Kerlinger, 1983). De acuerdo con Garza (1988) la investigación por encuesta "... se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes," (p. 183). Para Baker (1997)

la investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas.

Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

Ventajas:

- Técnica más utilizada y que permite obtener información de casi cualquier tipo de población.
- Permite obtener información sobre hechos pasados de los encuestados.
- Gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico.
- Relativamente barata para la información que se obtiene con ello

Utilidad del **cuestionario** Pasar un cuestionario no es en sí mismo una investigación. El cuestionario solamente es un instrumento, una herramienta para recolectar datos con la finalidad de utilizarlos en una investigación. Primero debemos tener claro qué tipo de investigación queremos realizar, para entonces poder determinar si nos puede resultar útil aplicar un cuestionario (Martínez, 2002). Un cuestionario nos puede ayudar a obtener la información necesaria si nuestra investigación tiene como objetivo conocer la magnitud de un fenómeno

social, su relación con otro fenómeno o cómo o por qué ocurre, especialmente en el caso de que sea necesario conocer la opinión de una gran cantidad de personas (Martínez, 2002)

### Variables para la encuesta

VARIABLE	CATEGORÍA	PREGUNTA CUESTIONARIO
Presenta dolor de cabeza continuamente	Síntomas fisiológicos	¿En los últimos meses ha sentido mucho dolor de cabeza?
Padece de sudoración excesiva	Síntomas fisiológicos	¿Nota usted que está sufriendo de sudoración excesiva últimamente?
Presenta taticardia	Síntomas fisiológicos	¿Está presentando síntomas de taticardia?
Presenta depresión	Síntomas de comportamiento social	¿se siente deprimido contantemente en su trabajo?
Se encuentra de mal humor en todo momento	Síntomas de comportamiento social	¿sus actividades diarias laborales le producen un estado de mal humor constante?
Manifiesta irritabilidad	Síntomas de comportamiento social	¿Se irrita fácilmente por las actividades y labores que desempeña En su puesto de trabajo?
Se evidencia Repetitividad	Síntomas intelectuales y laborales	¿Considera usted que existe una gran variedad de tareas a realizar, que son monótonas y que son repetidas en ciclos de muy poco tiempo?
Existe Sobrecarga de trabajo	Síntomas intelectuales y laborales	¿Considera que está siendo sometido a sobrecarga laboral?
Falta de formación y conocimiento	Síntomas intelectuales y laborales	¿Cuenta con la suficiente preparación académica y la formación necesaria para ejercer el cargo que desempeña?
Presenta dificultad para concentrarse	Síntomas intelectuales y laborales	¿Cree usted tener problemas de concentración en su puesto de trabajo?
Presenta algún problema o inconformidad respecto al espacio físico.	Contexto físico	se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo respecto al contexto físico (ruido, iluminación, temperatura, vibraciones)?

Elaborado por: Mónica Moreno

## Capítulo 4: Resultados

### 4.1. Presentación de Resultados

#### Tabla de valores

100 % ..... <b>fuerte estrés</b>
72 % a 100 %..... <b>cerca de la zona crítica</b>
36 % a 70 % . ..... <b>zona media de tensión</b>
35 % o <b>menos</b> ..... <b>liberados de cargas estresantes</b>

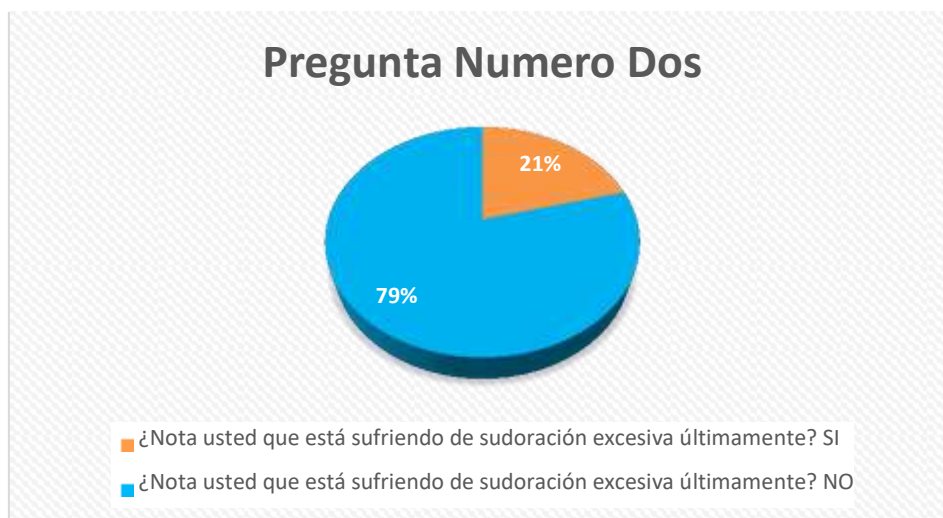
#### Tabla unificación de resultados encuesta aplicada a la empresa

NUMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD
1	¿En los últimos meses ha sentido mucho dolor de cabeza?	SI	18
		NO	30
2	¿Nota usted que está sufriendo de sudoración excesiva últimamente?	SI	10
		NO	38
3	¿Está presentando síntomas de taticardia?	SI	5
		NO	33
4	¿se siente deprimido constantemente en su trabajo?	SI	30
		NO	18
5	¿sus actividades diarias laborales le producen un estado de mal humor constante?	SI	28
		NO	20
6	¿Se irrita fácilmente por las actividades y labores que desempeña En su puesto de trabajo?	SI	23
		NO	25
7	¿Considera usted que existe una gran variedad de tareas a realizar, que son monótonas y que son repetidas en ciclos de muy poco tiempo?	SI	42
		NO	8
8	¿Considera que está siendo sometido a sobrecarga laboral?	SI	18
		NO	30
9	¿Cuenta con la suficiente preparación académica y la formación necesaria para ejercer el cargo que desempeña?	SI	36
		NO	12
10	¿Cree usted tener problemas de concentración en su puesto de trabajo?	SI	21
		NO	27
11	se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo respecto al contexto físico (ruido, iluminación, temperatura, etc?	SI	6
		NO	42

1. Se realiza la tabulación de la pregunta número uno, en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran en la zona media de tensión, según tabla de valores.



2. Se realiza la tabulación de la pregunta número uno, en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran liberados de cargas estresantes, según tabla de valores.





3. Se realiza la tabulación de la pregunta número tres, en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran liberados de cargas estresantes, según tabla de valores.



4. Se realiza la tabulación de la pregunta número Cuatro, en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran en la zona media de tensión, según tabla de valores.



5. Se realiza la tabulación de la pregunta número Cinco en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran en la zona media de tensión, según tabla de valores.



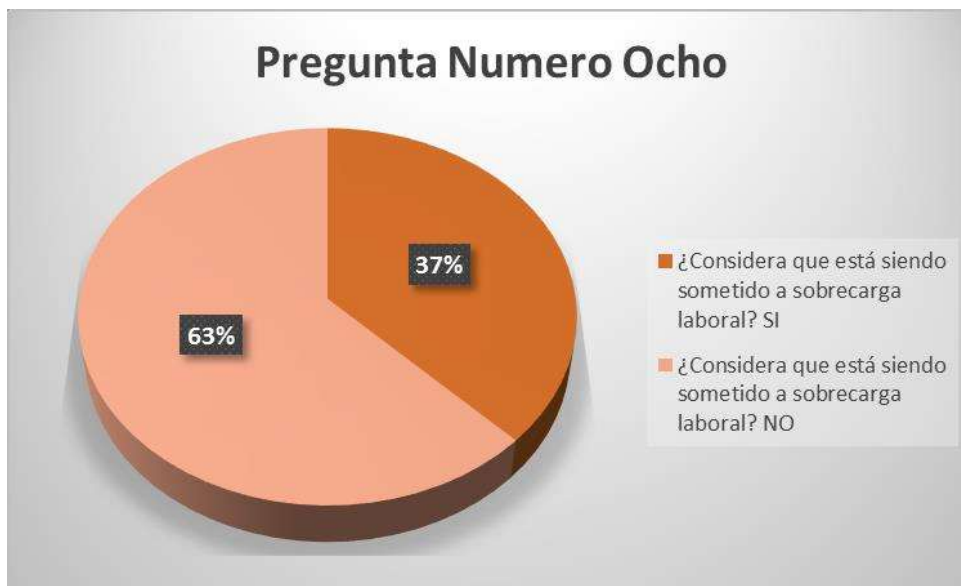
6. Se realiza la tabulación de la pregunta número Seis en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran cerca de la zona media según tabla de valores.



7. Se realiza la tabulación de la pregunta número Siete en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran cerca de la zona crítica, según tabla de valores.



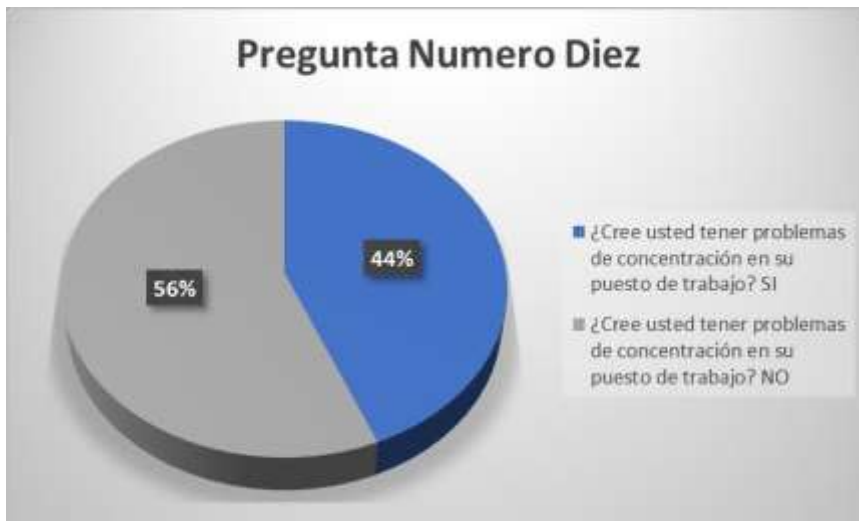
8. Se realiza la tabulación de la pregunta número Ocho en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran en la zona media, según tabla de valores.



9. Se realiza la tabulación de la pregunta número Nueve, en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran liberados de cargas estresantes, según tabla de valores.



10. Se realiza la tabulación de la pregunta número Diez en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran cerca de la zona media, según tabla de valores.



11. Se realiza la tabulación de la pregunta número Once en donde se puede evidenciar que en cuanto a esta variable los empleados de la E.S.E se encuentran cerca de la zona crítica, según tabla de valores.



#### 4.2. Análisis de datos:

El tipo de análisis estadístico que se utilizó fue Análisis Multivariado, puesto que se utilizaron diversas variables, así mismo presentan característica por característica, aisladamente,

Los estadísticos básicos que conocemos, como la media, la mediana, la moda, la varianza, **los porcentajes**, entre otros, miden una variable. Es decir, fueron hechos univariados.

## Capítulo 5: Conclusiones

### 5.1 Resumen de Hallazgos

En el desarrollo de esta investigación encontramos que el estrés laboral es una problemática que está presente en La empresa Social Del Estado Camilo Trujillo Silva, afectando a sus empleados, tanto de la parte administrativa como de la parte de Salud, de acuerdo al análisis de las variables estudiadas unas de estas se desarrollan más que otras; también se pudo evidenciar al momento de la aplicación del instrumento (encuesta) que el tema investigado no es muy conocido o muy familiar para un número de la población objeto de estudio, hay mucho desconocimiento al respecto; respecto a las limitantes, en realidad no se presentaron inconvenientes significativos, lo único que cuando asistimos a aplicar la encuestas los empleados estaban en horario de laboral y fue un poco complicado para desarrollar esta parte, pero sin embargo se realizó.

En cuanto a la pregunta planteada en la Unidad número uno ¿Está siendo afectado el personal de la E.S.E Camilo Trujillo Silva por el estrés ocupacional o laboral? ¿en qué nivel?

Se evidencia que efectivamente si está siendo afectado por estrés laboral; en la ejecución de la encuesta a los empleados de la E.S.E Camilo Trujillo Silva, nueve de la parte administrativa, y nueve vinculados directamente con el tema de salud, podemos concluir que el nivel de estrés al que están sometidos los trabajadores de esta empresa se encuentra en un rango medio, ya que de las 11 variables aplicadas 6 de estas (Presenta dolor de cabeza continuamente, presenta depresión, se encuentra de mal humor en todo momento, manifiesta irritabilidad, existe Sobrecarga de trabajo, presenta dificultad para concentrarse) se encuentran en la zona media de tensión, tres de estas (Padece de sudoración excesiva, Presenta taticardia, falta de formación y

conocimiento) se encuentra liberados de cargas estresantes, y dos de estas ( Se evidencia Repetitividad, Presenta algún problema o inconformidad respecto al espacio físico) cerca de la zona crítica.

Respecto a si se alcanzaron los objetivos planteados en la unidad uno, efectivamente si, se concluye que los empleados de la Empresa Social del Estado Camilo Trujillo Silva si está siendo afectado por estrés laboral, en un nivel medio de tensión; así mismo se identificaron las causas y factores que generan el estrés ocupacional en el lugar de trabajo, a través de las 11 variables ya mencionadas.

En cuanto a los efectos adversos que ocasiona el estrés laboral en el trabajador a la salud de los empleados concluimos que está relacionado a diferentes tipos de reacciones, tales como: psicológicas (irritabilidad, descontento en el trabajo, depresión, mal humor) conductuales (problemas para dormir, ausentismo, falta de formación y conocimiento) físicas (dolor de cabeza, padece de sudoración excesiva,)

## **5.2 Recomendaciones:**

Implementar una política de gestión de salud del trabajador que incluya entre sus prioridades el estrés laboral, se debe facilitar la aplicación de dicha política mediante la instauración de mecanismos apropiados, se debe tener en cuenta aspectos referentes a la evaluación de riesgo, la adopción de respuestas oportunas y la rehabilitación del trabajador.

implementar barreras que eviten altos niveles de estrés y cansancio en el personal asistencial.

### **5.3 Propuesta:**

Implementar un Modelo Estratégico Integral para mitigar el altos índices de estrés, en área de Salud Ocupacional con Énfasis en Gestión del Conocimiento con el fin de minimizar el riesgo que afecta a sus empleados.

Dicha Implementación se hará tomando el modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi, puesto que la gestión del conocimiento en la E.S.E Camilo Trujillo Silva , se concibe como la capacidad de conducir la generación, adquisición, organización, transferencia y difusión del conocimiento, actitudes, valores, destrezas y habilidades en el personal del área del talento humano, para atender las necesidades y problemas que surgen respecto al tema de salud ocupacional, haciendo énfasis en el estrés laboral .

La propuesta que se plantea es básicamente implementar el modelo de gestión del conocimiento de Nonaka Takeuchi, aplicando el conocimiento tácito y explícito.

De tácito a tácito: Se realizará la socialización de todo lo que concierne a la problemática de estrés laboral, a través de observación, tutoriales, intercambio de experiencias, inducción, análisis de Situaciones, trabajo en equipo, aprendizaje, interacciones sociales, seminario de concienciación, capacitación acerca de que es el estrés laboral, causas, factores, efectos a la salud, como se puede prevenir y controlar, capacitación en gestión del estrés (cursos de relajación, gestión del tiempo o reafirmación personal, y ejercicio) perfeccionamiento de la gestión y de la empresa .

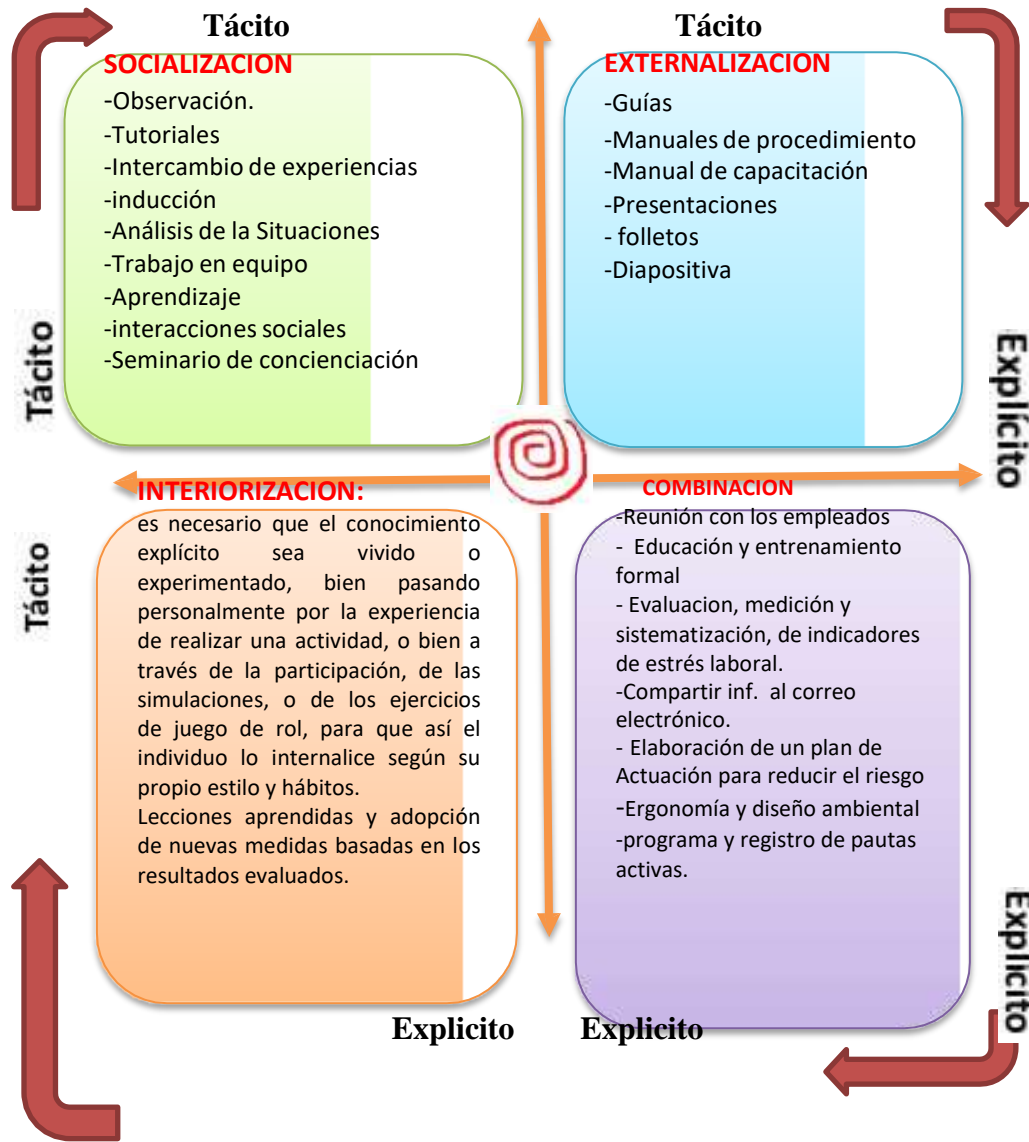
De Tácito a Explicito: Externalización. Se diseñará, se recopilará, se acopiarán: Guías, manuales de procedimiento, manual de capacitación, presentaciones, folletos, diapositiva de todo lo concerniente al estrés laboral.



De explícito a explícito: combinación: Reunión con los empleados, educación y entrenamiento formal, evaluación, medición y sistematización, de indicadores de estrés laboral, compartir inf. al correo electrónico. Elaboración de un plan de Actuación para reducir el riesgo ergonomía y diseño ambiental, programa y registro de pautas activas.

De Explicito a tácito: Interiorización: es necesario que el conocimiento explícito sea vivido o experimentado, bien pasando personalmente por la experiencia de realizar una actividad, o bien a través de la participación, de las simulaciones, o de los ejercicios de juego de rol, para que así el individuo lo internalice según su propio estilo y hábitos. Lecciones aprendidas y adopción de nuevas medidas basadas en los resultados evaluado

**Modelo seci (Nonaka y Takeuchi.) “La espiral del conocimiento”**



**5.3.1 Recursos:**

Humanos: Se necesita que los 48 empleados vinculados a la E.S.E Camilo Trujillo Silva se comprometan con la implementación de cada una de las estrategias, programas y demás actividades que se plantea para mitigar la problemática del estrés laboral; así mismo se

necesitaran una serie de profesionales y especialistas que apoyaran las propuestas, como psicólogos, profesional en salud ocupacional, trabajo social, sociólogos y demás que apliquen.

**Tabla se Recurso Humanos, materiales y recurso financiero para implementar propuesta en la E.S.E. Camilo Trujillo Silva**

ITEMS	RECURSO HUMANO	MATERIALES	RECURSO FINANCIERO
Dos (2) capacitaciones de Socializacion	Gerente de recursos humanos, auxiliar gestion humano, psicologa profesional salud ocupacional, los empleados	Lugar adecuado, Video Beam, sillas, tablero, marcadores borrables, computador, refrigerios.	\$ 400.000
Diseño y produccion de Material didactico	Diseñador Grafico	Guias, folletos, Manuales de procedimiento, Manual de capacitación, Presentaciones, folletos, Diapositiva, marcadores	\$ 1.500.000
Cuatro (4) Capacitaciones acerca de que es el estrés laboral, causas, factores, efectos a la salud, como se puede prevenir y controlar	Gerente de recursos humanos, auxiliar gestion humano, psicologa profesional salud ocupacional, y demas los empleados	Lugar adecuado, Video Beam, sillas, tablero, marcadores borrables, computador, refrigerios.	\$ 800.000
3 Jornada en gestión del estrés	Psicologa y empleados	colchonetas, lapiz, hojas, lazos para saltar.	\$ 150.000
Reunión con los empleados, educación y entrenamiento formal,	Gerente de recursos humanos, auxiliar gestion humano, psicologa profesional salud ocupacional, y demas los empleados	Apoyo de material bibliografico acerca del tema	\$ 150.000
Evaluación, medición y sistematización, de indicadores de estrés laboral	Auxiliar gestion humano, Profesional en salud Ocupacional	intrumento de medicion, Computador, Papeleria	\$ 50.000
Elaboración de un plan de Actuación para reducir el riesgo ergonomía y diseño ambiental	Gerente de recursos humanos, auxiliar gestion humano y profesional en salud ocupacional	Computador y Apoyo de material bibliografico acerca del tema. Papeleria.	\$ 200.000
Programa y registro de pautas activas	Gerente de recursos humanos y auxiliar gestion humano	Computador formatos de registros	\$ 80.000
3 Talleres de participación, de simulacion y ejercicios de juego de rol,	Psicologa y empleados	Tablero, marcadores, cartulina, ririguerios	\$ 50.000
Pago contrato profesional en Salud ocupacional externo	profesional en Salud ocupacional	Contrato	\$ 3.000.000
		<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>\$ 6.380.000</b>





**Bibliografía**

- Alvarado, M., Alvarado, L., & Burgos, A. (2012). *Gestión del Conocimiento en Tecnología de la Información: Análisis de la experiencia en el sistema de bibliotecas de la UC. Serie Bibliotecología y Gestión de Información California.*
- autor. (2014). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención.* Rev. Scielo.
- Linares Pons, N., Piñero Pérez, Y., Rodríguez Stiven, E., & Pérez Quintero, L. (2014). *Diseño de un modelo de Gestión del Conocimiento para mejorar el desarrollo de equipos de proyectos informáticos. Revista Española de Documentación Científica.* Obtenido de <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2014.2.1036>
- millán, G. (2014). análisis comparativo de los modelos de gestión del conocimiento aplicados a la empresa.
- MinSalud. (2012). *prevenir el cansancio en el personal de salud. paquetes instruccionales guía técnica.* Minsalud Colombia.
- Monte, G., R, Bravo, M., Rodríguez, & Caballe., y. (2001). Identificación de factores psicosociales relevantes para la calidad de vida laboral en unidades de enfermería a través de la evaluación de la construcción social del significado de quemarse por el trabajo.
- Posada, E. (2011). *La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos.* Rev CES Salud Pública. <http://normasapa.com/>

**Anexos**

**ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA E.S.E CAMILO TRUJILLO SILVA  
PARA MEDIR EL NIVEL DE ETRES LABORAL**

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE MANEJAN LOS EMPLEADOS EN LA E.S.E CAMILO TRUJILLO SILVA 37

ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA E.S.E CAMILO TRUJILLO SILVA  
PARA MEDIR EL NIVEL DE ETRES LABORAL

**ENCUESTA**

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

1. **¿En los últimos meses ha sentido mucho dolor de cabeza?**
  - a. SI
  - b. NO
  
2. **¿Nota usted que está sufriendo de sudoración excesiva últimamente?**
  - a. SI
  - b. NO
  
3. **¿Está presentando síntomas de taticardia?**
  - a. SI
  - b. NO
  
4. **¿se siente deprimido constantemente en su trabajo?**
  - a. SI
  - b. NO
  
5. **¿sus actividades diarias laborales le producen un estado de mal humor constante?**
  - a. SI
  - b. NO
  
6. **¿Se irrita fácilmente por las actividades y labores que desempeña En su puesto de trabajo?**
  - a. SI
  - b. NO
  
7. **¿Considera usted que existe una gran variedad de tareas a realizar, que son monótonas y que son repetidas en ciclos de muy poco tiempo?**
  - a. SI
  - b. NO

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE MANEJAN LOS EMPLEADOS EN LA E.S.E CAMILO TRUJILLO SILVA 38

- a. SI
- b. NO
8. ¿Considera que está siendo sometido a sobrecarga laboral?
- a. SI
- b. NO
10. ¿Cuenta con la suficiente preparación académica y la formación necesaria para ejercer el cargo que desempeña?
- a. SI
- b. NO
10. se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo respecto al contexto físico (ruido, iluminación, temperatura, etc?)
- a. SI
- b. NO



NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE MANEJAN LOS EMPLEADOS EN LA E.S.E CAMILO TRUJILLO SILVA 37

ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA E.S.E CAMILO TRUJILLO SILVA  
PARA MEDIR EL NIVEL DE ETRES LABORAL

**ENCUESTA**

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

1. ¿En los últimos meses ha sentido mucho dolor de cabeza?  
a. SI   
b. NO
2. ¿Nota usted que está sufriendo de sudoración excesiva últimamente?  
a. SI   
b. NO
3. ¿Está presentando síntomas de taticardia?  
a. SI   
b. NO
4. ¿se siente deprimido constantemente en su trabajo?  
a. SI   
b. NO
5. ¿sus actividades diarias laborales le producen un estado de mal humor constante?  
a. SI   
b. NO
6. ¿Se irrita fácilmente por las actividades y labores que desempeña En su puesto de trabajo?  
a. SI   
b. NO
7. ¿Considera usted que existe una gran variedad de tareas a realizar, que son monótonas y que son repetidas en ciclos de muy poco tiempo?  
a. SI   
b. NO

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE MANEJAN LOS EMPLEADOS EN LA E.S.E CAMILO TRUJILLO SILVA 38

- a. SI
- b. NO
8. ¿Considera que está siendo sometido a sobrecarga laboral?
- a. SI
- b. NO
10. ¿Cuenta con la suficiente preparación académica y la formación necesaria para ejercer el cargo que desempeña?
- a. SI
- b. NO
10. se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo respecto al contexto físico (ruido, iluminación, temperatura, etc)?
- a. SI
- b. NO