



Análisis del estrés laboral en los empleados del área administrativa en la empresa multiservicios (Multisegua) municipio de Albania la Guajira

Gala Patricia Araujo Sarmiento

Yesmar Eusebio Palacio Suarez

En cumplimiento de los requisitos para optar el título de Psicólogo

Programa de Psicología, Universidad Antonio Nariño

Asesores

Mayelis Elena Pinzón Escudero

Edinson Gregorio Pinto Daza

Riohacha - La Guajira

2021

Aprobación

Nota de aceptación

Director

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Quiero dedicarle principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de formación profesional. A nuestros profesores ya que muchas veces se salieron de su rol de docente y nos aconsejaron como si fueran nuestros padres y cada uno de esos concejos me ayudaron a fortalecer cada día más mi objetivo de ser Psicólogo.

Lo que ayer solo era un sueño hoy se convierte en una realidad, se lo dedico a mis dos madres YESICA BETRIZ SUAREZ & ENILSA LEONOR SUAREZ MIRANDA que nunca me dejaron solo aun cuando sentía no poder me inculcaron su fortaleza y la verraquera sin el apoyo de ustedes nada podría ser posible.

Mi ángel que desde hace mucho tiempo partió del mundo terrenal para vivir una vida eterna EUSEBIO SEBASTIAN PALACIO MARTINEZ padre que aun te lloro como si fuese el primer día tú has sido muy importante en este proceso de formación ya que te he tenido de ejemplo para superarme a mí mismo y siempre tomar una decisión sobre lo correcto y superar toda adversidad. Donde te encuentres espero que estés muy feliz y orgulloso de mi, te amo y los amo a todos.

GRACIAS...

Dedicatoria

Primeramente, dedicarle este Trabajo de Grado a Dios merecedor de todos mis logros. A mis Padres DUBIS SARMIENTO HURTADO por entregarme su existencia para verme realizada logrando todas mis metas, por quitarse el pan de la boca para dármele para que yo pudiera salir adelante, sin su apoyo no hubiese sido posible llegar hasta el final. A mi papa MOISES ARAUJO RAMOS por brindarme el aire que respiran para que yo lograra cada uno de mis propósitos como el de ser una profesional.

A un príncipe que viene en camino a llenar mi vida de felicidad, llamado SALVADOR PALACIO ARAUJO. A mi Hermana ZENITH MORENO SARMIENTO por estar cuando más la necesite sin importar las dificultades. A mi amado compañero y futuro padre de mi hijo YESMAR PALACIO SUAREZ por su apoyo compañía y paciencia constante. A mis amigos de la IPS COMFAGUAJIRA MINA, por compartir cada una de mis tristezas y alegrías hacen parte de mi segunda familia. Gracias a todos ustedes hoy este sueño se convierte en una realidad.

Agradecimientos

Con todo el amor y el cariño del mundo le agradezco a mi madre YESICA BEATRIZ SUAREZ que un día solo le pedí una oportunidad y me la brindo, aun con todo el miedo del mundo debido a tres inicios de carreras y siempre la dejaba a medias y sin dudarlo me dijo no te preocupes vamos para adelante.

Madre y hoy gracias a ti soy un profesional, sé que te ha costado sacrificios y no te ha importado. A CARENIL PALACIO y mi nos has dado prioridad en todo creo que no tenemos como pagarte si no agradecerte y resaltar lo verraca que has sido con la vida y que sin miedo te has enfrentado a muchas cosas que solo los dos sabemos ya que me convertí en tu confidente en un concejero un amigo sin olvidar que soy su hijo y siempre la he tratado con mucho respeto y cariño madre creo que las palabras demuestran mi agradecimiento, pero los hechos hablan todavía mucho más.

A mi compañera y amada GALA ARAUJO SARMIENTO siempre te agradeceré toda la vida por que llegaste a mí vida en una etapa de turbulencia y te convertiste en mi polo a tierra la que me aconsejaba en primero pensar y luego actuar y esto me permitió tener una claridad de las cosas y tener un oriente. Gracias a eso y el amor que te tengo Dios nos ha dado la bendición y la dicha de tener nuestro bebe que llevara por nombre SALVADOR PALACIO mi pechiche, mi príncipe. Que muy bien sabes la alegría que nos ha dado esta etapa de convertirnos en papas por primera vez.

Agradecimientos

Agradecida con Dios por permitirme llegar donde estoy acompañándome cada segundo de mi vida, Gracias a mi familia por el apoyo constante. A mis amigos que estuvieron presente en las buenas y malas, a todas las personas que me rodean que de una u otra forma hicieron su aporte para poder culminar esta carrera con éxito.

Agradezco a la primera y única empresa donde he laborado llamada COMFAGUAJIRA, Por brindarme todo el apoyo necesario para superarme y a todos los que hacen parte de ella que me acompañaron durante todo este tiempo, espero en un futuro ejercer esta linda profesión. En la empresa que me ayudo a formarme profesionalmente. A mis compañeros de Odontología en por salirse de su profesión por momentos y brindarme los espacios para poder estudiar. Gracias a todos ustedes pude lograr una de tantas metas en mi vida.

Infinitas Gracias a mis profesores EDINSON PINTO Y REBECA CURIEL por salirse de rol de Docente. Ser Psicólogo, Padres y Amigos, gracias por estar presente desde el principio hasta el final de la carrera. Agradecida con la Coordinadora Académica ELIANA MÁRQUEZ por su disposición y colaboración en todo momento. Gracias a todos los docentes que en su momento nos acompañaron y nos aportaron de sus valiosos conocimientos para formarnos como personas y profesionales. Gracias a LA UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO por darme la oportunidad de ser parte del selecto grupo de estudiantes y futuros profesionales de Psicología Infinitas Gracias.

Tabla de contenido

Introducción	14
Planteamiento del problema	16
Objetivos	31
Objetivo general	31
Objetivos específicos	31
Justificación	32
Marco Teórico	35
Estrés Laboral	35
Agentes estresores	37
Demandas de trabajo	38
Ambigüedad del rol	39
Conflictos del rol	39
Consecuencias del estrés laboral	40
Consecuencias Conductuales	41
Consecuencias Fisiológicas	43
Consecuencias Psicológicas	44
Marco Contextual	45
Misión	46

	8
Visión	46
Objetivos	46
Políticas	47
Método	50
Tipo de investigación	50
Fuentes de información	53
Fuente primaria	53
Fuente secundaria	54
Instrumento	55
Validez y confiabilidad	56
Validez	56
Confiabilidad	56
Procedimientos	57
Aspectos Éticos	58
Resultados de la investigación	60
Estrés laboral	60
Agentes estresores	61
Consecuencias del estrés laboral	65
Discusión	73
Conclusiones	75

	9
Recomendaciones	78
Referencias	79
Apéndices	82
Apéndice 1. Instrumento de validación	82
Apéndice 2. Cuestionario	94
Apéndice 3. Estadística	97
Apéndice 4. Carta de intención	98
Apéndice 5. Evidencia de aplicación del cuestionario	117

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama.

46

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	46
Tabla 2. Agentes estresores	56
Tabla 3. Dimensión agentes estresores	58
Tabla 4. Consecuencias del estrés laboral.	60
Tabla 5. Dimensión consecuencias del estrés laboral.	63
Tabla 6. Variable Estrés Laboral	64
Tabla 7. Estrategias psicoeducativas que permitan reducir el estrés laboral en los empleados del área administrativas en la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.....	67

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa en la empresa multiservicios (Multisegua) municipio de Albania la Guajira. Para su desarrollo se estudiaron las siguientes dimensiones agentes estresores y consecuencias. Se apoyó en autores como: Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011), Franklin y Krieger (2011), Robbins y Judge (2013), entre otros. En cuanto a la metodología utilizada durante la investigación fue de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo, con un diseño de campo no experimental. La población estuvo conformada por 9 sujetos del área administrativa en la empresa multiservicios (MULTISEGUA), para la recolección de datos se utilizó un cuestionario conformado por dieciocho (18) preguntas de escala tipo Likert, el cual fue validado por expertos

en el área estudiada. En relación a los resultados se obtuvieron hallazgos que no eran los deseables, particularmente la dimensión correspondiente a las consecuencias del estrés laboral, donde, los empleados no presentan un estado irritable por contextos concernientes en el trabajo, sin expresar actuaciones de intolerancia e intransigencia. Tampoco, presentan un cuadro clínico en el sitio de trabajo producto de agentes estresores, por el contrario, sienten interés en relación a las actividades laborales, tienen consentimiento con las responsabilidades asignadas, con la ausencia de agotamiento o extenuación.

Palabras clave: Estrés laboral, empleados, empresa.

Abstract

The main objective of this research was to analyze the work stress in the employees of the administrative area in the multiservice company (Multisegua) municipality of Albania la Guajira. For its development, the following dimensions, stressors and consequences, were studied. It relied on authors such as: Ivancevich, Konopaske and Matteson (2011), Franklin and Krieger (2011), Robbins and Judge (2013), among others. As for the methodology used during the research, it was descriptive, with a quantitative approach, with a field design not experimental. The population consisted of 9 subjects from the administrative area in the multiservice company (MULTISEGUA), for data collection a questionnaire made up of eighteen (18) Likert-type scale questions was used, which was validated by experts in the studied area. In relation to the results, findings were obtained that were not desirable, particularly the dimension corresponding to the consequences of work

stress, where the employees do not present an irritable state due to contexts concerned at work, without expressing actions of intolerance and intransigence. Nor do they present a clinical picture in the workplace as a result of stressors, on the contrary, they feel interest in relation to work activities, they have consent with the assigned responsibilities, with the absence of exhaustion or exhaustion.

Keywords: Work stress, employees, company.

Introducción

De acuerdo a la literatura consultada se evidencia que el individuo en su área de trabajo sufre cierta sintomatología desde lo conductual, fisiológico y psicológico perturbando el desenvolvimiento integrado y armónico dentro de la organización, este fenómeno es catalogado por la Organización Internacional del Trabajo como estrés laboral, conocida como la reacción de una persona ante requerimientos y coacciones laborales desajustadas a sus preparación y conocimientos, presentándose escenarios donde se cuestiona la capacidad para enfrentar una realidad, es decir, cuando las solicitudes de compromiso y responsabilidades son superiores a la capacidad de generar soluciones, se percibe el estrés laboral.

En este propósito, la dinámica profesional laboral demanda ambientes armónicos que permitan al empleado mantener su salud en óptimas condiciones, repercutiendo directamente en la calidad de vida del individuo, aumentando la productividad laboral, así como la satisfacción laboral

concibiendo un ambiente de trabajo adecuado, es por ello, es menester mitigar agentes estresores que limitan el desenvolvimiento correcto de las personas.

La razón de ser de esta investigación, dando respuesta al porqué del estudio siendo el estrés representado en distintas situaciones cotidianas, donde, un grupo representativo de individuos como trabajadores o empleados que integran una organización lo viven en cierta manera. Cabe destacar, por ser una respuesta natural del organismo ante episodios dificultosos es significativo saber manejarlo, preparándose para afrontar o evadir la posible coacción, es por ello, las empresas a través de los especialistas en capital humano, persiguen la manera de mitigarlo, con el fin de evitar consecuencias en el desempeño organizacional.

Por tal motivo, la investigación concibiendo la respuesta de cómo afrontar o darle respuesta a la problemática existente, es a través de una propuesta de estrategias psicoeducativas que coadyuvan a reducir el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira. Del mismo modo, respondiendo a la interrogante del para qué en la investigación el mismo permite reducir el estrés laboral, con el propósito de variar aspectos en la planificación del trabajo como demandas de tareas y conflictos del rol, promoviendo la capacidad de adecuación de la persona redundando en avances sobre la funcionabilidad de los grupos en todos los niveles.

Donde los principales hallazgos en el estudio realizado desde la perspectiva de los resultados derivaron que los empleados no presentan consecuencias del estrés, sin embargo, existen agentes estresores como demandas de tareas donde los empleados sienten presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido, asimismo, la ambigüedad del rol generada que influyen en los trabajadores al percibir exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia, complementado con solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.

Planteamiento del problema

Actualmente la existencia de un mundo globalizado envuelto netamente a la innovación, tecnologías, cambios disruptivos en distintas aristas como económico, político y social en la sociedad, afectan los actores involucrados en especial las organizaciones y en específico el capital humano. Es por ello, que las empresas están acogiendo distintas maniobras para responder a estas fluctuaciones, conservando su capacidad dinámica ante los nuevos desafíos, adaptándose a distintos escenarios, sin alterar o perjudicar el recurso más trascendental en una organización como son las personas que la integran.

De acuerdo con el razonamiento realizado, se debe enfatizar que los entornos son cambiantes, las organizaciones no son estáticas, surgen procesos novedosos, así como, nuevas corrientes que afectan los miembros de la empresa al momento de realizar sus actividades para apoyar el cumplimiento de los objetivos planteados, donde no solamente amerita el esfuerzo físico del individuo sino el aporte mental, en ocasiones el empleado se siente presionado generando situaciones de estrés laboral.

En el orden de las ideas anteriores, se desprende que el estrés laboral debe manejarse asertivamente, con el fin de evitar alteraciones físicas en el trabajador que comprometan la salud del individuo, asimismo, impedir situaciones psicológicas como desasosiego, ansiedad, inquietud excesiva, nerviosismo impulsividad, conmoción, entre otras; que afecten el desenvolvimiento correcto desde el punto de vista funcional de la empresa.

Es por ello, que la Organización Panamericana de la Salud (OPS), considera el sitio de trabajo, como un medio relevante para el desarrollo funcional de la organización debido a

que el trabajador destina gran parte de su tiempo a acudir a la jornada laboral, de allí lo relevante para la dirección empresarial conocer la realidad del individuo en cuanto al desarrollo de sus actividades, generando resultados planeados en la empresa. OPS (2018).

Según información develada por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016), manifiesta que el individuo en el ámbito laboral sobrelleva complicaciones físicas y anímicas que perturban su desenvolvimiento dentro del área donde se desenvuelve específicamente el organizacional, conllevando al estrés laboral, conocida como un tipo de reacción en las personas ante requerimientos y coacciones laborales, que exceden de la preparación y destreza del involucrado, presentado en circunstancias específicas donde la carga laboral sobrepasa los niveles promedio de exigencia.

En ese mismo sentido, actualmente la dinámica en materia laboral demanda ambientes o situaciones armónicas en lo que respecta la salud del individuo manifestado en la satisfacción laboral, calidad de vida, motivación, necesidades, entre otros aspectos subjetivos del trabajador; por otra parte, la contribución del sujeto hacia la organización, fundamentado en el desempeño, rendimiento, productividad, eficiencia siendo elementos claves para el cumplimiento de los objetivos en una empresa.

Resulta oportuno acotar, que los individuos se sienten afectados por las distintas exigencias emanadas dentro de una organización, generando situaciones de estrés laboral, señala, Iguasnia y Saquisela (2020), este forma parte de la cotidianidad, presentándose en las personas que laboran en mayor o menor grado, se considera una respuesta natural del organismo, tan habitual como la necesidad fisiológica de la sed, el estrés es un síntoma para anticiparse o prepararse en una situación de coacción. Igualmente, los autores Gutiérrez y Viloria (2014), señalan que el estrés laboral se encuentra entre los elementos generadores

vinculados a la salud, detrimento de las relaciones interpersonales, absentismo y baja productividad; con una tendencia al alza el estrés es la principal causa de las bajas laborales.

Después de lo anterior expuesto, el estrés laboral puede menoscabar las relaciones interpersonales, aunado a los constantes cambios del entorno afectando tanto al trabajador como a la integración sistémica de la organización, repercutiendo en la eficacia y productividad de la misma, donde, el miembro de la empresa al anticipar que las metas propuestas en su puesto de trabajo se encuentran comprometidas, concebirá un nerviosismo y cambios en las emocionales como tensión o ansiedad afectando el cumplimiento de las actividades asignadas.

En el orden de las ideas anteriores, consecuencia de los cambios disruptivos en el ambiente y dentro de la organización al alterar emocionalmente al individuo, minimizan el desempeño de las actividades encomendadas. Aunque, la presencia del estrés laboral desde la práctica en cierto modo es necesario, con el fin de despertar en la persona sus capacidades, destrezas, habilidades y experiencia; manejando y afrontando correctamente las tensiones o presiones presentadas para el logro de los objetivos establecidos.

Dadas las condiciones que anteceden, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), publica estadísticas en cuestión de estrés laboral señalando que aqueja a el 60% de las faenas laborales, generando un costo monetario vinculado a la asistencia médica por el orden del 4% del Producto Interno Bruto (PIB) a nivel mundial. Asimismo, se presenta una prevalencia entre el 5% y el 10% de trabajadores en las naciones industrializadas. OIT (2016).

A los efectos de este, Europa presenta un 60% de bajas en el trabajo vinculados al estrés y conflictos psicosociales, ocasionado por incertidumbre en cuanto al contrato con un 72%, sobrecarga en las actividades 66% y acoso laboral 59%. Asimismo, un 16% presentará a

futuro complicaciones de salud emocional durante el desarrollo profesional. En España el estrés laboral representa el 60% de los empleados en las empresas por encima del promedio en el continente, la situación laboral producto de la crisis genera estrés en los habitantes conllevando a bajas en el trabajo como renuncias o despidos, por otra parte, el 40% de incidentes en el trabajo están relacionados con esta patología. Muñoz (2016).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) en el continente asiático específicamente China el 73% y en América los Estados Unidos un 59% de las empresas están obligadas a diagnosticar situaciones de estrés en los trabajadores, concienciando al personal en materia de prevención y mejorando aspectos a favor de los trabajadores, observando avances en esta materia con respecto a otros países.

En este sentido, según Sayed, Zeiny & Adeyemo, (2014), se calcula que el estrés laboral en los trabajadores de Estados Unidos tiene un costo millonario anual relacionado al absentismo, donde, incluye, gastos médicos y programas para manejar el estrés producto de tasas de desempleo elevada y contracción económica, siendo la segunda causa de bajas en el trabajo.

En Latinoamérica, se presentan situaciones específicas para el surgimiento del estrés laboral indistintamente los factores involucrados, particularmente México las organizaciones con capital privado presentan exigencias en materia de productividad, laborando 480 horas más que la media anual estipulada repercutiendo en la armonía del trabajador al exigir un esfuerzo adicional, aumento de la presión emocional afectando su salud física y mental. Ávila y González (2019).

A rasgos generales, en América Latina concretamente en Centroamérica los trabajadores de Panamá un 12% exteriorizan situaciones de estrés laboral, en El Salvador un

15% del recurso humano en ocasiones reiteradas siente tensión en sus puestos de trabajo. En Suramérica, la tendencia es por encima de un 40% donde países como Colombia, Brasil, Argentina y Chile han presentado situaciones de estrés laboral, donde, el trabajador convive con situaciones negativas producto del entorno, relacionadas con cargas inusuales de trabajo y niveles de exigencia laboral extraordinarios. Asimismo, estos países presentan avances en materia legislativa con el fin de ejecutar medidas que protejan al trabajador de esta patología evitando el agotamiento en los empleados, así como, la salud emocional de los involucrados.

Es por ello, que en las naciones latinoamericanas convendría promover políticas y gestiones valiosas con el sector empresarial para menguar las secuelas del estrés laboral en el capital humano, suscitando comportamientos anímicos armónicos en los trabajadores para el correcto avance organizacional, generando un correcto desempeño de las actividades vinculadas a la faena laboral, con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales.

Con respecto a Colombia, según Monterrosa, Dávila, Mejía, Contreras, Mercado, y Flores (2020), los conflictos psicosociales como el estrés laboral se crean en la dinámica organizacional, decretando el síndrome de agotamiento profesional como un padecimiento concebido en ambientes laborales, realizando jornadas en todo país para valorar este riesgo y darle repuesta bajo un soporte jurídico. Por su parte, Velásquez (2019), señala que a comienzos del proceso generó resistencia en los grupos empresariales, presentando una situación de renuencia en cuanto a cumplir con las exigencias de la ley, como es la evaluación, seguimiento y monitoreo de los trabajadores en materia estrés laboral.

Cabe agregar, según cifras del diario El Espectador (2012), en Colombia el 38% de los trabajadores con empleo se ven afectados por el estrés, con una tendencia a la alta sino se toman medidas correctas, originado por la ausencia por un contrato laboral que cause

certidumbre, permitiendo implantar una estabilidad económica y emocional en el individuo, lo que se traduce en una situación gratificante y armoniosa para el trabajador.

Actualmente, las empresas en Colombia indistintamente si son grandes o pequeñas periódicamente deben valorar a sus trabajadores, a través de un estudio de recolección de la información auspiciado por la Universidad Javeriana vinculados a elementos como relaciones interpersonales, liderazgo, motivación, comunicación asertiva, objetivos cumplidos, desempeño, cantidad de descanso, desplazamiento al sitio de trabajo, relaciones familiares, entre otros.

La presente investigación permite especificar estudios con referencias que conllevan a demostrar el estrés laboral a nivel de las organizaciones empresariales por lo anterior se relacionan una serie de investigaciones a nivel internacional y nacional:

Una investigación realizada en España por Portero (2019), llevada a cabo en personal sanitario de urgencias de Sevilla, titulada “Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general”, el estudio es de tipo descriptivo transversal, en donde se analizó una muestra de 235 expertos de la salud de Enfermería y Medicina que laboran en cuatro servicios de urgencias hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía (España), de acuerdo con el instrumento que se aplicó fue un cuestionario Maslach Burnout Inventory para estimar el Burnout y la escala de estrés percibido que estima los niveles de estrés percibido y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Como resultado se demostraron que los niveles de estrés evidenciados en el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada.

En relación los aportes de este trabajo para la investigación actual en cuanto al aspecto teórico permiten cimentar la dimensión denominada: factores del estrés laboral destacando

especialmente elementos considerados importantes para nutrir los indicadores de las bases teóricas que se derivaron de este punto, con el fin de otorgar profundidad teórica en el objetivo específico en cuestión.

En la misma línea, un estudio elaborado en Chile por Riquelme, Soto y Torres (2018), llevada a cabo en Universidad del Bío-Bío, titulada “Relación entre las condiciones de trabajo y estrés laboral”, la indagación concierne a un estudio de tipo correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 61 madres académicas de la Universidad del Bío-Bío, 40 académicas de sede Chillán y 21 académicas de sede Concepción, los instrumentos aplicados fueron cuestionario de estrés laboral y de condiciones de trabajo, de la OIT-OMS, las deducciones generadas en la exploración, demuestra que concurre una conexión continua estadísticamente significativa entre condiciones de trabajo y estrés laboral es decir, de mejorar las condiciones de trabajo menor sería el nivel de estrés laboral exteriorizado en la población docente.

El aporte de la investigación mencionada, desde el enfoque teórico permitió detallar como el estudio tomado como antecedente desarrolló la variable estrés laboral, observación que permitió al investigador conocer la manera de replicar las teorías observadas para aplicarlas en la investigación objeto de estudio.

Por otro lado, la investigación elaborada en Colombia por Garavito (2018), desarrollada en Bucaramanga departamento de Santander, titulada “Estrés Laboral en Colombia”, dicho estudio fue de tipo revisión documental y bibliográfica para los periodos 2013 y 2018, desde un enfoque psicosocial, para la muestra fueron elegidos 220 artículos sobre el tema y de acuerdo a los discernimientos de inserción solo estuvieron seleccionados 55 artículos el cual se elaboró una ficha bibliográfica por artículo, para dar un total de 55, los

instrumentos aplicados en la investigación se efectuó de forma exhaustiva sobre los distintos productos científicos ubicados en las revistas psicológicas y repositorios a nivel nacional sobre estrés laboral en Colombia (2013-2018), en relación a los descubrimientos, el estudio sobre el estrés laboral es una variable con estudios recurrentes, en los artículos conseguidos de los últimos cinco años evidencia que el estrés laboral ha obtenido impulso en la investigación producto de su ocurrencia en la salud de los individuos, particularmente los trabajadores.

El aporte de la investigación mencionada, en cuanto a la perspectiva metodológica generó bases para la elaboración del instrumento de recolección de forma válida y confiable permitiendo recolectar la información necesaria, que posteriormente fue analizada e interpretada para obtener resultados que sirvieron para realizar las recomendaciones respectivas.

Se destaca un estudio realizado en Colombia por Cortes y Torres (2017), llevada a cabo en Bogotá departamento de Cundinamarca, titulada “El estrés laboral: un factor de riesgo psicosocial que afecta a los combatientes de una manera muy directa a su salud mental”, para dicha ruta investigativa se efectuó el estudio por medio un enfoque empírico analítico, la muestra estuvo conformada por 6 Agentes activos de la Policía Nacional de Colombia, con edades entre los 25 a los 45 años, que hacen parte de la Escuela de Suboficiales de la policía nacional de Colombia con rango de Capitanes, utilizando una herramienta de medición de factores Psicosociales denominado cuestionario de factores de riesgo psicosocial intraboral concretamente la forma A es aplicada para profesionales, fue planteada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Pontificia Javeriana (2010).

Las averiguaciones generadas en la exploración expusieron que las primordiales fuentes de estrés en el entorno laboral están vinculadas con el nivel de motivación de las

personas estudiadas, como secuela a estas repercusiones conciben síntomas como la presión laboral como factor de riesgo psicosocial, dado que las circunstancias donde interrelacionan estos individuos son emergentes e influyen de cierta manera lo conductual, emocional y cognitivo debido a las situaciones estructurales en las organizaciones, representando un riesgo para el colaborador.

La investigación antes mencionada, su aporte sustancial radica desde el ámbito teórico para el desarrollo de la variable, presentando su aporte a este estudio al manifestar contrastaciones donde sostienen los distintos riesgos psicosociales derivados del estrés laboral, referentes replicados en el marco teórico desarrollado. Ahora bien, en cuanto a la contribución metodológica esta reside en conocer los autores utilizados para el desarrollo conceptual de elementos de la ruta investigativa como es población, muestra, fuentes primarias y secundarias, entre otras.

Seguidamente Quispe y Gamio (2016), desarrolló un estudio en Perú llevada a cabo en empresa privada de Lima, titulada “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores”, la investigación fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional, asimismo la demostración fue de 168 participantes de una organización privada de Lima, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de Salud (OMS) y la Escala de clima laboral de Sonia Palma (CL-SPC), obteniendo propiedades psicométricas, las derivaciones encontradas demuestran que concurre una correspondencia significativa entre las variables estudiadas, con una afinidad bivariada y significación de $p < 0,00$, donde, el nivel de estrés preponderante en las unidades informantes fue bajo (87,50%) y el clima laboral fue estimado como favorable (44,05%).

El estudio mencionado tiene como aporte preponderante cimentar las bases teóricas en la investigación a desarrollar, desde la perspectiva de la OIT y OMS para el desarrollo de la variable, concretamente la dimensión fuentes del estrés laboral, donde, las posturas teóricas generadas y contrastaciones permiten diferenciar dicho elemento en otros contextos u organizaciones con particularidades similares.

Del mismo modo, García (2016), efectuó un estudio en Colombia concretamente en el departamento de Risaralda, Pereira, titulada “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo”, el método aplicado es de tipo descriptivo, transversal, en una muestra de tipo multietápica de 240 personas de una población de 607 sujetos, como instrumento se recurrió al cuestionario del modelo demanda–control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta, los descubrimientos en el estudio menciona altas probabilidades de desarrollar enfermedades mentales en el personal administrativo que en los trabajadores.

El aporte del estudio mencionado para la investigación a desarrollar reside en el soporte metodológico al presentar grandes similitudes en la ruta metodológica, por una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y diseño no experimental, de campo y transeccional. Asimismo, conocer los autores utilizados para el desarrollo conceptual de elementos del método como es población, muestra, fuentes primarias y secundarias, entre otras.

En este propósito Álvarez (2015), efectuó un estudio en Colombia, específicamente en la Universidad Cooperativa de Colombia, titulada “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo”, metodológicamente está fundamentada en un estudio de tipo correlacional, de campo, no experimental. La muestra de tipo probabilística intencional estuvo

representada por 41 empleados del área administrativa, fue aplicado como instrumento los cuestionarios: Factores psicosociales Test de Navarra y Estrés Laboral de la OIT.

Las conclusiones obtenidas reconocieron que se concurre en una repercusión directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de - 0,662. Se sugiere prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución.

Esta investigación resulta oportuna para el desarrollo de las bases teóricas siendo de utilidad, para definir algunos aspectos tratados en la dimensión fuentes del estrés laboral, desde la perspectiva metodológica sirvió como soporte al abordar una población con características similares, donde la población objeto de estudio pertenecen al mismo grupo concreto de personal administrativo, asimismo, puntos relacionados con los pasos a seguir en la investigación siendo referencia para guiar este trabajo de grado para dar respuesta al objetivo general

Una investigación realizada en Colombia por Amaya y Chiquillo (2015), realizada en el departamento de La Guajira Titulada “Perfil psicológico de pacientes clínicos con síndrome de Burnout” metodología no experimental de corte transversal y nivel de alcance descriptivo, se utilizaron dos herramientas de evaluación, el primero proporcionado a la evaluación psicológica para la prescripción del Síndrome de Burnout, a través del Maslach Burnout Inventory adaptación española, y el segunda que vislumbró la atención del cuestionario 16 PF (Cattell 1995).

Asimismo, como resultado se obtiene discutir en la correspondencia personalidad y síndrome de burnout, en el cual se certeza pacientes con altos indicadores de requerimiento emocional, ante el confianza con los demás, agrupado al impotencia emocional, se evidencia una decadente empatía, con emoción de falta y decepción en el trato o amistades con lo otro o entorno, unificando asimismo la despersonalización, en conclusión señalando la presencia de un estrés avanzado en los trabajadores, causado por la impresión que causa el cumplimiento de energías con retractaciones muy básicas, estos sujetos se identificaban por responsabilidades significativos en lo social, relaciones interpersonales severos con la parte del grupo, en particular con los jefes supervisores o directores, formando decadencia mental en el individuo.

Bajo estas premisas, la organización objeto de estudio Multiservicios de La Guajira (MULTISEGUA) ubicada en Albania departamento de La Guajira en Colombia se ha dedicado a la prestación de servicios de pintura, latonería y obra civil, teniendo como cliente principal a la Multinacional Cerrejón, Multiservicios de La Guajira cuenta con una población de 270 empleados de los cuales 9 hacen parte del área administrativa, 6 de sexo femenino y 3 de sexo masculino desempeñando los siguientes cargos. Uno (1) Jefe de Gestión Humana, dos (2) Asistentes Administrativos, uno (1) Asistente de Seguridad, uno (1) Contador, uno (1) Auxiliar Contable, uno (1) Jefe Técnico, uno (1) Coordinador de Seguridad, uno (1) Vigilante.

En este sentido, presentan situaciones asociadas a estrés laboral, por el cumplimiento de múltiples tareas y actividades asignadas, las cuales deben realizar al mismo tiempo para entregar con puntualidad y efectividad en un corto periodo de tiempo, lo que está conllevando a los empleados de la parte administrativa a presentar posiblemente estrés laboral. observándose en cambios repentinos de comportamiento, emociones, actitudes; por la tensión que genera las altas cargas laborales. El capital humano de la empresa pretende proteger la

salud mental de sus empleados con el propósito de mantener condiciones de salud óptimas y mantenerse en los rangos de productividad y competitividad en el mercado.

En referencia a lo anterior Blanco, (2020), realizó una investigación sobre el estrés laboral y clima organizacional en las Instituciones Educativas en Colombia presenta una sintomatología que pudiese estar desarrollándose en los empleados del área administrativa de la empresa Multiservicios de La Guajira (MULTISEGUA), entre los cambios emocionales que perturban el estado anímico del individuo, afectando la conducta se destaca la preocupación, incertidumbre, angustia, zozobra, agitación, ansia, irritación, ansiedad, titubeo, falta de concentración, inseguridad en la toma de decisiones, miedo, desasosiego, retraimiento, incomunicación, aislamiento, entre otros.

Dadas las condiciones que anteceden, tomando en consideración los planteamientos de la OIT (2016), las causas que pueden originar dicha sintomatología, estando presentes en la organización objeto de estudio la empresa Multiservicios de La Guajira (MULTISEGUA), se destacan las siguientes: conflicto de asignación de actividades y tareas, desproporción de carga laboral, niveles alto de presión con respecto a los lapsos de entrega, turno laborales inflexibles e impredecibles, bajos niveles de apoyo para la solución de problemas, entre otros.

Lo anterior permite discernir, de continuar esta situación los empleados del área administrativa de la empresa Multiservicios de La Guajira (MULTISEGUA), pudiesen entrar en un aislamiento social en el lugar de trabajo afectando la eficiencia en las tareas, asimismo, generaría conflictos interpersonales perturbando el ambiente de trabajo, incremento del absentismo laboral producto de cardiopatías, aumento de incidentes laborales, enfermedades vinculadas a trastornos psicológicos, depresiones, ansiedad, trastorno del sueño. Como a largo plazo pueden presentar enfermedades de los sistemas inmunológico, digestivo, cardiovasculares,

diabetes presión arterial alta. Afectando la salud física y mental de los empleados y el desempeño del rendimiento, por ende, la productividad organizacional.

En este mismo orden, un medio de coadyuvar a través de esta investigación a la organización objeto de estudio es analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, con el fin de conocer la prevalencia e impacto del estrés relacionado con el trabajo, del mismo modo, tomar las acciones correctivas para que los trabajadores posean bienestar social y calidad de vida.

Lo anteriormente descrito permite que surja el siguiente interrogante:

¿Cómo afecta el estrés laboral a los empleados en el área administrativa de la empresa
MULTISEGUA del municipio de Albania La Guajira?

Objetivos

Objetivo general

Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa de la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

Objetivos específicos

- Identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.
- Describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.
- Proponer estrategias psicoeducativas que permitan reducir el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

Justificación

El estrés laboral que viven hoy día los empleados pertenecientes a diferentes organizaciones es causado por las excesivas exigencias laborales, jornadas de trabajo extensas y cumplimiento de múltiples actividades en cortos periodos de tiempo, es provocado por situaciones estresantes que se generan durante la jornada laboral, cuando se produce un conflicto entre las actividades asignadas y la capacidad o habilidad para cumplirla, las cuales generan un sobre esfuerzo que desencadenan respuesta innata reflejada en cambios de comportamiento, en las emociones y actitudes. Estos sucesos se pueden presentar de forma transitoria o por periodo largo de duración donde la persona no puede logra reponerse de inmediato a los sucesos vivido por las situaciones amenazante, generando ansiedad angustias miedo frustraciones a las personas que la padecen.

Teniendo en cuenta lo expuesto, resulta permitente realizar la presente investigación con el objetivo de analizar el estrés laboral como una problemática creciente en la actualidad que aumenta cada día en el ámbito laboral, la cual afecta de manera psicológica y física a los trabajadores dentro de la organización y a su vez brindar recomendaciones que permitan reducir el estrés laboral y mantener condiciones de salud optimas a los empleados, lo que permite para contribuir con las metas de la organización.

Desde el punto de vista académico, esta investigación aporta conocimiento y sapiencia soportado en la teoría a través de la revisión documental utilizada, contrastando los postulados teóricos de los autores estudiosos del tópico estrés laboral, aportando a otras iniciativas investigativas, donde, se repliquen los resultados en distintas investigaciones generando un

conjunto de conocimientos ordenados con más profundidad para enriquecer las líneas de investigación conexas a esta variable.

En relación al aspecto institucional, permite en la empresa donde se desarrolla el estudio concebir condiciones en el ambiente de trabajo, producto de la aplicación de estrategias psicoeducativas reducir el estrés laboral, generando cambios positivos en la organización desde cada empleado del área administrativa con el objeto de mantener la mejora continua y el desarrollo organizacional.

Desde la perspectiva social, la investigación genera un impacto en la organización objeto de estudio, al perseguir la formulación de estrategias psicoeducativas dirigidas a los empleados del área administrativa con el propósito de mejorar la situación afectiva y emocional de los mismos, reduciendo el estrés laboral con el fin de obtener un clima de trabajo armonioso, derivando un mejor desempeño y rendimiento en búsqueda de la productividad empresarial.

En el ámbito psicológico, es permitente mantener el bienestar emocional y desarrollo integral de sus empleados para contribuir alcanzar los niveles de santificación laboral y personal, de igual manera mantener el compromiso, sentido de pertenencia y lograr condiciones de salud y laborales óptimas; lo que permite obtener resultados exitosos a la organización, teniendo en cuenta a los empleados como el valor más importante dentro de la organización.

Este trabajo de investigación se encuentra adscrito según la temática a la línea de investigación mujer, hombre y sociedad del grupo de investigación Esperanza y Vida de la facultad de psicología de la universidad Antonio Nariño.

Esta línea está fundamentada bajo el siguiente constructo: “identificar las formas de construcción y deconstrucción social del ser hombre y mujer, los diferentes roles que implican esta categoría, las formas de abordarse desde la perspectiva psicológica y desde otras disciplinas. Intentando consolidar un discurso coherente, y una postura clara ante las diferentes formas de explicación del fenómeno” (UDCII – Psicología, Universidad Antonio Nariño, 2020).

Marco Teórico

Seguidamente, se presentan la fundamentación teórica necesarias para desarrollar el tema a partir de los objetivos de investigación, las cuales enfocan el estrés laboral, cumpliendo una exploración de los componentes que la establecen, en la misma se presentan las diferentes teorías y contribuciones de varios autores, fortaleciendo los conocimientos y permitiendo analizar la opinión de cada uno como experto en el área, lo cual permitió a los investigadores fijar posición al respecto; utilizando como reseña los temas examinados en los objetivos expresados en el vigente estudio. A continuación, se enuncian los enfoques teóricos seleccionados.

Estrés Laboral

El estrés para cada una de las personas puede tener diferentes significados desde las diferentes perspectivas, el estrés implica sentirse tenso, ansioso o preocupado. Científicamente son manifestaciones del estrés. Sentimientos que son como una respuesta programada ante una amenaza percibida que a futuros cercanos o lejanos puede tener repercusiones positivos o negativos. Como se ha dicho anteriormente el estrés se define literalmente en cientos de formas. Sin embargo, todas las definiciones se ubican en una de dos categorías: el estrés puede definirse como un estímulo o como una respuesta. Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011).

Todas las crisis generan situaciones de estrés en los individuos cuyas manifestaciones pueden ser ya sea físicas y/o psicológicas, el estrés laboral se manifiesta a nivel grupal o individual, es prácticamente inevitable que en el ámbito laboral experimentemos estrés, cualquier situación puede desencadenarlos ya que son mecanismos de defensa del ser humano ante una

situación que puede ser amenazante para su integridad y cada persona responderá a estas presiones de acuerdo con sus características personales. . Franklin y Krieger (2011).

Tomando como referencia a Hellriegel y Slocum (2015), el estrés es una forma de tensión vinculada a las emociones, ansiedad o tensión física que ocurre cuando se cree que las exigencias impuestas sobre un individuo exceden su habilidad o capacidad para manejar el estrestres.

Continuando con el proceso de revisión Robbins y Judge (2013), conceptualizan el estrés como una situación dinámica intrínseca del individuo al afrontar una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo deseado o se pretende alcanzar, donde, resultado se percibe con incertidumbre y relevante.

Para reforzar Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011), la definen como una respuesta del individuo que se adapta y se modera por las diferencias individuales, como consecuencia de cualquier suceso, que impone exigencias especiales a un individuo. Por su parte, Franklin y Krieger (2011), definen el estrés como una reacción innata que se puede manifestar a nivel físico y/o psicológico que puede ser negativa del organismo frente a las exigencias del medio que nos rodea.

Atendiendo los postulados teóricos de los autores anteriores Hellriegel y Slocum (2015), Robbins y Judge (2013), Franklin y Krieger (2011), Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011), estos convergen que estrés laboral es una respuesta, reacción o condición; producto de las exigencias o necesidades del individuo, particularmente en el sitio de trabajo, debido a exigencias establecidas.

Actualmente, es difícil coexistir a las incertidumbres y demandas. De nuestro entorno con posibilidad de cumplirlas a cabalidad. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, que se observan claramente en su comportamiento.

En este propósito, esta investigación fija posición con los postulados teóricos de Robbins y Judge (2013), debido que conceptualiza el estrés como una resistencia física y anímica negativa del organismo frente a los requerimientos del entorno, susceptible de suceder en contextos laborales en equipo y de relaciones con el resto.

Agentes estresores

Tomando como referencia a Hellriegel y Slocum (2015), las exigencias psicológicas o físicas del ambiente común mente se llaman agentes estresores o generadores de estrés, estos adoptan formas diversas, pero que tiene como finalidad generar estrés cuando alguien los percibe como una exigencia que excede la capacidad de dar respuesta a las situaciones.

Señala Robbins y Judge (2013), en una empresa de cualquier índole sobran los elementos que originan estrés, muestras de ello son las coacciones continuas para evadir errores o culminar las labores en un período condicionado, la sobrecarga de trabajo, un supervisor exigente e inclemente, así como colaboradores y miembros con personalidad áspera generan estrés. Estos agentes se clasifican en demandas de la tarea, ambigüedad del rol y conflictos del rol. Para, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011), los agentes estresores son acciones, situaciones que imponen exigencias especiales a una persona. Debido a que, en las circunstancias correctas, prácticamente cualquier situación impone exigencias especiales, la lista de posibles estresores es infinita.

Demandas de trabajo

Señala Hellriegel y Slocum (2015), este agente estresor para algunos empleados el hecho de no tener mucho tiempo o recurso para realizar el trabajo asignado es un elemento estresante importante, la sobrecarga se presenta cuando las exigencias del puesto de trabajo exceden la habilidad del colaborador para dar cumplimiento con las actividades asignadas de forma adecuada, siendo una fuente importante de estrés que contribuye a al colapso del individuo.

Para Robbins y Judge (2013), la definen como las demandas de la tarea relacionadas con el puesto de un individuo incluyendo el diseño del puesto que involucra independencia, amenidad de la tarea, nivel de sistematización, donde, los ambientes de trabajo, instalaciones físicas, aunado, a las diferentes actividades excesivas crean influencia en los trabajadores cuando divisan que la prontitud en la entrega de trabajo es enorme, concibiendo una fuente de estrés.

Por su parte, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011), una sobrecarga de trabajo en un momento u otro se convierte en incidencia laboral con una tendencia en aumento, cuando las personas sienten que carecen de la capacidad que se requiere para llevar a cabo su trabajo o que los criterios de desempeño se encuentran en un punto demasiado alto. Las organizaciones tratan de aumentar la productividad bajo una alternativa latente que es disminución del tiempo aumentando la sobrecarga labral y conjuntamente el estrés.

Ambigüedad del rol

Al respecto, es necesario hacer referencia de manera particular a los trabajos de Hellriegel y Slocum (2015), manifiestan la ambigüedad de roles son fuentes particularmente importantes de

estrés laboral, donde, los colaboradores padecen esta situación, pero las expectativas encontradas y la incertidumbre afectan en particular a los gerentes, otro aspecto de los roles de los colaboradores que pueden ser estresantes son el tener la responsabilidad del comportamiento de terceros y la falta de oportunidades para participar en decisiones importantes que afectan su trabajo.

Indica Robbins y Judge (2013), la ambigüedad del rol nace cuando las perspectivas del cargo no se deducen con claridad en cuanto a la información, asimismo, el miembro de la organización presenta incertidumbre en cuanto a las actividades y tareas por realizar. Por su parte, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011), se fundamenta especialmente cuando la institución omite su esencia, esta exhibe sus acciones, faenas, obligaciones y ocupaciones de manera extensiva sin especificaciones puntuales para hacer cabalmente la labor, producto de normalización de funciones en la empresa o limitaciones de comunicación.

Conflictos del rol

Siguiendo a Hellriegel y Slocum (2015), al señalar que el conflicto de roles puede presentarse debido las distintas exigencias impuesta a una persona dentro de la organización que pueden ser excesivas, existiendo confusión en los roles desempeñados por el colaborador el no estar seguro de cuales son las obligaciones y responsabilidades de las labores asignadas.

En el mismo orden de ideas, Robbins y Judge (2013), sostienen las instancias están relacionadas con las imposiciones que soporta un sujeto en base del rol específico que desempeña en la empresa, estos conciben perspectivas arduas de congeniar o armonizar, el exceso del rol se distingue cuando se espera que el empleado efectúe más encargos laborales en relación con la disponibilidad de tiempo.

Por su parte Ivancevich, Konopaske y Matteson (2011), indican que el conflicto de rol está presente siempre que la conformidad de un individuo con un conjunto de expectativas laborales entra en discrepancia con la aprobación, respecto a otro. Existen facetas del conflicto de rol como sentirse incomodo con las exigencias que nos hace un supervisor para que se lleve bien con personas de las cuales no se es compatible. Al margen de si el conflicto de rol se deriva de políticas organizacionales o de otras personas, puede ser un estresor significativo para algunos individuos.

Consecuencias del estrés laboral

Partiendo del estudio de las consecuencias del estrés laboral, Landy y Conte (2012), en los empleados se exterioriza un lazo correspondiente al estrés y las derivaciones perjudiciales en la salud de los trabajadores, las consecuencias del estrés constante se categorizan como conductuales vinculado al absentismo, uso de drogas y sustancias estupefacientes; fisiológicas exteriorizadas a través de dolencias en el dorso, cabeza, entre otros y psicológicas como la depresión, angustia, incertidumbre y preocupación.

Desde la perspectiva de Floría (2013), las consecuencias desfavorables del estrés habitual se agrupan en aspectos como el conductual, psicológico y fisiológico. Según Rostagno (2015), los efectos del estrés son varios, algunos son positivos como la autoayuda y la motivación para satisfacer los objetivos propios; otras son perniciosas, adversas y hasta potencialmente delicadas.

Al contrastar los siguientes autores Landy y Conte (2012) y Floría (2013), guardan similitud en definir qué consecuencias adversas en la salud de los colaboradores, las consecuencias negativas del estrés crónico pueden dividirse en tres categorías; conductuales, fisiológicas y psicológicas. Mientras Rostagno (2015), Los resultados del estrés son muchos,

algunos efectos, desde luego, son positivos, como la automotivación y la estimulación para satisfacer las metas y objetivos individuales. Sin embargo, algunas consecuencias del estrés son perjudiciales, contraproducentes y hasta potencialmente peligrosas.

Por consiguiente, las consecuencias del estrés laboral hacen referencia al contexto laboral, tales como: las condiciones físicas, condiciones psicológicas y sociales, que pueden originar o producir desadaptación en el funcionamiento laboral del trabajador, así como desequilibrio en el bienestar biológico, psicológico y social del mismo. Para la presente investigación se asume el criterio expuesto por Landy y Conte (2012), quien establece la relación entre el estrés laboral y los resultados negativos en la salud de los colaboradores, las cuales pueden dividirse en tres categorías referidas a conductuales, fisiológicas y psicológicas.

Consecuencias Conductuales

Aun cuando muchas de las conductas están relacionadas con fuertes cargas psicológicas del exceso de estrés, existen las manifestaciones conductuales del estrés las siguientes conductas: Ausentismo laboral; Menor dedicación al trabajo; el exceso de sustancias como el (café, alcohol, tabaco, psicofármacos); Aumento de conductas violentas; las relaciones humanas superficiales; Comportamiento volátil de alto riesgo.

Indica Landy y Conte (2012), entre las consecuencias conductuales del estrés se encuentra el absentismo, los incidentes, el exceso de alcohol, uso de drogas, rendimiento laboral cuestionado y actuaciones ineficaces, aparece la intimidación y violencia en el espacio laboral; concretamente concentran problemas del estrés influenciado por la memoria del individuo y el desempeño.

Para reforzar este criterio, Rostagno (2015), los efectos conductuales pueden llegar a ser, manifestaciones tales como estar predispuesto a accidentes, un comportamiento impulsivo, abuso de drogas, genera un temperamento agresivo, las consecuencias conductuales del estrés pueden verse reflejados en síntomas como ausentismo, rotación, accidentes y disminución del desempeño laboral.

Desde el enfoque de Vidal (2019), el estrés puede causar consecuencias conductuales a través del respuestas del sistema motor como lo son: hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entre cortada, respuestas emocionales, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, impresión de explosiones emocionales, consumo de drogas legales como el tabaco y el alcohol, falta de apetito, entre otras que podrían fácilmente dejar al sujeto al descubierto sobre su estado de ánimo o circunstancia particular.

Al analizar a los autores Landy y Conte (2012) Rostagno (2015), y Vidal (2019), coinciden en que al observar que el estrés pudiera causar consecuencias conductuales a través de respuestas a distintos sistemas del cuerpo. Bajo las luces otorgadas por los autores citados, en la presente investigación se tomará como modificaciones de la conducta, todas aquellas respuestas motoras o alteraciones del patrón de comportamiento motivado por la exposición excesiva al estrés.

Consecuencias Fisiológicas

Para Rostagno (2015), la respuesta fisiológica de estrés implica a tres sistemas: endocrino, nervioso e inmunológico, donde se presentan múltiples interconexiones que explican la amplitud de las reacciones del organismo. Al respecto informa: El estrés, tanto físico como emocional,

activa una parte del sistema límbico que se encuentra relacionado con los componentes emocionales del cerebro.

En este sentido, Landy y Conte (2012), manifiestan que los distintos cambios fisiológicos en el organismo acontecen al momento de circunstancias estresantes ocasionando la aceleración del sistema neurosimpático, produciendo distintos tipos de hormonas vinculadas con el estrés, estos ciclos hormonales originan un aumento en el ritmo cardíacos afectando el rendimiento físico y procesos cognoscitivo eficientes para el desenvolvimiento adecuado del individuo.

Inicialmente estos cambios pueden mejorar la toma de decisiones, el juicio y el desempeño físico; sin embargo, la activación crónica del sistema nervioso simpático puede generar cantidades excesivas de hormonas de estrés circulando en la sangre y en el cerebro, el estrés también puede causar la combinación de la constricción de los vasos sanguíneos y mayor cantidad de sangre moviéndose a través de ellos, lo cual provoca que las arterias coronarias y el corazón se desgasten.

En este contexto Rostagno (2015), afirma que los resultados fisiológicos podrían incluir, taquicardia, elevada presión arterial, sudoración, sensación de calor y frío, aumento de los niveles de glucosa en sangre y acidez estomacal. Mientras Vidal (2019), refiere que el estrés puede provocar consecuencias y efectos negativos a nivel del sistema de respuesta fisiológica como aumento de presión arterial, aumento de la glicemia en sangre, alteraciones del ritmo respiratorio, taquicardia, aumento de tensión muscular, aumento del metabolismo basal, del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta y dilatación de pupila.

Todos los anteriormente referidos autores, reconocen el efecto último que provoca la exposición del individuo a situaciones excesivas de estrés, que no es otro que una incidencia a nivel físico, dado que cada persona posee niveles de resistencia o tolerancia diferente, la aparición de algunos de los síntomas puede tardarse más, sin embargo, es deber de la gerencia

realizar una vigilancia detallada sobre la salud de los empleados para así poder descartar enfermedades ocupacionales producidas por el estrés.

Consecuencias Psicológicas

Según Landy y Conte (2012), las consecuencias psicológicas del estrés están vinculados con la angustia, inquietud, agotamiento mental, extenuación, percepción de desgaste laboral, descontento con el trabajo. Asimismo, persiste un período extremado de nerviosismo con tensión psicológica derivado de una contestación extendida a estresores laborales habituales que sobrepasan los recursos de la persona para enfrentarlos, ocasionando que estos se sientan emocionalmente exhaustos, sintiendo imposibilidad para afrontar las dificultades de forma segura sin sentir empatía las complicaciones de los demás.

De acuerdo a Rostagno (2015), el estrés puede producir diversas consecuencias psicológicas, incluyen la frustración, ansiedad, agresividad, apatía, baja autoestima, depresión. Además, menciona que algunas consecuencias del estrés también pueden ser cognitivos, los resultados cognitivos incluyen dificultad para concentrarse, incapacidad para tomar decisiones drásticas o incluso tomar decisiones en general, bloqueos mentales y ausencias momentáneas.

Desde la perspectiva de Vidal (2019), el estrés que es producido por el ámbito laboral puede causar diversas consecuencias psicológicas generando respuesta a nivel cognitivo como: sensación de preocupación, bajo nivel de concentración, indecisión, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica y sentimientos de falta de control.

Integrando e interpretando las posiciones de Landy y Conte (2005), Rostagno (2015), Vidal (2019), el estrés laboral puede ocasionar consecuencias psicológicas, e incluso estas

pueden tener resultados cognitivos como por ejemplo incapacidad para tomar decisiones, bloqueos mentales y ausencias momentáneas, afectando al individuo y por ende a la empresa.

Es por ello, se hace necesario fijar posición con Rostagno (2015), buscar mecanismos que permitan describir las consecuencias para los empleados, del estrés laboral tanto a nivel conductual, como físico y psicológico, lo cual servirá de base para el diseño y aplicación de estrategias con el propósito de minimizar el estrés laboral que puede presentar el elemento humano.

Marco Contextual

La empresa objeto de estudio nace en Albania en el año de 1998, constituyéndose como persona jurídica por escritura pública No. 0001023 de la notaría 1ra de Riohacha, matriculada en la Cámara de Comercio de Riohacha el 21 de agosto de 1998, bajo el No. 00039696. Desde sus orígenes Multiservicios de La Guajira & Cia limitada se ha dedicado a la prestación de servicios de pintura, latonería y obra civil, teniendo como cliente principal a la corporación Cerrejón. Durante el desarrollo de las actividades se caracteriza por ser una empresa seria y comprometida con la calidad y la mejora continua, garantizando siempre un ambiente de trabajo seguro a nuestros empleados.

Misión

Somos una organización que presta servicios de metalmecánica y construcciones de obras civiles menores, para el sector industrial, asegurando una excelente calidad y la plena satisfacción de nuestros clientes, promocionando el cuidado del medio ambiente, el bienestar de nuestro

capital humano y la prosperidad de las comunidades, permitiendo mantenernos como una empresa solida competitiva y orgullosamente guajira.

Visión

Ser reconocida en el mediano plazo como la mejor empresa en La Guajira en cuanto a la prestación de servicios de metalmecánica y construcción de obras civiles menores, garantizando un crecimiento sostenible a través de la calidad, eficiencia, responsabilidad social e innovación.

Objetivos

- Disminuir los accidentes vehiculares.
- Cero accidentalidades por caídas en alturas.
- Cero accidentes por manipulación de sustancias químicas
- Cero lesiones incapacitantes.
- Cero personas con enfermedad laboral
- Disminuir los impactos ambientales.

Políticas

Política de seguridad salud y ambiente

1. Velar por la integridad de sus empleados evitando accidentes con lesiones o daños a la propiedad, Promocionando estilos de vida saludables y la prevención de enfermedades laborales.

2. Darle prioridad al cuidado del medio ambiente, mitigando los impactos socio-ambientales que se generen de los procesos, y manteniendo buenas relaciones con la Comunidad y ofreciendo oportunidades de empleo priorizando que este sea personal propio de la región
3. Establecer altos estándares del Sistema SG-SSTA en búsqueda del Mejoramiento Continuo, cumpliendo de los requisitos legales aplicables que haya suscrito la organización con los clientes y otros.

Figura 1.

Organigrama

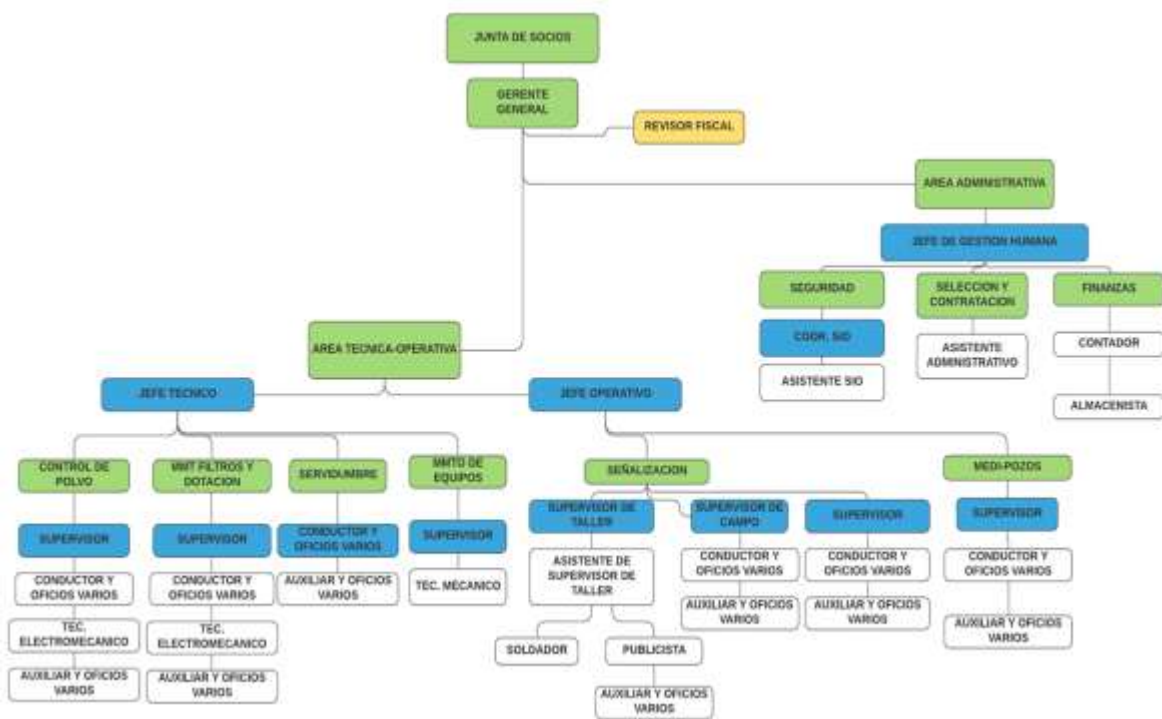


Tabla 1.*Operacionalización de la variable*

Objetivo general: Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.			
Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicadores
Identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.	ESTRÉS LABORAL	Agentes estresores	<ul style="list-style-type: none"> ● Demandas de tareas. ● Ambigüedad del rol. ● Conflictos del rol.
Describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.		Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> ● Consecuencias conductuales. ● Consecuencias fisiológicas. ● Consecuencias psicológicas.
Proponer estrategias psicoeducativas que permitan reducir el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.		Los resultados se obtendrán al finalizar la investigación.	

Fuente: Araujo y palacios (2021).

Método

En el desenvolvimiento de este capítulo se plantean una serie de acciones que los investigadores realizan para describir y analizar con profundidad el problema que constituye su objeto de estudio. Para lograr este objetivo, se establecen una serie de procedimientos que constituyen las técnicas de observación y recolección de datos, a fin de establecer la forma “cómo” se realizó el estudio. Es por ello que, Sabino (2012, p. 165) refiere que esta tarea “consiste en hacer operativos los conceptos y elementos del problema que se está estudiando”. Atendiendo estas consideraciones, en el desarrollo del presente capítulo se determina el enfoque metodológico de la investigación; el tipo y diseño dentro del cual se enmarca; fuentes de información, técnicas e instrumentos para la recolección de datos; así como el procedimiento aplicado a lo largo del estudio.

Tipo de investigación

El tipo de estudio se determina en función al alcance que se desprende de la investigación y el propósito que persigue el investigador al momento de llevarla a cabo, por lo cual es de suponer la existencia de varios enfoques que se ajustan a las particularidades de cada estudio. Así mismo, se toman como referentes la descripción y la explicación, dependiendo del nivel de conocimiento científico al que se aspira llegar. Partiendo de estas consideraciones, el presente estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, por lo que Cohen y Gómez (2019), la definen como aquella que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. Por otra parte, Sabino (2012), afirma que este tipo de investigación indagando para detallar las propiedades, las características, los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos que se someta a un análisis. Es indicar, que solamente intentan precisar o acumular información de modo independiente para agruparlos, sobre los conceptos o las variables a las que se describen, sus propósitos no es demostrar cómo se vinculan entre sí.

Teniendo en cuenta el tipo de información que va a recoger y analizar, la investigación corresponde a un enfoque de tipo cuantitativo, según Cohen y Gómez (2019), afirman que el paradigma positivista cuantitativo se complementa en una serie de pasos rigurosos y metódicos que se inician con la creación del problema, la revisión de literatura, la comprobación de hipótesis y el establecimiento de las técnicas y procedimientos de recolección de datos para su posterior análisis e interpretación, asimismo, Baena (2017), señala que en estas investigaciones se recolectan y analizan los datos cuantitativos a partir de las variables objeto de estudio, por lo que, las propiedades y los fenómenos son abordados desde esta perspectiva, utilizando para ello el análisis descriptivo, exploratorio o inferencial,

entre otros. En función a estas afirmaciones, la investigación de adhiere a este enfoque, utilizando para ello la lógica o el razonamiento deductivo a partir de las teorías expresadas.

Llevando el mismo orden de ideas, el presente estudio se diseñó bajo la modalidad de campo, puesto que se recabó la información en la población objeto de estudio, puesto que los datos adquiridos se ejecutaron de forma directa a los sujetos investigados a la realidad objeto de estudio, del cual ocurren los hechos o reseñas primordiales, sin manipular las variables, es decir consiguiente el analizador obtiene la información pero altera las condiciones ya existentes, implica en hechos pasados de forma consecuente en la experiencia. Por otra parte, Cohen y Gómez (2019), sostiene que el trabajo investigativo de campo es aquel que radica en la recaudación de antecedentes solamente de los individuos analizados o del contexto en el que acontecen los hechos datos primarios, sin dirigir o controlar la variable alguna, es decir el investigador obtiene los datos, pero la alteran las circunstancias ya existentes.

Continuando con el diseño de investigación, el estudio es no experimental para Tejada (2014), se denomina puesto que se efectúa sin maniobrar adrede la variable, simplemente se observa el fenómeno como se desenvuelve en su contexto original, para posteriormente estudiarlos, no se prepara ningún tipo de escenario específico, sólo se visualiza circunstancias existentes, no incitadas de forma intencional por el investigador. Para Arias, (2016), afirma que la investigación no experimental es sistemática sustentada en el método empírico, donde, las variables independientes no se consiguen cambios, después que el fenómeno involucrado se efectúo.

En esta misma línea{ el criterio epistemológico de este estudio corresponde al método de Galileano, creado por Galileo Galilei (1564- 1642), que incumbe en la actualidad al método científico, donde, se establece una vinculación científica entre observación y demostración,

concentrando su atención en la cuantificación de la realidad mediante los criterios de validez para llegar a ese conocimiento, partiendo de una realidad concreta y de los datos que este aporta, fundamentalmente por medio de la vía deductiva desde la teoría expuesta por los estudiosos de estrés laboral el estudio a realizar es a través del método deductivo hipotético, este se caracteriza por ser una ruta que se levanta instituyendo relaciones entre lo observable y no desde convicciones absolutas. Guanipa (2011).

Para este estudio de tipo cuantitativo se define la variable, denominada estrés laboral donde se disgrega en dimensiones a partir de los objetivos específicos, posteriormente se descompone en indicadores que comprende la teorización mínima de la variable estudiada, que permiten construir las afirmaciones que constituyen el cuestionario, para la respectiva aplicación y recolección de datos.

Fuentes de información

Fuente primaria

La información primaria es convertida a fin de que los contenidos y perspectivas de investigación, internamente de éstas apremiemos señalar empresarios, empleados, representantes de asociaciones, gerentes, alcaldes, entre otros, el directorio es interminable, cada investigador establece quiénes lo cuáles son las fuentes que mayor exploración le proveerán hacia evaluar sus indicadores.

Según Arias (2016) las fuentes primarias están sujetas a una indagación única, que ha sido divulgada por vez primera, esta se encuentra intacta no ha sido, explicada o valorada por terceros. Son fruto de una exploración o de una actividad particularmente creativa.

Es importante resaltar, una de las particularidades de las fuentes de indagación fundamentales, dentro de la investigación es llegar a los actores principales que suministren la información fidedigna, estos pueden ser colaboradores, jefes, supervisores, expertos en temas específicos; invariablemente es la referencia obtenida directamente, a ésta se le llama información de primera línea, en el caso particular los investigadores para extraer la información o datos acudirá al personal del área administrativa de la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, donde, se tabulo y analizo los datos adquiridos, con el fin de conseguir consecuencias que accedan a concebir sugerencias a la organización.

Fuente secundaria

La obtención de datos secundarios convendría de ser el primer camino en la exploración de información, presentemente el espacio virtual es un trámite muy valioso, lugar mediante una indagación completa se logran alcanzar resultados de muchas investigaciones concernidas con el tema, no derrochan su uso capítulos de periódicos, transmisiones de radio, así como televisivos.

Según Arias (2016), estos poseen datos originales, compilada y reestructurada, están fundamentalmente planteadas para proveer y extender el acceso a los datos principales, disponen del repertorio de referencia de acceso al conocimiento, permitiendo el control y el acceso a dichas fuentes.

Ante el planteamiento por parte del autor antes mencionado, no se permite manipular la información de origen primario por una causa particular, cuando los medios son limitados y cuando la fuente de origen primario es confiable, se utiliza para ratificar hallazgos, aumentar el comprendido de la búsqueda de una fuente principal, con el fin de planificar la exploración.

Cabe destacar, una de las características de las fuentes de información secundaria dentro de la investigación, es la indagación registrada por otros con relación al tema de interés, por ejemplo, informes, estadísticas, periódicos, revistas, entre otras cosas, tomando en circunspección cumpliendo con la cercanía de la realidad indagada y a los individuos comprometidos en el mismo.

En este propósito, se acudió como información secundaria artículos de revistas digitales, trabajos de investigación por parte de universidades tanto nacional como internacional, documentos pertenecientes a la institución estudiada, páginas de internet vinculadas a las variables objeto de estudio como es el estrés laboral en la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

Instrumento

En este apartado se especifican los diferentes recursos de los que se vale el investigador para acercarse a los acontecimientos que conforman su objeto de estudio, a fin de poder extraer de ellos la información requerida para su investigación. Las técnicas e instrumentos pueden ir desde la observación participante y no participante, hasta la implementación de cuestionarios en las que se refleje de forma cuantitativa el desarrollo y relación de las variables.

En atención a este punto, Sabino (2012, p. 156) considera que el análisis cuantitativo se desarrolla a partir de la información numérica que se obtiene posterior al procesamiento de datos obtenidos con la encuesta. El mismo se refleja a partir de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente”. Por consiguiente, para los efectos del presente estudio, se recurrió como instrumento el cuestionario. Donde, Espinosa y Toscano (2015), exige ciertas características como afirmaciones expuestas

correctamente, contenido pertinente y procesamiento adecuado de la información. Es indispensable basarse en preguntas vinculadas directamente con los indicadores estipulados.

Asimismo, Arias (2016), expresa que el cuestionario es la singularidad de encuesta realizada de manera escrita soportada en un formato contentivo de una sucesión de interrogaciones. El cuestionario aplicado en la presente investigación fue elaborado por los investigadores que la desarrollaron y validado por la universidad Antonio Nariño, el cual contempla la variable de estudio estrés laboral y las dimensiones agentes estresores, y consecuencias, dicho cuestionario estuvo conformado por 18 ítems, de escala tipo Licker, con opciones de respuesta de siempre, (5) casi siempre, (4) algunas veces, (3) casi nunca, (2) y nunca (1). (Ver apéndice 2)

Validez y Confiabilidad

Tal y como lo expresan Hernández y otros (2006), todo instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad, los cuales son características esenciales que deben estar presente en todas las herramientas de carácter científico para la recogida de datos. En palabras de Pérez (1998), si el instrumento reúne los requisitos garantizara los resultados obtenidos en un determinado estudio y, por lo tanto, las conclusiones pueden ser confiables y merecedoras de una mayor confianza.

Validez

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista la validez se refiere, al grado en qué una herramienta realmente mide la variable que se pretende valorar, ósea la eficacia con que esta herramienta mide lo que pretende. Bajo esta misma perspectiva, Baechle y Earle (2007) describen la validez como el grado en que una prueba mide lo que se pretende medir; siendo esta la singularidad más importante de una prueba.

Es así como, la validez del instrumento le garantiza al investigador que la información obtenida le ayudará en su propósito. Esta se desarrolla con la finalidad de lo que la opinión de los expertos sobre la materia de estudio, formalizan los ítems del instrumento para que posteriormente se proceda a aplicar el mismo a los sujetos de la población en estudio.

Es importante mencionar, que con la validez se puede determinar el análisis de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de que mida lo que se propone medir.

Confiabilidad

Se determinada mediante diversas técnicas, las cuales utilizan fórmulas que producen coeficientes o valores de confiabilidad. Dichos valores oscilan entre cero (0) y uno (1), donde el coeficiente cero significa confiabilidad nula y uno confiabilidad total.

En la presente investigación la medición del grado de confiabilidad se aplicó al cuestionario diseñado (Ver apéndice 2) para la variable estudiada el estrés laboral, el cual fue proyectado para ser aplicado a los empleados del área administrativa en la empresa multiservicios (Multisegua) municipio de Albania la Guajira.

Procedimientos

Durante el desarrollo de la investigación se inició con la determinación del área a ser investigada a la variable, en el cual se solicitó el permiso para la realización de la investigación en este caso es la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

En el primer capítulo de la investigación, se da inicio a la elaboración de la problemática, por lo tanto, se realizó la formulación del problema, establecimientos de los objetivos y justificación, asimismo se procedió a la revisión de antecedentes de investigación para dar sustento de otras investigaciones, en el mismo tono se procedió a consultar autores para el desarrollo de los constructos teóricos tanto de la variable como de indicadores.

Al respecto con la ruta metodológica del estudio Efectuado se sustentó el enfoque metodológico, tipo y diseño de investigación, así como las fuentes de investigación, asimismo, la población objeto de estudio es la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, en cuanto a la unidad de análisis son los empleados del área administrativa que allí laboran conformado por 9 sujetos. se determinó el instrumento de recolección datos, dicho instrumento fue mediante un cuestionario conformado por 18 ítems, por lo que se culmina con el capítulo IV en el cual se presentan los resultados del estudio, discutiéndose y analizándose la comprobación con las bases teóricas arrojando las tablas de resultados en función al baremo establecido, por último, se manifiesta las conclusiones, así como las recomendaciones del estudio y los lineamientos para perfeccionar los resultados esperados.

Aspectos Éticos

En términos prácticos, dentro del ámbito investigativo la ética para Arias (2016), es un ordenamiento que se sojuzga de la moral de los tutores, educandos o participantes al calificar sus conductas y proceder como apropiados o impropios, en el desempeño del deber durante la ruta investigativa, la intención de la ética en la investigación, es proporcionar la honestidad

en los hechos de los sujetos involucrados con la cuestión investigativa durante la formación de los profesionales, fundamentado en la virtud de los garantes del estudio

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó una explicación veraz donde se informó sobre los procedimientos del estudio, luego se establece un cronograma de las actividades a realizar, brindando de manera general la información pertinente de los objetivos de la investigación, que su participación era voluntaria y que si decidían retirarse podían hacerlo sin ninguna consecuencia y asimismo, que en cualquier momento del estudio podían expresar sus inquietudes, se incluye el consentimiento informado el cual será firmado por las autoridades involucradas como validez de su aprobación en la participación de la investigación.

La presente investigación se lleva a cabo según la regulación vigente en Colombia con respecto al trabajo con seres humanos, específicamente, en lo establecido en la resolución N° 008430 de 1993 del Ministerio de Salud (Capítulo I - artículos 6, 11 y 15; Capítulo V - artículos 45 y 46).

De acuerdo con la clasificación de riesgo que especifica el artículo 11 de la resolución señalada anteriormente y a la metodología propuesta en la investigación, se trata de una investigación que no contiene algún riesgo en la que no se realiza ningún tipo de intervención ni modificación intencional. Señala, el Artículo 11 de la resolución mencionada la investigación sin riesgo, son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: grupos focales,

entrevista en profundidad, y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Por su parte Sabino (2012), basa en los planteamientos que sostiene Kvale (1996) en cuanto a que es muy difícil establecer reglas explícitas y soluciones claras a los problemas éticos que surjan en un estudio. Kvale plantea la discusión de cinco elementos importantes a considerar. Para empezar, el consentimiento informado, se refiere al hecho de proporcionar a las personas que participan en el estudio información sobre las generalidades de éste, sobre el propósito de la investigación, sobre el diseño y sobre cualquier riesgo o beneficio probable. Seguidamente, la confidencialidad, se refiere a que la información, privada perteneciente a la identificación de la persona no será divulgada. Continuando con la línea, las consecuencias, donde el principio del beneficio significa que el riesgo de la persona a sufrir algún daño debe reducirse al mínimo.

Posteriormente, el investigador necesita dos cualidades: la sensibilidad para identificar un problema ético y la responsabilidad de actuar consecuentemente en función de lo que ha descubierto, se conoce como responsabilidad científica. Finalmente, las preguntas que debe hacerse el investigador, en cuanto a cuáles serán los beneficios del estudio, cómo se va a proteger la confidencialidad de las personas que participen, quién tendrá acceso a la información obtenida, existe la posibilidad de que surjan problemas legales.

Finalmente, debe concurrir un convenio entre el científico y los sujetos colaboradores en el estudio, dado que la indagación alcanzada corresponde a los informantes. En este sentido, se respetará la privacidad y anonimato de los miembros implicados. Es significativo, destacar que gozarán de acceso al informe final, donde, se consentirán indicaciones en el caso de una inoportuna disquisición por parte del investigador, para incluir, excluir o cambiar algo.

Resultados de la investigación

En el presente capítulo se analizan y discuten los resultados obtenidos del proceso de recolección de la información, los mismos son expuestos siguiendo el orden de presentación de la variable estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

El análisis se desarrolla interpretando todas las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, presentado por dimensión, los mismos pueden ser observados en las tablas construidas para tal fin. Asimismo, se expresa la opinión de los investigadores orientados a las bases teóricas analizadas, las cuales, finalmente llevaron a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones de la investigación, con la finalidad de suministrar una información científica para identificar los agentes estresores y describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

4.1. Estrés laboral

La variable de estrés laboral quedo constituida en las dimensiones; agentes estresores, sus indicadores son demandas de tareas, ambigüedad del rol y conflictos del rol, como segunda y última dimensión de la presente variable se encuentra consecuencias del estrés laboral, integrado por los indicadores consecuencias conductuales, consecuencias fisiológicas, y consecuencias psicológicas.

4.1.1. Agentes estresores

El objetivo específico de esta dimensión es identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

Tabla2.

Agentes estresores

Opción respuestas	Demandas de tareas		Ambigüedad del rol		Conflictos del rol	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
			3.3			
Siempre	0	0.00	3	37.04	3	33,33
Casi siempre	0.3 3	3.70	1.6 7	18.52	1	7.41
A veces	3.6 7	40.74	0.6 1	11.11	2	22.22
Casi nunca	1	11.11	7	7.41	0	3.70
Nunca	2.3 4	44.44	2.3 3	25.93	3	33.33

Suma	9	100,0 0	9	100,0 0	9	100,0 0
Media		2.04		3.33		2.89
Mediana		2,00		4,00		3,00
Moda		1,00		5,00		1,00
Desv. estándar		1.02		1.66		1.69

Fuente: Araujo y palacio (2021).

La tabla 2 presenta los resultados del análisis de frecuencia de los indicadores de la dimensión agentes estresores, al respecto con el primer indicador **demandas de tareas** el 44,44% de los sujetos encuestados señala que nunca se tiene en cuenta este agente presentándose sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas, un 40,74% manifiesta que algunas veces sientes presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido, asimismo, percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia; sin embargo, mientras un 11,11% afirman casi nunca.

Con respecto a la media, indica en promedio de respuestas 2,04 ubicándola en la categoría baja; revelando que el agente demandas de tareas tiene en cuenta una frecuencia muy alta; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor a 2 ubicándose por debajo de la media, evidenciando una tendencia hacia las alternativas bajas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 1, nunca; la desviación estándar es de 1.02, señalando una moderada dispersión y moderada confiabilidad de las respuestas.

Los resultados tienen coherencia con lo expuesto por Robbins y Judge (2013), al definir las demandas de la tarea relacionadas con el puesto de un individuo incluyendo el diseño del puesto que involucra independencia, amenidad de la tarea, nivel de sistematización, donde, los ambientes de trabajo, instalaciones físicas, aunado, a las diferentes actividades

excesivas crean influencia en los trabajadores cuando divisan que la prontitud en la entrega de trabajo es enorme, concibiendo una fuente de estrés.

En cuanto al indicador **Ambigüedad del rol**, el 37,04% responde que siempre el empleado presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo, contando con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes, teniendo las tareas claramente definidas. en el mismo sentido, el 25,93% expresa que nunca se hace, mientras un 18,52% afirman que casi siempre, un 11,11 % respondieron algunas veces y un 7,41% respondieron casi nunca.

Por su parte, la media indica que el promedio de respuestas es de 3,33 ubicándola en la categoría moderada, mostrando que la Ambigüedad del rol, es acatada con una frecuencia moderada; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor que 4 ubicándose por debajo de la media, pero evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 5, siempre; la desviación estándar es de 1.66, advirtiendo una muy alta dispersión y baja confiabilidad de las respuestas.

Los resultados tienen coherencia con lo expuesto por Robbins y Judge (2013), la ambigüedad del rol nace cuando las perspectivas del cargo no se deducen con claridad en cuanto a la información, asimismo, el miembro de la organización presenta incertidumbre en cuanto a las actividades y tareas por realizar, al no presentar especificaciones puntuales para hacer cabalmente la labor, producto de normalización de funciones en la empresa o limitaciones de comunicación.

En correspondencia a los resultados obtenidos en el indicador **conflictos del rol** el 33,33% de los sujetos encuestados afirman que siempre reciben órdenes contradictorias

provenientes de su jefe inmediato, un 33,33 % nunca recibe órdenes simultaneas de dos o más individuos, sin embargo, un 22,22 % manifiesta algunas veces, un 7,41% casi siempre y un 3,70% casi nunca, afirman lo contrario.

Los resultados anteriores divergen con lo propuesto por Robbins y Judge (2013), al sostener que las instancias están relacionadas con las imposiciones que soporta un sujeto en base del rol específico que desempeña en la empresa, estos conciben perspectivas arduas de congeniar o armonizar, el exceso del rol se distingue cuando se espera que el empleado efectúe más encargos laborales en relación con la disponibilidad de tiempo.

Tabla 3.

Dimensión agentes estresores

Opciones respuestas	Agentes estresores	
	FA	FR
Siempre	2	23.46
Casi siempre	1	9.88
Algunas veces	2	24.69
Casi nunca	1	7.41
Nunca	3	34.57
Suma	9	100
Media		2.75
Mediana		3,00
Moda		1,00
Desviación estándar		1.57

Fuente: Araujo y palacios (2021).

Una vez analizado cada uno de los indicadores se puede notar que las respuestas a la dimensión Agentes estresores se tienen en cuenta en el desarrollo de sus actividades puesto que el 34,57%

de los encuestados manifiesta que en la empresa nunca les da cumplimiento al agente Demandas de trabajo presentándose sobrecarga de trabajo al realizar las actividades comisionadas, en el mismo sentido un 24,69% señala que algunas veces este agente genera presión cuando debe efectuar procedimientos en un lapso establecido, asimismo, un 23,46% siempre está presente la ambigüedad y conflicto del rol, mientras un 9,88 % y 7,41% derivó en casi siempre y casi nunca respectivamente.

Como resultado de la media, se indica en promedio de respuestas sobre la dimensión agentes estresores es de 2.75 ubicándola en la categoría moderada presencia; develando que los agentes estresores se tienen en cierta forma en el desarrollo de sus actividades con una frecuencia moderada; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor a 3 ubicándose por encima de la media, pero evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 1, nunca; la desviación estándar es de 1.57 señalando una alta dispersión y baja confiabilidad de las respuestas.

Los resultados anteriores, van a dirección a lo expresado por Robbins y Judge (2013), quienes consideran que en una empresa de cualquier índole sobran los elementos que originan estrés, muestras de ello son las coacciones continuas para evadir errores o culminar las labores en un período condicionado, la sobrecarga de trabajo, un supervisor exigente e inclemente, así como colaboradores y miembros con personalidad áspera generan estrés. Estos agentes se clasifican en demandas de la tarea, ambigüedad del rol y conflictos del rol.

4.1.2. Consecuencias del estrés laboral

El objetivo de esta dimensión persigue Describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

Tabla 4.

Consecuencias del estrés laboral

Opción respuestas	Consecuencias conductuales		Consecuencias fisiológicas		Consecuencias psicológicas	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	0	0.00	7	18.52	1	11.11
Casi siempre	1	11.11	1	11.11	0	0.00
A veces	1.5	16,67	7	18.52	2	22.22
Casi nunca	3	27.78	1	11.11	1	11.11
Nunca	4	44.44	7	40.74	5	55.56
Suma	9	100,0	9	100,0	9	100,0
Media		1.63		2.56		2.00
Mediana		1,00		2,00		1,00
Moda		1,00		1,00		1,00
Desv. estándar		1.00		1.58		1.36

Fuente: Araujo y palacio (2021).

La tabla 4 presenta los resultados del análisis de frecuencia de los indicadores de la dimensión consecuencias del estrés laboral, al respecto con el primer indicador **consecuencias conductuales** el 44,44% de los sujetos encuestados señala que nunca presentan un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo, no exhibe dificultad para relacionarse con otros individuos en el lugar de trabajo, sin mostrar comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad; sin embargo, un 27,78% manifiesta que casi nunca, mientras un 16,67% afirman que algunas veces y un 11,11% casi siempre.

Con respecto a la media, indica en promedio de respuestas 1,63 ubicándola en la categoría baja; revelando que las consecuencias conductuales tienen en cuenta una frecuencia

baja; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor a 1 ubicándose por debajo de la media, evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 1, nunca; la desviación estándar es de 1.0, señalando moderada dispersión y moderada confiabilidad de las respuestas.

Los resultados tienen discrepancia con lo expuesto por Landy y Conte (2012), entre las consecuencias conductuales del estrés se encuentra el absentismo, los incidentes, el exceso de alcohol, uso de drogas, rendimiento laboral cuestionado y actuaciones ineficaces, aparece la intimidación y violencia en el espacio laboral; concretamente concentran problemas del estrés influenciado por la memoria del individuo y el desempeño.

En cuanto al indicador **consecuencias fisiológicas** el 40,74 % respondieron que nunca presentan tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo, a su vez, no muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo, sin sufrir de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche; en el mismo sentido, el 18,52% respondieron siempre y algunas veces, mientras un 11,11% expresaron casi siempre y casi nunca respectivamente.

Con respecto a la media, se indica en promedio de respuestas es de 2,56 ubicándola en la categoría baja, mostrando que la consecuencia fisiológica se presenta con una baja frecuencia; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor a 2 ubicándose por debajo de la media, evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 1, nunca; la desviación estándar es de 1.58, señalando una alta dispersión y baja confiabilidad de las respuestas.

Los resultados obtenidos poseen discordancias con lo expuesto por Landy y Conte (2012), al manifestar que los distintos cambios fisiológicos en el organismo acontecen al

momento de circunstancias estresantes ocasionando la aceleración del sistema neurosimpático, produciendo distintos tipos de hormonas vinculadas con el estrés, estos ciclos hormonales originan un aumento en el ritmo cardíacos afectando el rendimiento físico y procesos cognoscitivo eficientes para el desenvolvimiento adecuado del individuo.

En lo relacionado al indicador **consecuencias psicológicas**, el 55,56% de los sujetos encuestados expresan nunca sienten desinterés con respecto a las actividades en el trabajo, sin presentar una disconformidad con las responsabilidades en el trabajo, no presentan una sensación de aislamiento, cansancio o desgano; en el mismo sentido, el 22,22% respondió algunas veces, a su vez, un 11,11% respondieron siempre y casi nunca respectivamente.

Con respecto a la media, se indica en promedio de respuestas es de 2 ubicándola en la categoría baja, mostrando que las consecuencias psicológicas se tienen en cuenta con una frecuencia baja; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor a 1 ubicándose por debajo de la media, evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 1, nunca; la desviación estándar es de 1.36, señalando una alta dispersión y baja confiabilidad de las respuestas.

Los resultados observados tienen discrepancia con lo planteado por Landy y Conte (2012), las consecuencias psicológicas del estrés están vinculados con la angustia, inquietud, agotamiento mental, extenuación, percepción de desgaste laboral, descontento con el trabajo. Asimismo, persiste un período extremado de nerviosismo con tensión psicológica derivado de una contestación extendida a estresores laborales habituales que sobrepasan los recursos de la persona para enfrentarlos, ocasionando que estos se sientan emocionalmente exhaustos, sintiendo imposibilidad para afrontar las dificultades de forma segura sin sentir empatía las complicaciones de los demás.

Tabla 5.*Dimensión consecuencias del estrés laboral*

Opciones respuestas	Consecuencias del estrés laboral	
	FA	FR
Siempre	1	9.88
Casi siempre	1	7.41
Algunas veces	2	19.14
Casi nunca	2	16.67
Nunca	4	46.91
Suma	9	100
Media		2.62
Mediana		2,00
Moda		1,00
Desviación estándar		1.63

Fuente: Araujo y palacio (2021).

Una vez analizado cada uno de los indicadores se puede notar que las respuestas a la dimensión consecuencia del estrés laboral se tienen en cuenta en el desarrollo de acciones del empleado un 46,91% de los encuestados manifiesta que nunca presentan consecuencias conductuales, fisiológicas y psicológicas, en el mismo sentido un 19,14% señala que algunas veces lo presenta, un 16,67% opina casi nunca, un 9,88% afirman que siempre y un 7,41% sostienen que casi siempre.

Como resultado de la media, se indica en promedio de respuestas sobre la dimensión consecuencias del estrés laboral es de 2,62 ubicándola en la categoría moderada; develando que las consecuencias del estrés laboral se manifiestan en el desarrollo de las actividades de los empleados con una frecuencia moderada; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor a 2 ubicándose por debajo de la media, evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 1, nunca; la desviación estándar es de 1.63, señalando una muy alta dispersión y muy baja confiabilidad de las respuestas.

Los resultados anteriores, van en contra a lo expresado por Landy y Conte (2012), en los empleados se exterioriza un lazo correspondiente al estrés y las derivaciones perjudiciales en la salud de los trabajadores, las consecuencias del estrés constante se categorizan como conductuales vinculado al absentismo, uso de drogas y sustancias estupefacientes; fisiológicas exteriorizadas a través de dolencias en el dorso, cabeza, entre otros y psicológicas como la depresión, angustia, incertidumbre y preocupación.

Tabla 6.

Variable Estrés Laboral

Opciones respuestas	Estrés Laboral	
	FA	FR
Siempre	2	16,67
Casi siempre	1	8,64
A veces	2	21,91
Casi nunca	1	12,04
Nunca	4	40,74
Suma	9	100,00

Media	2.41
Mediana	2,00
Moda	1,00
Desviación estándar	1.51

Fuente: Araujo y palacio (2021).

Una vez analizado cada uno de las dimensiones se puede notar que las respuestas a la variable estrés laboral se tienen en cuenta en el desarrollo de las actividades de los empleados, donde, el 40,74% de los encuestados manifiesta que nunca presentan estrés laboral en el sitio de trabajo, en el mismo sentido un 21,91% señala que algunas veces, un 16,67% opina que siempre, un 12,04 % manifiesta nunca y un 8,64 expresa que siempre.

Como resultado de la media, se indica en promedio de respuestas sobre la variable estrés laboral es de 2,41% ubicándola en la categoría baja presencia; la mediana indica que más del cincuenta por ciento de las respuestas es igual o mayor a 2 ubicándose por debajo de la media, evidenciando una tendencia hacia las alternativas altas de opinión. La moda muestra que la respuesta con más frecuencia es 1, nunca; la desviación estándar es de 1.51 señalando una alta dispersión y baja confiabilidad de las respuestas.

Los resultados anteriores, discrepan de los planteamientos de Robbins y Judge (2013), al conceptualizar el estrés como una situación dinámica intrínseca del individuo al afrontar una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo deseado o se pretende alcanzar, donde, resultado se percibe con incertidumbre y relevante.

Tabla7.

Estrategias psicoeducativas que permitan reducir el estrés laboral en los empleados del área administrativas en la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

Estrategia	Acciones	Recursos	Tiempo	Responsables
Mitigar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Disminuir la sobrecarga de trabajo en lapsos cortos de tiempo. <input type="checkbox"/> Evitar dar órdenes con respecto a actividades que difieran con la responsabilidad del puesto ocupado. <input type="checkbox"/> Efectuar charlas de concienciación al personal directivo con respecto a la asignación de tareas innecesarias que generen ambigüedad del rol. <input type="checkbox"/> Fomentar una comunicación asertiva entre los empleados del área administrativa para mantenerse informado de las actividades extras a realizarse a futuro. 	Salón de reunión. Papelería para el registro.	2 hrs al mes. 2 hrs al mes. 3 hrs al mes. Semanal	Departamento de RRHH.
Prevenir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Realizar actividades grupales donde se fomente la cooperación entre los empleados con el fin de mejorar las relaciones interpersonales en el área administrativa. <input type="checkbox"/> Llevar un registro de los empleados con síntomas como cansancio o fatiga. <input type="checkbox"/> Realizar un seguimiento permanente de los empleados remitidos a 	Salón de reunión. Papelería.	2 hrs a la semana. Mensual. Mensual.	

	tratamiento con la medicina ocupacional.			Departamento de RRHH.
--	---	--	--	--------------------------

Fuente: Araujo y palacios (2021).

Discusión

Finalizado el proceso de recolección de la información, donde se tabuló la información, posteriormente se obtuvieron tablas estadísticas, para interpretarlas y discutir las, con base en la variable estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, se derivaron las siguientes conclusiones:

En cuanto al primer objetivo específico identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, en relación a la demanda de tareas los empleados sienten presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido, asimismo, en relación a la ambigüedad del rol percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia, a su vez, presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.

En relación al segundo objetivo específico describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, con respecto a las consecuencias conductuales se describe que los empleados no presentan un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo, no exhibe dificultad para relacionarse con otros individuos en el lugar de trabajo, sin mostrar comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.

Continuando con el segundo objetivo, en cuanto a las consecuencias fisiológicas se describe que los empleados no presentan tensión en los músculos del cuello y la espalda en el trabajo, a su vez, no muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo, no sufren de trastorno del sueño como somnolencia. Con respecto a las consecuencias psicológicas expresan que sienten interés con respecto a las actividades en el trabajo, presentan conformidad con las responsabilidades en el trabajo, no presentan una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.

Con el fin de responder la pregunta de investigación denominada, ¿Cómo afecta el estrés laboral a los empleados en el área administrativa de la empresa MULTISEGUA del municipio de Albania La Guajira? Tomando en consideración, el objetivo específico identificar los agentes estresores presentes en los empleados, en cuanto a la demanda de tareas los trabajadores se sienten perturbados cuando deben cumplir con las actividades en un corto tiempo, asimismo, en relación a la ambigüedad del rol se percibe exigencia de faenas grandes, a su vez, presenta órdenes para ejecutar trabajos innecesarios. Sin embargo, estos manifiestan no presentar consecuencias del estrés laboral desde lo conductual, fisiológico y psicológico.

Conclusiones

Dentro del proceso de investigación estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania, en cuanto a las experiencias que enriquecen el aprendizaje del psicólogo permitió en dicho estudio identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa de la organización objeto, asimismo, las consecuencias del estrés laboral observables durante el procedimiento de investigación.

En relación si el estudio logra resolver el problema planteado, una alternativa viable es a través de una propuesta para elaborar estrategias psicoeducativas que permitan reducir el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, desde la perspectiva de los resultados derivó que los empleados no presentan consecuencias del estrés, sin embargo, existen agentes estresores como demandas de tareas y ambigüedad del rol que influyen en los trabajadores.

En cuanto al aspecto teórico, la literatura sobre estrés laboral específicamente la dimensión estresores laborales se sustentó esencialmente en los autores Robbins y Judge (2013), con respecto a la dimensión consecuencias del estrés se fundamentó en los autores Landy y Conte (2012), estas fuentes secundarias de información en el caso particular para este estudio resultaron suficientes y adecuado para el desarrollo de las bases teóricas, siendo estos los autores principales con la cual se fijó posición.

Con respecto a los obstáculos metodológicos afrontados el principal elemento fue la toma de decisión en cuanto al diseño de investigación, donde, se seleccionó como no experimental, de campo y transversal; aquí los investigadores escogieron esa alternativa por presentar dominio en esa área, otro desafío presentado en el trayecto investigativo fueron los lapsos de tiempo, en especial el procedimiento de validación de instrumento, recolección de la información, tabulación de datos, tratamiento estadístico, entre otros.

Para el estudio el abordaje metodológico, se sistematizó a través de un enfoque cuantitativo, donde la teoría consultada proveniente de los estudiosos de la variable permitió concebir objetivos específicos desde la teoría, conocido como método hipotético deductivo, de allí surgen las dimensiones e indicadores, que soportan la construcción de un instrumento de recolección de datos, en esta caso cuestionario, donde, los datos recabados se tabulan y se

somete a un tratamiento estadístico, de allí, los resultados derivados se analizaron y discutieron, generando conclusiones y recomendaciones.

Dentro del proceso de investigación desde la recolección y análisis de la información se obtuvieron hallazgos que no eran los deseables, particularmente la dimensión correspondiente a las consecuencias del estrés laboral, donde, los empleados no presentan un estado irritable por contextos concernientes en el trabajo, sin expresar actuaciones de intolerancia e intransigencia. Tampoco, presentan un cuadro clínico en el sitio de trabajo producto de agentes estresores, por el contrario, sienten interés en relación a las actividades laborales, tienen consentimiento con las responsabilidades asignadas, con la ausencia de agotamiento o extenuación.

Con respecto al aporte teórico de esta investigación para el programa de Psicología de la universidad, no se generaron nuevas teorías para estudios posteriores, dado que, los postulados teóricos provenientes de los distintos autores permitieron solo replicar teorías existentes de estrés laboral a través de estudios previos. Desde la perspectiva metodológica su contribución fue elaborar un instrumento válido y confiable para recolectar la información en los sujetos claves, prescindiendo de cuestionarios estandarizados que se caracterizan por ser rígidos y no encajan metodológicamente con las conceptualizaciones desarrolladas.

Entre los logros personales de los investigadores, permitió absorber conocimientos teóricos en relación a la variable estrés laboral, asimismo, se obtuvo formación de cómo responder ante una problemática vivida en una organización relacionada al comportamiento humano, asimismo, permitió culminar el estudio soportado en una rigurosidad metodológica, que a futuro despertará esa inquietud de investigar para obtener nuevos logros en investigaciones de postgrado.

Recomendaciones

En consideración a las conclusiones obtenidas en la presente investigación se realizan algunas recomendaciones, que contribuyan a resolver la situación problemática develada. Por lo cual las recomendaciones derivadas del estudio son las siguientes.

En cuanto al primer objetivo específico identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, se recomienda implementar acciones que consientan la ejecución del trabajo de forma armónica, suprimiendo los entornos de exigencia laboral inmediata orientado a mitigar estresores, esencialmente los concernientes a ambigüedad y conflicto del rol, favoreciendo unas condiciones donde los empleados ejecuten sus ocupaciones armónicamente, estas acciones pueden materializarse a través de un monitoreo permanente de los agentes que estresan al personal, consintiendo la intervención de todos los actores implicados soportado en una evaluación de los grupos de trabajo, donde, las debilidades reveladas se solventarán con acciones correctivas.

En relación al segundo objetivo específico describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, a pesar de que los resultados arrojados no manifiestan síntomas del estrés laboral desde lo conductual, fisiológico y psicológico, sin embargo, se recomienda para evitar complicaciones futuras plantear programas encaminados a concientizar a la directiva de la empresa en cuanto a mitigar agentes estresores en el sitio de trabajo, fomentando la creación de espacios de convivencia enmarcado en el respeto, la tolerancia, comunicación, entre otros.

Referencias

- Amaya, N; y Chiquillo, J. (2015). Perfil psicológico de pacientes clínicos con síndrome de Burnout. *Cultura Educación y Sociedad* 6 (1): 141-147.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.* (7ª. ed.). Editorial Espíteme. Caracas, Venezuela.
- Ávila, U; y González, O. (2019). El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en Latinoamérica. *Centroamérica Forbes*. Marzo 06 2021. Disponible en: <https://forbescentroamerica.com/2019/08/14/el-sindrome-del-estres-laboral-prende-focos-rojos-en-latam/>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias.* 3ª edit. México. Editorial: Grupo Editorial Patria. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com>
- Blanco, M. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Rev. Espacios*. Vol. 41 (25). ISSN: 0798-1015.
- Chiavenato, I. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México. Ediciones McGraw-Hill.
- Cohen, N; y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños.* Buenos Aires, Argentina. Editorial Teseo. ISBN: 9789877231908
- Espinoza, E. & Toscano, D (2015). *Metodología de la investigación. Educativa y técnica.* Ecuador. Editorial: UTMACH.
- Floría, P. (2013). *Control del estrés laboral.* 2ª edit. Madrid. España. Editorial: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- Franklin, E; & Krieger, F. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para américa latina.* México. Editorial Pearson.
- Guanipa M (2011). *Reflexiones básicas sobre investigación.* Fondo editorial URBE. Maracaibo. Venezuela.
- Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30 (1), <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>
- Hellriegel, D y Slocum, J. (2015). *Comportamiento organizacional.* 9ª edit. D.F. México. Editorial Thomson.

- Iguasnia, S; y Saquisela, M. (2020). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. En *Industrial Data*, 4(2), 25-38.
- Ivancevich, J. Konopaske, R. & Matteson, M (2011). *Comportamiento organizacional*. 7a ed. D.F. México. Editorial McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Muñoz, I. (2016). Estrés laboral: Revisión en el periódico “El Mundo”. *Revista Española de Comunicación en Salud*. 40, 443–458.
- Monterrosa Castro, Á., Dávila Ruiz, R., Mejía Mantilla, A., Contreras Saldarriaga, J., Mercado Lara, M., & Flores Montesdeoca, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la facultad de ciencias de la salud*, 23, 195-213.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. 1ª edit. Ginebra, Suiza. Editorial: SafeDay. ISBN: 978-92-2-330642-7.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. 3ª edit. Ginebra, Suiza. Editorial: Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Organización Panamericana de la Salud. (OPS, 2018). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Revisado marzo 07, 2021, disponible en: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and
- Robbins y Judge (2013), *Comportamiento Organizacional*. 10ª Edición. Editorial Pearson Pertice Hall. Colombia.
- Rostagno, H. (2015). *El ABC del Estrés Laboral*. 4ª edit. Colombia. Editorial: Piramides.
- Sayed, S. H., Zeiny, H, & Adeyemo, D. A. (2014). Relationship between occupational stress, emotional intelligence, and self-efficacy among faculty members in faculty of nursing Zagazig University, Egypt. *Journal of Nursing Education and Practice*, 4(4), 183-194. <https://doi.org/10.5430/jnep.v4n4p18>
- Sabino, C. (2012), *El proceso de investigación*. 5ta edición. Buenos Aires. Argentina. Editorial Panamericana.
- Tejada, A. (2014). *Investigación científica. Guía metodológica para desarrollar planes de tesis*, 1e edi. Editorial:

Velázquez, J. (2019). Salud, burnout y estrés en ámbitos laborales. Una revisión sistemática. *Psicología y Salud*, 25(2), 147-155.

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral. Análisis y prevención*. 1ª edit. Zaragoza. España.

Editorial: Prensas Universitarias de Zaragoza.

Apéndice

Apéndice 1. Instrumento de validación

La Guajira, 22/03/2021

Sres.

Me dirijo a ustedes con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en el proceso de revisión y validación del instrumento que ha sido elaborado con el fin de obtener información para abordar, la investigación denominada: **“Análisis del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira”**. Para la validación del instrumento se consideran los aspectos como la pertinencia de las preguntas formuladas respecto a los objetivos, dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de las variables objeto de estudio, así como la secuencia o redacción.

En este sentido agradezco su buena disposición y dedicación en la revisión de cada uno de los ítems, efectuando todos los juicios y recomendaciones a que hubiere lugar con el fin de mejorar el instrumento.

Atentamente,

Gala Patricia Araujo Sarmiento

Yesmar Eusebio Palacio Suarez

1. PRESENTACION DEL VALIDADOR

Nombre y Apellido	
Cédula de Identidad	
Profesión	
Pregrado	Postgrado
Empresa en donde labora	
Ocupación	
Contacto	
Celular	Correo Electrónico

2. Título de la investigación

Análisis del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

3. Objetivos de la Investigación

3.1. Objetivo General.

Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.
- ✓ Describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

- ✓ Proponer estrategias psicoeducativas que permitan reducir el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

Tabla 1

Operacionalizacion de la variable

Objetivo general: Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.			
Objetivos específicos	Variable	Dimensión	Indicadores
Identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.	ESTRÉS LABORAL	Agentes estresores	<ul style="list-style-type: none"> ● Demandas de trabajo. ● Ambigüedad del rol. ● Conflictos del rol.
Describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.		Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> ● Consecuencias conductuales. ● Consecuencias fisiológicas. ● Consecuencias psicológicas.
Proponer estrategias psicoeducativas que permitan reducir el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.		Los resultados se obtendrán al finalizar la investigación.	

Fuente: Araujo y palacio (2021).

5. ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- ✓ Enfoque: Cuantitativo
- ✓ Tipo: Descriptivo.
- ✓ Diseño: De Campo, No experimental.

6. POBLACIÓN

La población objeto de estudio es la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira, en cuanto a la unidad de análisis son los empleados del área administrativa que allí laboran conformado por 9 sujetos. Considerando que en este caso la población es finita y accesible totalmente al investigador, se puede plantear que el diseño muestral es de tipo censo, es decir se tomara la totalidad de la población.

6. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En este apartado se especifican los diferentes recursos de los que se vale el investigador para acercarse a los acontecimientos que conforman su objeto de estudio, a fin de poder extraer de ellos la información requerida para su investigación. Las técnicas e instrumentos pueden ir desde la observación participante y no participante, hasta la implementación de cuestionarios en las que se refleje de forma cuantitativa el desarrollo y relación de las variables.

En atención a este punto, Sabino (2012, p. 156) considera que el análisis cuantitativo se desarrolla a partir de la información numérica que se obtiene posterior al procesamiento de datos obtenidos con la encuesta. El mismo se refleja a partir de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente”. Por consiguiente, para los efectos del presente estudio, se recurrió como instrumento el cuestionario. Donde, Espinosa y Toscano (2015), exige ciertas características como afirmaciones expuestas correctamente, contenido pertinente y procesamiento adecuado de la información. Es indispensable basarse en preguntas vinculadas directamente con los indicadores estipulados.

Asimismo, Arias (2016), el cuestionario es la singularidad de encuesta realizada de manera escrita soportado en un formato contentivo de una sucesión de interrogaciones, en consecuencia. Para la recolección de la información se recurrirá como instrumento a un cuestionario con una escala tipo Likert, compuesto por 18 ítems, conformados por 1 variable de investigación, 2 dimensiones y 6 indicadores, por otro lado, para la corrección se estableció que cada opción de respuesta tomará un puntaje de entre 5 y 1 puntos y se fija el puntaje de acuerdo con la organización de las opciones de respuesta.

En el mismo tono, el cuestionario diseñado va dirigido a la empresa Multiservicios (MULTISEGUA), que representa la población objeto de estudio constituida a los empleados del área administrativa, con la intención de alcanzar información oportuna para analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA).

	UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO PROGRAMA DE PSICOLOGÍA RIOHACHA - LA GUAJIRA ESTRÉS LABORAL.					AUTOR: Gala Patricia Araujo Sarmiento Yesmar Eusebio Palacio Suarez. Año: 2021					
	Objetivo General: Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.										
Variable: Robbins y Judge (2013), conceptualizan el estrés como una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante											
Objetivo Específico:		Identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) Albania La Guajira.									
Dimensión Agentes estresores.		Robbins y Judge (2013), en una organización no faltan los factores que causan estrés, ejemplos de ello son las presiones para finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables.									
Indicador: Demandas de trabajo.		Escala: Siempre- Casi siempre- A veces- Casi nunca- Nunca	Correspondencia del ítem con el Objetivo		Correspondencia del ítem con la Variable		Correspondencia del ítem con la Dimensión		Correspondencia del ítem con el Indicador		Correspondencia del ítem con el Indicador
Definición:		Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P
Para Robbins y Judge (2013), la definen como las demandas de la tarea relacionadas con el puesto de un individuo incluyendo el diseño del puesto (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización), las condiciones laborales y la disposición física del centro de trabajo, donde, distintas actividades sobrecargadas generan presión en los empleados o trabajadores cuando estos perciben que la velocidad del trabajo es excesiva, donde, el trabajo emocional también se convierte en una fuente de estrés.		1. Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.									
		2. Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.									
		3. Percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.									

Fuente: Araujo y Palacio (2021)

	UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO PROGRAMA DE PSICOLOGÍA RIOHACHA - LA GUAJIRA ESTRÉS LABORAL.						AUTOR: Gala Patricia Araujo Sarmiento Yesmar Eusebio Palacio Suarez. Año: 2021				
	Objetivo General: Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira										
Variable: Robbins y Judge (2013), conceptualizan el estrés como una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante											
Objetivo Específico:		Identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) Albania La Guajira.									
Dimensión Agentes estresores.		Robbins y Judge (2013), en una organización no faltan los factores que causan estrés, ejemplos de ello son las presiones para finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables.									
Indicador: Ambigüedad del rol.		Escala: Siempre- Casi siempre- A veces- Casi nunca- Nunca	Correspondencia del ítem con el Objetivo		Correspondencia del ítem con la Variable		Correspondencia del ítem con la Dimensión		Correspondencia del ítem con el Indicador		Corre de la red í
Definición:		Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P
Robbins y Judge (2013), la ambigüedad del rol surge cuando las expectativas del puesto no se entienden con claridad y el trabajador no está seguro de lo que debe hacer.		4. Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.									
		5. Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.									
		6. Tiene las tareas claramente definidas									

Fuente: Araujo y Palacio (2021)

	UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO PROGRAMA DE PSICOLOGÍA RIOHACHA - LA GUAJIRA ESTRÉS LABORAL.					AUTOR: Gala Patricia Araujo Sarmiento Yesmar Eusebio Palacio Suarez. Año: 2021				
	Objetivo General: Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira									
Variable: Robbins y Judge (2013), conceptualizan el estrés como una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un conflicto relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante										
Objetivo Específico:	Identificar los agentes estresores presentes en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.									
Dimensión Agentes estresores.	Robbins y Judge (2013), en una organización no faltan los factores que causan estrés, ejemplos de ello son las presiones para evitar finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables.									
Indicador: Conflictos del rol.	Escala: Siempre- Casi siempre- A veces- Casi nunca- Nunca	Correspondencia del ítem con el Objetivo		Correspondencia del ítem con la Variable		Correspondencia del ítem con la Dimensión		Correspondencia del ítem con el Indicador		Correspondencia del ítem con el Indicador
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P
Robbins y Judge (2013), sostienen las demandas del mismo relacionan con las presiones que sufre un individuo en función del rol particular que desempeña en la organización, estos generan expectativas que pueden ser difíciles de reconciliar o satisfacer. La sobrecarga del rol se experimenta cuando se espera que el empleado realice más trabajo de lo que el tiempo le permite.	7.Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.									
	8.Recibe órdenes simultaneas de dos o más individuos.									
	9.Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.									

Fuente: Araujo y Palacio (2021)

	UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO PROGRAMA DE PSICOLOGÍA RIOHACHA - LA GUAJIRA ESTRÉS LABORAL.						AUTOR: Gala Patricia Araujo Sarmiento Yesmar Eusebio Palacio Suarez. Año: 2021			
	Objetivo General: Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.									
Variable: Robbins y Judge (2013), conceptualizan el estrés como una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante										
Objetivo Específico:	Describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) Albania La Guajira.									
Dimensión Consecuencias	Según Landy y Conte (2012), en los empleados se exterioriza un lazo correspondiente al estrés y las derivaciones perjudiciales en los trabajadores, las consecuencias del estrés constante se categorizan como conductuales vinculado al absentismo, uso de drogas, estupefacientes; fisiológicas exteriorizadas a través de dolencias en el dorso, cabeza, entre otros y psicológicas como la depresión, incertidumbre y preocupación.									
Indicador: Consecuencias conductuales.	Escala: Siempre- Casi siempre- A veces- Casi nunca- Nunca	Correspondencia del ítem con el Objetivo		Correspondencia del ítem con la Variable		Correspondencia del ítem con la Dimensión		Correspondencia del ítem con el Indicador		Correspondencia del ítem con el Indicador
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P
Landy y Conte (2012), entre las consecuencias conductuales del estrés se encuentra el absentismo, los incidentes, el exceso de alcohol, uso de drogas, rendimiento laboral cuestionado y actuaciones ineficaces, aparece la intimidación y violencia en el espacio laboral; concretamente concentran problemas del estrés influenciado por la memoria del individuo y el desempeño.	10. Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo									
	11. Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.									
	12. Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.									

Fuente: Araujo y Palacio (2021)

	UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO PROGRAMA DE PSICOLOGÍA RIOHACHA - LA GUAJIRA ESTRÉS LABORAL.						AUTOR: Gala Patricia Araujo Sarmiento Yesmar Eusebio Palacio Suarez.				
							Año: 2021				
Objetivo General: Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.											
Variable: Robbins y Judge (2013), conceptualizan el estrés como una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante.											
Objetivo Específico:	Describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.										
Dimensión Consecuencias	Según Landy y Conte (2012), en los empleados se exterioriza un lazo correspondiente al estrés y las derivaciones perjudiciales en la salud de los trabajadores, las consecuencias del estrés constante se categorizan como conductuales vinculado al absentismo, uso de drogas y sustancias estupefacientes; fisiológicas exteriorizadas a través de dolencias en el dorso, cabeza, entre otros y psicológicas como la depresión, angustia, incertidumbre y preocupación.										
Indicador: Consecuencias fisiológicas.	Escala: Siempre- Casi siempre- A veces- Casi nunca- Nunca	Correspondencia del ítem con el Objetivo	Correspondencia del ítem con la Variable	Correspondencia del ítem con la Dimensión	Correspondencia del ítem con el Indicador	Correspondencia de la redacción del ítem					
Definición:	Ítems	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Landy y Conte (2012), manifiestan que los distintos cambios fisiológicos en el organismo acontecen al momento de circunstancias estresantes ocasionando la aceleración del sistema neurosimpático, produciendo distintos tipos de hormonas vinculadas con el estrés, estos ciclos hormonales originan un aumento en el ritmo cardíacos afectando el rendimiento físico y procesos cognoscitivo eficientes para el desenvolvimiento adecuado del individuo.	13. Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.										
	14. Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.										
	15. Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.										

Fuente: Araujo y Palacio (2021)



UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
RIOHACHA - LA GUAJIRA
ESTRÉS LABORAL.

AUTOR:

Gala Patricia Araujo Sarmiento
Yesmar Eusebio Palacio Suarez.

Año: 2021

Objetivo General: Analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

Variable: Robbins y Judge (2013), conceptualizan el estrés como una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante.

Objetivo Específico: Describir las consecuencias del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

Dimensión
Consecuencias. Según Landy y Conte (2012), en los empleados se exterioriza un lazo correspondiente al estrés y las derivaciones perjudiciales en la salud de los trabajadores, las consecuencias del estrés constante se categorizan como conductuales vinculado al absentismo, uso de drogas y sustancias estupefacientes; fisiológicas exteriorizadas a través de dolencias en el dorso, cabeza, entre otros y psicológicas como la depresión, angustia, incertidumbre y preocupación.

Indicador:
Consecuencias psicológicas.

Escala:
Siempre-
Casi siempre- A
veces- Casi
nunca- Nunca

Correspondencia del ítem con el Objetivo

Correspondencia del ítem con la Variable

Correspondencia del ítem con la Dimensión

Correspondencia del ítem con el Indicador

Correspondencia de la redacción del ítem

Definición:

Ítems

P

NP

P

NP

P

NP

P

NP

P

NP

Según Landy y Conte (2012), las consecuencias psicológicas del estrés están vinculados con la angustia, inquietud, agotamiento mental, extenuación, percepción de desgaste laboral, descontento con el trabajo. Asimismo, persiste un período extremado de nerviosismo con tensión psicológica derivado de una contestación extendida a estresores laborales habituales que sobrepasan los recursos de la persona para enfrentarlos, ocasionando que estos se sientan emocionalmente exhaustos, sintiendo imposibilidad para afrontar las dificultades de forma segura sin sentir empatía las complicaciones de los demás.

16. Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.

17. Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.

18. Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.

Apéndice 2. Cuestionario

El presente cuestionario forma parte de un proyecto que tiene como propósito fundamental recopilar información sobre algunos aspectos que tratan acerca del Análisis del estrés laboral en los empleados del área administrativa la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira. Para tal fin, se agradece su valiosa colaboración, considerando que debe ser sincero en las respuestas y que trate de responder en su totalidad el presente instrumento, asegurando que la información suministrada será utilizada de manera confidencial para la realización del trabajo antes señalado, su aporte proporcionara un material de gran importancia para hacer recomendaciones que tiendan a beneficiar la población antes mencionada.

Muchas gracias de antemano por el apoyo brindado.

INSTRUCCIONES

- ✓ Lea cuidadosamente cada pregunta del cuestionario.
- ✓ Es necesario que responda en función de lo que sabe.
- ✓ Marque con una **X** en la casilla correspondiente a las alternativas de acuerdo con la siguiente escala: **Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca o Nunca.**
- ✓ Si tiene alguna duda o confusión con la interpretación de los ítems, consulte con el entrevistador.
- ✓ Al terminar, verifique haber respondido todas las preguntas.
- ✓ Dicho instrumento está compuesto por 18 ítems relacionados al estrés laboral.

N°	Ítems	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
	USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:					
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.					
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.					
3	Percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.					
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.					
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.					
6	Tiene las tareas claramente definidas					
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.					
8	Recibe órdenes simultaneas de dos o más individuos.					
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.					
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo					
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.					
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.					
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.					
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.					
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.					
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.					
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.					
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.					

Fuente: Araujo y palacio (2021).

Apéndice 3. Estadística

Variable	ESTRÉS LABORAL																	
Dimensión	Agentes estresores									Consecuencias								
Indicador	Demandas de tareas			Ambigüedad del rol			Conflictos del rol			Consecuencias conductuales			Consecuencias fisiológicas			Consecuencias psicológicas		
Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	2	1	5	1	1	2	5	2	1	1	5	2	1	5	1	5
2	1	3	1	1	5	5	3	1	5	1	1	3	3	1	1	1	3	1
3	3	4	1	1	4	5	1	1	5	4	4	2	5	3	4	1	1	3
4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	5	2	2	3
5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	1	1	5	5	2	3	2	3
6	1	1	1	2	5	1	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	1	2	1	3	1	1	5
8	2	3	2	3	5	5	1	3	5	2	1	1	3	3	1	1	3	1
9	1	1	1	1	4	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Sumatoria de las frecuencias absolutas de los ítems

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Siempre 5	0	0	0	0	5	5	0	1	7	0	0	0	3	1	1	1	0	2
casi siempre 4	0	1	0	0	3	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0
Algunas veces	4	5	2	2	1	0	3	2	1	1	0	2	2	2	1	1	2	3
Casi nunca 2	1	0	2	2	0	0	0	1	0	3	1	1	1	1	1	1	2	0
Nunca 1	4	3	5	5	0	2	6	4	0	4	7	6	2	4	5	6	5	4
Suma:	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Media:	2.00	2.44	1.67	1.67	4.44	3.89	1.67	2.33	4.67	1.89	1.44	1.56	3.22	2.33	2.11	1.78	1.67	2.56
Mediana:	2	3	1	1	5	5	1	2	5	2	1	1	3	2	1	1	1	3
Moda:	3	3	1	1	5	5	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1
D. Estándar	1.00	1.13	0.87	0.87	0.73	1.69	1.00	1.50	0.71	1.05	1.01	0.88	1.64	1.50	1.54	1.39	0.87	1.67

Sumatoria de las frecuencias absolutas y relativas de los indicadores

	Demandas de tareas		Ambigüedad del rol		Conflictos del rol		Consecuencias conductuales		Consecuencias fisiológicas		Consecuencias psicológicas	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre 5	0.00	0.00	3.33	37.04	3	33.33	0	0.00	1.67	18.52	1	11.11
casi siempre 4	0.33	3.70	1.67	18.52	1	7.41	1	11.11	1	11.11	0	0.00
Algunas veces	3.67	40.74	1.00	11.11	2	22.22	1.5	16.67	1.67	18.52	2	22.22
Casi nunca 2	1	11.11	0.67	7.41	0	3.70	3	27.78	1	11.11	1	11.11
Nunca 1	4.00	44.44	2.33	25.93	3	33.33	4	44.44	3.67	40.74	5	55.56
Suma:	9	100	9	100	9	100.00	9	100	9	100	9	100.00
Media:	2.04		3.33		2.89		1.63		2.56		2.00	
Mediana:	2		4		3		1		2		1	
Moda:	1		5		1		1		1		1	
D. Estándar	1.02		1.66		1.69		1.00		1.58		1.36	

Apéndice 4. Carta de intención



Riohacha, marzo 10 de 2021

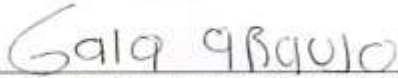
**Señora.
Sandra Sánchez Aguirre
Jefe de Gestión Humana
Multisegua**

Asunto: Carta de Intención estudiantes Gala Patricia Araujo Sarmiento y Yesmar Eusebio Palacio.

Reciba usted un cordial saludo, mediante la presente le expreso mi interés como Docente del Programa de Psicología de la Universidad Antonio Nariño para que los Estudiantes **Gala Patricia Araujo Sarmiento Cedula Nro. 1.121.299.437** y **Yesmar Eusebio Palacio Cedula Nro. 1.118.850.328** realicen un proceso Investigativo en la empresa Multisegua. El manejo de la Información es confidencial y sólo con fines académicos.


Agradezco la atención prestada y el espacio facilitado para nuestros estudiantes quedo atenta a sus respuesta y autorización.

Atentamente,


Gala Patricia Araujo Sarmiento
Estudiante


Yesmar Eusebio Palacio.
Estudiante


Édison Gregorio pinto Daza
Docente


Mayelis Elena Pinson Escudero
Docente





Consentimiento informado para participar en el proyecto de investigación:

**ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS (MULTISEGUA) MUNICIPIO
DE ALBANIA LA GUAJIRA**

Esta investigación, se desarrolla en el marco del trabajo de grado para optar el título de psicólogo de la universidad Antonio Nariño y su objetivo es analizar el estrés laboral en los empleados del área administrativo de la empresa Multiservicios (MULTISEGUA) municipio de Albania La Guajira.

El presente protocolo hace parte del estudio mencionado anteriormente, su identificación se mantendrá de forma anónima y su participación es de carácter voluntario.

PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL: La información a la cual se tenga acceso en virtud y con ocasión del presente proyecto de investigación, será utilizada por las partes con estricto cumplimiento con lo preceptuado en las normas constitucionales, legales y desarrollos jurisprudenciales en materia de protección de DATOS PERSONALES – HABEAS DATA.

Este estudio es liderado por **Gala Araujo Sarmiento y Yesmar Palacio Suarez** estudiantes de psicología de la universidad Antonio Nariño, quien atenderá cualquier requerimiento que surja de la realización de los procedimientos descritos. Es fundamental obtener de manera escrita su consentimiento, para lo cual le solicito que complete la siguiente información y firme.

Yo, _____ Identificado con C.C () CE () No _____
Estoy de acuerdo con mi participación en este estudio y acepto que mis resultados sean utilizados para esta investigación. Además, he tenido la oportunidad de aclarar las dudas que he tenido al respecto, se me han respondido a satisfacción y tengo claro que podre realizar las que me surjan después de terminada mi participación y q quien(es) dirigirlas.

Firma participante _____

C.C No _____

Nombres y firma investigador (a)

Gala Araujo Sarmiento

C.C No _____

Yesmar Palacio Suarez

C.C No _____

Fecha _____



Nº	Ítems	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
	USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:					
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.			X		
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.			X		
3	Percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.				X	
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.					X
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.	X				
6	Tiene las tareas claramente definidas					X
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.					X
8	Recibe órdenes simultáneas de dos o más individuos.				X	
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.	X				
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo				X	
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.					X
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.					X
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.	X				
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.				X	
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.					X
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.	X				
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.					X
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.	X				

VIOLADA INVESTIGACIÓN



INDICADOR DE VERIFICACIÓN

N°	Items	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
	USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:					
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.					X
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.					X
3	Percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.					X
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.					X
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.		X			
6	Tiene las tareas claramente definidas	X				
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.					X
8	Recibe órdenes simultaneas de dos o más individuos.					X
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.	X				
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo					X
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.					X
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.					X
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.					X
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.					X
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.					X
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.					X
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.					X
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o descaño.					X



N°	Items	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
	USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:					
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.					✓
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.					✓
3	Percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.					✓
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.				✓	
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.	✓				
6	Tiene las tareas claramente definidas					✓
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.					✓
8	Recibe órdenes simultáneas de dos o más individuos.			✓		
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.	✓				
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo					✓
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.					✓
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.					✓
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.					✓
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.					✓
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.					✓
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.					✓
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.					✓
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.					✓

VIGILANCIA INSTITUCIONAL



VERBA DA INSTRUCCION

N°	Items	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
	USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:					
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.			✓		
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.			✓		
3	Percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.			✓		
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.			✓		
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.			✓		
6	Tiene las tareas claramente definidas		✓			
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.			✓		
8	Recibe órdenes simultáneas de dos o más individuos.	✓				
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.			✓		
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo			✓		
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.					✓
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.					✓
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.	✓				
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.	✓				
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.				✓	
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.			✓		
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.				✓	
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgaro.			✓		



N°	Items	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
	USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:					
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.			X		
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.			X		
3	Percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.			X		
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.				X	
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.		X			
6	Tiene las tareas claramente definidas		X			
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.			X		
8	Recibe órdenes simultaneas de dos o más individuos.		X			
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.		X			
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo				X	
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.				X	
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.			X		
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.		X			
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.		X			
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.	X				
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.				X	
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.				X	
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.			X		

VERBA LIBERATIONIS



N°	Items	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
	USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:					
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.			X		
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.				X	
3	Percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.					X
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.					X
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.		X			
6	Tiene las tareas claramente definidas.	X				
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.					X
8	Recibe órdenes simultáneas de dos o más individuos.					X
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.	X				
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo.		X			
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.		X			
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.				X	
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.	X				
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.			X		
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.		X			
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.					X
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.					X
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.			X		

VISAR LA MODIFICACIÓN



Nº	Ítems	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
	USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:					
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.					X
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.			X		
3	Percebe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.					X
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.					X
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.	X				
6	Tiene las tareas claramente definidas	X				
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.			X		
8	Recibe órdenes simultáneas de dos o más individuos.					X
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.	X				
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo					X
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.					X
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.			X		
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.			X		
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitations en el sitio de trabajo.					X
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.					X
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.					X
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo			X		
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.					X

VIGILADA AUTENTIFICACIÓN



VIGILADA INVESTIGACIÓN

Nº	Ítems	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
	USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:					
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.				X	
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.			X		
3	Percibe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.				X	
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.			X		
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.	X				
6	Tiene las tareas claramente definidas	X				
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.					X
8	Recibe órdenes simultáneas de dos o más individuos.			X		
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.	X				
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo.				X	
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.					X
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.					X
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.			X		
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.			X		
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.					X
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.					X
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.			X		
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.					X

C



N°	Items	Alternativas				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi nunca	Nunca
USTED COMO EMPLEADO CONSIDERA QUE:						
1	Presenta sobrecarga de trabajo al realizar las actividades encomendadas.					X
2	Siente presión cuando debe realizar operaciones en un tiempo establecido.					X
3	Percebe exigencias de trabajo excesivas de acuerdo con su competencia.					X
4	Presenta solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.					X
5	Cuenta con la suficiente información para el cumplimiento de los deberes.	X				
6	Tiene las tareas claramente definidas	X				
7	Recibe órdenes contradictorias provenientes de su jefe inmediato.					X
8	Recibe órdenes simultáneas de dos o más individuos.					X
9	Son compatibles las funciones de su cargo con los requerimientos del puesto.	X				
10	Presenta un estado irritable por situaciones relacionadas con el trabajo					X
11	Exhibe dificultad para relacionarse con los otros individuos en el lugar de trabajo.					X
12	Muestra comportamientos de intransigencia, obstinación o terquedad.					X
13	Presenta tensión en los músculos del cuello y la espalda en situaciones normales de trabajo.				X	
14	Muestra un cuadro clínico como dolor de cabeza y palpitaciones en el sitio de trabajo.					X
15	Sufre de trastorno del sueño como somnolencia durante el día y desvelo en la noche.			X		
16	Siente desinterés con respecto a las actividades en el trabajo.					X
17	Presenta un compromiso disconforme con las responsabilidades en el trabajo.					X
18	Presenta una sensación de aislamiento, cansancio o desgano.	X				

UNIVERSIDAD NACIONAL DE BOGOTÁ

Apéndice 5. Evidencia de aplicación del cuestionario

