

Estrés laboral en los administrativos de salud en la unidad de admisiones urgencias, durante el año 2024

Karina Arango Serna

Tecnología en Gestión de Empresas de Salud, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, karangos@escolme.edu.co

Recibido: 07/06/2024 - **Aceptado:** 24/06/2024 - **Publicado:** 02/10/2024

RESUMEN

El estrés laboral es una problemática que afecta a millones de personas, especialmente en el sector de la salud, impactando significativamente la calidad de la atención. Este estudio se enfoca en los auxiliares administrativos de la unidad de admisiones de urgencias, quienes están expuestos a altos niveles de tensión debido a la carga excesiva de tareas y ambientes laborales poco favorables. El objetivo principal fue determinar el nivel de estrés y los factores que lo generan en los auxiliares administrativos de la unidad de urgencias en un hospital durante el año 2024. La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Se realizó una encuesta de caracterización sociodemográfica y un test de estrés laboral a 14 auxiliares administrativos de salud en una Institución Prestadora de Servicios de Salud en Medellín. Los resultados revelaron que el 64% de los participantes experimentan niveles de estrés, con un 7% reportando niveles altos. Las principales causas identificadas fueron las largas jornadas laborales, la presión constante para cumplir metas de productividad y la falta de apoyo de superiores. Se concluye que es crucial implementar medidas para garantizar tiempos adecuados de descanso y proporcionar apoyo al personal administrativo.

Palabras clave: Estrés Laboral; Administrativos de salud, Urgencias.

ABSTRACT

Work-related stress is a problem that affects millions of people, especially in the healthcare sector, significantly impacting the quality of care. This study focuses on administrative assistants in the emergency admissions unit, who are exposed to high levels of tension due to excessive workload and unfavorable work environments. The main objective was to determine the level of stress and the factors that generate it in administrative assistants of the emergency unit in a hospital during the year 2024. The research adopted a mixed approach, combining quantitative and qualitative methods. A sociodemographic characterization survey and a work stress test were conducted with 14 health administrative assistants in a Healthcare Provider Institution in Medellín. The results revealed that 64% of participants experience stress levels, with 7% reporting high levels. The main causes identified were long working hours, constant pressure to meet productivity goals, and lack of support from superiors. It is concluded that it is crucial to implement measures to ensure adequate rest times and provide support to administrative staff.

Keywords: Work stress; Health administrators, Emergency.

1. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una problemática que afecta a millones de personas, y su impacto puede variar según el área de trabajo. En el sector administrativo de salud, específicamente en la unidad de admisiones, se enfrenta como un desafío tanto para los trabajadores como para las organizaciones en general. Los auxiliares administrativos en esta área están expuestos a niveles elevados de tensión debido a la carga excesiva de tareas y a ambientes que no favorecen el bienestar físico y mental.

El auxiliar administrativo está en una interacción tanto con los usuarios como con sus compañeros, lo cual hace que el funcionamiento de su trabajo sea expuesto de manera permanente a aumentos alterados de estrés, la carga excesiva o la falta de compañerismo y trabajo en su entorno hace que el desequilibrio emocional de la persona se afecte.

En 2019, Pregot realizó un estudio comparativo sobre el nivel de síndrome de Burnout entre administrativos de centros de salud y administrativos del sector financiero. Se destacó que este síndrome suele ser más frecuente en el personal que tiene contacto directo con los usuarios de una organización. El objetivo principal fue describir y comparar el nivel de Burnout en ambos grupos. Para ello, se empleó una metodología descriptiva y correlacional, encuestando a 25 administrativos de centros de salud y 25 de entidades financieras mediante muestreo no probabilístico. Los resultados revelaron que no existen diferencias significativas en el nivel de Burnout entre ambos grupos. No obstante, se observaron niveles de estrés superiores en los administrativos del sector financiero en comparación con los del área de la salud. Estos hallazgos subrayan la importancia de prestar atención al entorno laboral y garantizar el bienestar de los trabajadores, especialmente aquellos propensos a desarrollar problemas de estrés laboral con el paso del tiempo.

El estrés es descrito a menudo como ese antagonista de la historia vivencial, caracterizándose por ser cauteloso y silencioso. La persona que sufre este problema puede no mostrar reacciones visibles de inmediato, pero a medida que pasa el tiempo se pueden observar las afectaciones y resultados adversos que trae la insatisfacción en el trabajo. Los horarios extensos y la sobrecarga de tareas, ya sea por falta de personal y exigencias altas de productividad, trae como consecuencias el agotamiento tanto físico como mental. No obstante, no existe una medida estándar para prevenir todos los riesgos asociados con este problema, ni un único criterio de evaluación para comprender completamente sus resultados (Patlán Pérez, 2019).

Según el decreto 1443 de 2014 expedido por el ministerio del trabajo, dentro de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), las empresas deben identificar las dinámicas laborales, estilos de afrontamiento, ausentismo laboral, clima organizacional, acoso laboral, factores de riesgo psicosociales intralaborales y extralaborales, hábitos personales y estrés laboral.

Conforme al anterior argumento, los entornos organizacionales son dinámicos y constantemente

cambiantes. En ocasiones, surgen novedades imprevistas que pueden generar inconformidades entre los trabajadores, afectando el desempeño y la realización de tareas debido al esfuerzo físico y mental exigido. Esta situación puede llevar a los empleados a experimentar altos niveles de estrés laboral debido a la presión y la tensión intensa que enfrentan.

Investigaciones diversas destacan la importancia de considerar varios aspectos que influyen en el entorno laboral, como la relación entre jefes y trabajadores, las dinámicas entre compañeros de equipo, la interacción con los pacientes, el ambiente físico y emocional del trabajo, así como la remuneración, incentivos y carga laboral, entre otros factores. Según estos estudios, los síntomas de estrés pueden manifestarse especialmente cuando los empleados trabajan más de 8 horas diarias, desempeñan funciones repetitivas sin rotación y reciben una remuneración inadecuada.

Un análisis realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el contexto actual de salud, el estrés se reconoce como una de las enfermedades predominantes de este siglo que debe ser tratada como una patología de interés para la salud pública. Esta condición afecta a la población mundial de manera significativa, independientemente de su nivel socioeconómico, teniendo un fuerte impacto en la salud física y mental de las personas. Esto se traduce en un deterioro de la capacidad laboral, el bienestar y la calidad de vida. Por estas razones, varios autores han llevado a cabo estudios e investigaciones para identificar los riesgos y factores de estrés más comunes entre los trabajadores, especialmente aquellos en roles administrativos (Aguilar, 2016).

La fatiga en los trabajadores de la salud es una causa significativa de eventos adversos en los establecimientos de atención sanitaria, y es crucial abordar este problema debido a su impacto en la seguridad y el cuidado del paciente. Es fundamental identificar los diversos componentes y condiciones físicas que pueden estar vinculados con aspectos emocionales, físicos, profesionales y psicológicos de los trabajadores.

El asistente administrativo se encuentra en una posición donde interactúa constantemente tanto con usuarios como con colegas, lo cual a menudo expone su desempeño laboral a niveles elevados de estrés debido a la carga de trabajo excesiva, la falta de compañerismo o trabajo en equipo en su área. Esta situación puede provocar un desequilibrio emocional inmediato en la persona, resultando en un desgaste emocional intenso o respuestas físicas frente a desafíos o demandas, generando factores estresantes. Este estrés puede estar relacionado con el temor a enfrentarlo y las posibles consecuencias que podría tener en su vida personal y profesional (Gálvez Herrero et al., 2010).

Actualmente las condiciones laborales han dado lugar a nuevos riesgos de salud para los empleados de la organización y bajo las exigencias del área de trabajo aumenta la competitividad, mayor exigencia de productividad, mayor ritmo y rendimiento, mayor disponibilidad, horarios extensos y más presión en el tiempo para finalizar tareas.

Hoy en día, el auxiliar administrativo en el sector de salud, cumple un rol crucial como el primer contacto en las instituciones prestadoras de servicios de salud, ya que, desde el punto de vista de un admisionista, este se encarga de mantener el orden de la información suministrada

por los usuarios, al mismo tiempo que juega un papel importante al indagar por los datos necesarios. Este profesional interactúa tanto con los usuarios como con los compañeros de trabajo, lo que hace que su desempeño esté expuesto a un mayor estrés, exceso de trabajo, falta de empatía entre compañeros y el trabajo en su entorno, provocando un desequilibrio emocional.

Según Monterrosa-Castro et al. (2020), para Colombia los conflictos psicosociales como el estrés laboral crean dinámicas organizacionales que declaran el síndrome de desgaste profesional como una condición pensada en el ámbito laboral. Se han realizado talleres en todo el país para evaluar este riesgo y responder con apoyo legal.

Esta problemática a tratar revela la importancia de realizar estudios que puedan determinar y ajustar el nivel de impacto del estrés en diversas dimensiones laborales. Se enfatiza en cómo sus actividades diarias se ven afectadas por los síntomas y el deterioro del bienestar físico y mental debido al estrés, sin dejar de lado que es una tarea vital para la salud y el bienestar general del individuo.

Por lo tanto, la finalidad de esta investigación es determinar el nivel de estrés y los factores que lo conducen en los auxiliares administrativos de la unidad de urgencias en un hospital durante el año 2024. Los objetivos específicos fueron caracterizar a la población objeto de estudio. Medir el nivel de estrés en los auxiliares administrativos de la unidad de urgencias. Identificar las causas asociadas al estrés laboral en los auxiliares administrativos de la unidad de urgencias

Se propone como interrogante de investigación lo siguiente ¿Cuál es el nivel de estrés y los factores que lo conducen en los auxiliares administrativos de la unidad de urgencias en un hospital durante el año 2024?

2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES

En los últimos años, ha crecido notablemente la importancia de la salud mental en la sociedad. A pesar de los obstáculos que aún enfrenta y debe superar, este enfoque está ganando cada vez más relevancia en el ámbito laboral. Es fundamental destacar que un empleado que goza de buena salud tanto mental como física no solo trabaja con mayor satisfacción, sino que también se compromete plenamente con su labor. Este compromiso va más allá de la mera expresión facial; se refiere a su capacidad para desempeñarse con iniciativa, servir con entusiasmo y mantener relaciones interpersonales y consigo mismo de manera positiva.

Por lo tanto, es gracias a esta atención a la salud mental que podemos identificar los factores que influyen en el bienestar de los empleados, poniendo especial énfasis en la gestión del estrés laboral.

De acuerdo a lo anterior, se presenta la base teórica necesaria para el desarrollo de dicha investigación a partir de los objetivos, exponiendo diferentes aportes y estudios realizados por algunos autores, confirmando de esta manera los conocimientos y opiniones de expertos con relación al tema. Por consiguiente, se enuncian algunos de los enfoques seleccionados.

Marco referencial

Autores como Nava et al. (2016) sostienen que el estrés laboral se define por el ambiente de trabajo y sus componentes, es decir, la relación del empleado con su entorno, factores amenazantes o abrumadores, como el físico, lugar de trabajo, características del puesto, requisitos y relaciones especiales con otras personas que trabajan en el mismo lugar. Por lo tanto, el entorno es situacional y define el estrés, que puede ser desencadenado por eventos breves y de baja intensidad, dependiendo de los factores estresantes, en lugar de eventos más severos y repetidos.

Se asume esta definición porque ayuda a determinar los factores amenazantes en el entorno laboral, teniendo en cuenta que pueden tener un nivel de variabilidad situándose desde eventos breves y de baja intensidad a llegar hasta eventos repetitivos y graves a consideración, según sea la naturaleza y el alcance de los desafíos del ambiente laboral. Por supuesto se puede argumentar que, según Nava et al. (2016), el estrés laboral no solo está relacionado con las exigencias del trabajo en sí, sino también la relación entre el empleado y su entorno de trabajo con diversos factores estresantes que pueden desencadenar eventos de tensión de diferente intensidad y duración.

Según el planteamiento de Vidal (2019), el estrés puede provocar consecuencias conductuales a través de respuestas motoras como habla rápida, temblores, tartamudez, voz entrecortada, reacciones emocionales, pérdida de apetito, conducta impulsiva, risa, nerviosismo, arrebatos emocionales, uso de medios legales, drogas como tabaco y alcohol, entre otros, consumo/sueño, que pueden revelar fácilmente el estado de ánimo del sujeto o situaciones especiales.

Conforme a esto, desde el punto de vista de Vidal (2019) el estrés provocado por el ambiente laboral puede traer consigo diversas consecuencias psicológicas que originan una reacción a nivel cognitivo, por ejemplo: sentirse descuidado, falta de concentración, indecisión, confusión, mal temperamento, sensibilidad a las críticas y sensación de estar fuera de control.

Sin lugar a duda el enfoque que realiza Vidal es minucioso, dado que aparte de abordar las causas del estrés laboral, también tiene en cuenta las consecuencias que este puede ocasionar, además de las medidas que se pueden tomar por parte de las empresas y empleadores para disminuirlo en cierto modo y mitigar el alto índice de agotamiento laboral, donde la mejor arma sea la prevención. Sin embargo, no deja de lado que hay causas que no sólo se pueden ver reflejadas en el estado de ánimo del individuo, sino que además expone como no tener una estabilidad en el sueño y una buena alimentación puede incurrir en la afectación del metabolismo y por ende en el desarrollo de la persona como tal.

Marco conceptual

Respecto a la temática tratada y de acuerdo a los conceptos más relevantes y con mayor relación a la problemática expuesta, se asumen los siguientes: Síndrome de Burnout, riesgo psicosocial, estrés laboral, salud mental y entorno laboral saludable.

El Síndrome de Burnout, que ha sido ampliamente estudiado en los últimos años debido al aumento de incidencia y prevalencia de esta enfermedad. Según Madero et al. (2013), es el

resultado del estrés laboral cuando se torna crónico; se asocia mejor con trabajos en los que hay que interactuar constantemente con el público, se desarrolla en el entorno laboral y se caracteriza por un agotamiento constante debido a las horas extras.

Por consiguiente, una de las definiciones que más se aproxima a la dada por varios autores es la postulada por Farber (1983) donde explica la relación del burnout con el ámbito laboral: “El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológico como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima” (citado por Quiceno y Vinaccia Alpi, 2007).

Con base a ello, se puede decir que el síndrome de Bornout más allá de describir todos los síntomas que puede presentar quien lo padezca se infiere en que de una u otra manera en mínimos términos es el agotamiento del ser humano psicobiológico relacionado tanto con su conducta como con su relación adaptativa al entorno en el que se encuentre. riesgo.

Según Rick et al. (2001), los riesgos psicosociales abarcan una variedad de factores cruciales como la carga de trabajo, la naturaleza del contenido laboral, los métodos de supervisión y control, el grado de autonomía en la ejecución de las tareas y la evaluación del desempeño, entre otros. Estos factores permiten diagnosticar los riesgos psicosociales que enfrenta un trabajador, siendo el síndrome de Burnout o "síndrome de agotamiento" una de las consecuencias graves asociadas a estos riesgos.

Al comprender el concepto anterior, se deduce que el riesgo psicosocial abarca todas las situaciones dentro de una organización. Este riesgo puede malinterpretarse como los riesgos físicos que pueden afectar al trabajador, descuidando su salud, que puede estar perjudicada por factores psicológicos o sociales más dañinos que los físicos. Por lo tanto, al referirse al riesgo psicosocial se consideran las características que rodean a la empresa, incluyendo su ambiente, estructura organizacional y la gestión del tiempo. Es crucial identificar qué tipo de carga laboral experimenta el trabajador para determinar la gravedad de esta carga, ya sea leve, moderada o grave.

El concepto principal y puerta de entrada de todo este análisis el estrés laboral como el conjunto de reacciones negativas que afectan tanto a la salud física como mental del empleado. Estas reacciones suelen deberse a la incapacidad de una persona para responder a una presión excesiva, que puede ser causada por el trabajo en sí o el propio entorno laboral. En este caso, esta incapacidad se refiere a la sensación de no poder soportar dicha presión, evitando así reacciones positivas (Olmedo, 2015).

Se puede expresar lo anterior como todo el conjunto de respuestas que puede tener el ser humano ante las situaciones de tensión, de presión y de altas demandas de rendimiento laboral donde el individuo siente que no llena las expectativas en la organización y no es suficiente y por ende no

siente apoyo de los superiores, teniendo un control limitado en su trabajo ante las exigencias de éste.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), define la salud mental como “un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad”.

De acuerdo a ello, la salud mental ayuda al ser humano a tener un manejo y control sobre el estrés, las relaciones interpersonales y los desafíos de la vida diaria, haciéndolo crecer productivamente, teniendo en cuenta que no se refiere a la ausencia de algún trastorno mental sino a la capacidad de poseer un bienestar psicológico y emocional frente a las situaciones abrumadoras que le rodean, dándole paso a que cuide de el mismo, se establezca límites, fomente su autocuidado y que tome decisiones que busquen promover su bienestar, algo vital en el ser humano.

Como último concepto la Organización Mundial de la Salud define un entorno laboral saludable como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad” (OMS, 2010). Sin duda alguna tiene una relación elevada de acuerdo a cómo funciona el ambiente en una organización, pues un entorno laboral saludable fomenta la creación de relaciones positivas entre el equipo de trabajo, promueve la inclusión de opiniones y ofrece oportunidades de desarrollo tanto para el ámbito profesional como laboral.

Marco legal

A continuación, se relacionan las diferentes leyes, decretos y resoluciones enlazados con el estrés laboral.

Tabla 1

Leyes, Normas, Decretos y Resoluciones relacionados al estrés laboral

Norma	¿Quién la expide?	Objeto de la Norma
Ley 1562 de 2012	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Determina la importancia de tener un adecuado programa de seguridad y salud en el trabajo para el bienestar de los trabajadores.
Decreto 1072 de 2015	Ministerio de Trabajo	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo quien regula el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia y es de obligado cumplimiento por todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza y tamaño.
Decreto 1295 de 1994	Ley Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Resolución de 2019	0312 Ministerio de Trabajo	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el

Trabajo SG-SST.			
Resolución 2646 de 2008	Ministerio de Protección Social	de la	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
Resolución 2764 de 2022	Ministerio de Trabajo	de	Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

Nota. Elaboración propia.

3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La presente investigación se realizó partiendo de la necesidad de conocer los niveles de estrés y los factores que lo generan entre los auxiliares administrativos que trabajan directamente en el área de admisiones urgencias. Se buscó identificar cómo manejan día a día este estrés tanto en la vida personal como en la laboral, dado que afecta en gran medida su desempeño y calidad en el trabajo. Se abordan los factores que pueden influir en el desarrollo de esta problemática, que más que social, es emocional y psicológica.

Enfoque de investigación

Esta investigación adopta un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, con el propósito de identificar las causas que contribuyen al incremento del estrés laboral en los auxiliares administrativos del área de admisiones de urgencias. Asimismo, se buscó evaluar el impacto del estrés laboral en esta población específica y medir los niveles de los factores estresantes que afectan a los individuos. Con base en los resultados obtenidos de estas mediciones, se propusieron acciones orientadas a mitigar y reducir esta problemática, generando así un impacto positivo en la población estudiada.

Tipo de investigación

La investigación es de tipo explicativo, ya que busca establecer la relación entre las causas que generan estrés en los auxiliares administrativos de salud y las consecuencias que esta problemática puede tener tanto en su salud física como emocional. Además, adopta un abordaje EMIC, puesto que se ejecuta dentro de la cultura del tema de estudio y estableciendo un mayor acercamiento con los protagonistas en ésta investigación: los auxiliares administrativos.

Adicionalmente, este estudio se desarrolló bajo el método histórico-hermenéutica, utilizado específicamente para comprender las razones detrás de los fenómenos observados, en este caso, las causas y consecuencias de los factores de estrés presentes en el personal

administrativo del área de admisiones de urgencias. Gracias a las fuentes y estudios investigados, se logra obtener conceptos que van más allá de las definiciones superficiales, enriqueciendo así el conocimiento y la comprensión del tema

Población

La población y muestra estudiada fueron 14 personas, los cuales son auxiliares administrativos de salud que trabajan en una Institución Prestadora de Servicios de Salud en la ciudad de Medellín, atendiendo usuarios en el área de admisiones de urgencias, considerada la puerta de entrada del paciente.

Teniendo en cuenta los criterios de inclusión:

- Debe participar de manera voluntaria sin obligatoriedad alguna.
- Laborar en la Institución Prestadora de Servicios de Salud en la ciudad de Medellín.
- Debe trabajar directamente en el servicio de primera línea frente a la admisión del usuario
- Se excluyen del estudio los trabajadores con cuestionarios incompletos, test en blanco o con información inconsistente.

Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos a través de los cuales se recopiló la información fueron:

Encuesta de caracterización sociodemográfica: por medio de la cual se recolectaron los atributos de cada participante, tales como la edad, género, lugar de residencia, nivel de educación, entre otros.

Formulario con un test de estrés laboral: da a conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

Plan de análisis

Se aplicó la encuesta como el test, con su respectivo consentimiento informado y el mismo consecutivo de preguntas, posteriormente se realizó una transcripción de dichas respuestas para poder tener una identificación de las categorías con los factores del estrés laboral en el personal administrativo.

Una vez recopilados los datos, fueron tabulados y analizados cuantitativamente. Cada individuo indicó su nivel en la respuesta, lo que permitió categorizar los datos y realizar un análisis estadístico para ordenar e interpretar los resultados.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

Encuesta de caracterización sociodemográfica

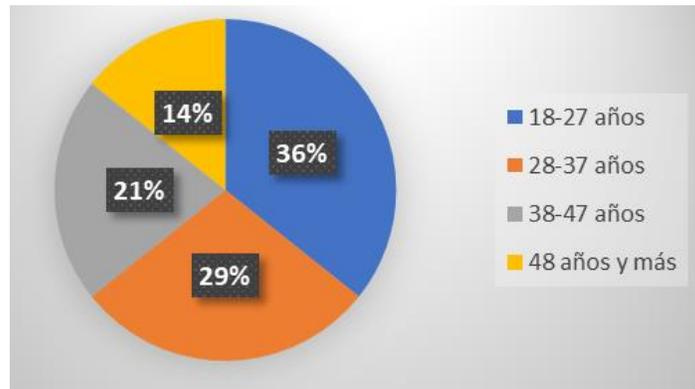
Se llevó a cabo la encuesta de caracterización sociodemográfica para recopilar los datos básicos

de los participantes, se obtuvieron datos como edad, estado civil, género, tipo de vivienda, número de personas a cargo, entre otros.

Según los datos de la edad, el 36% de los participantes tiene entre 18-27 años, el 29% de 28 a 37 años, el 21% de 38 a 47 años y el 14% de 48 años en adelante (Gráfica 1).

Gráfica 1

Edad

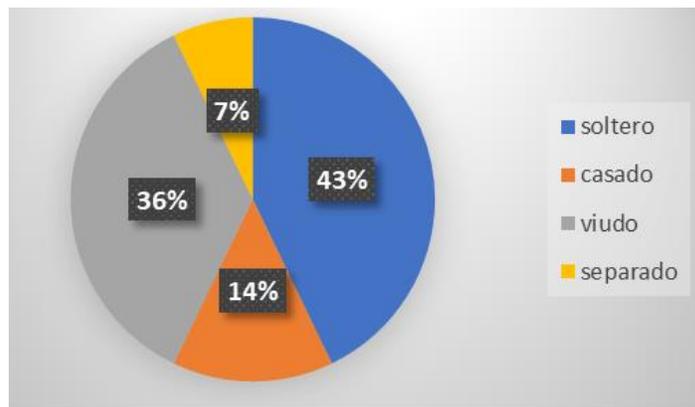


Nota. Elaboración propia.

Respecto a los datos del estado civil, el 43% de los auxiliares encuestados son solteros, el 36% son viudos, el 14% son casados y el 7% son separados (Gráfica 2).

Gráfica 2

Estado civil

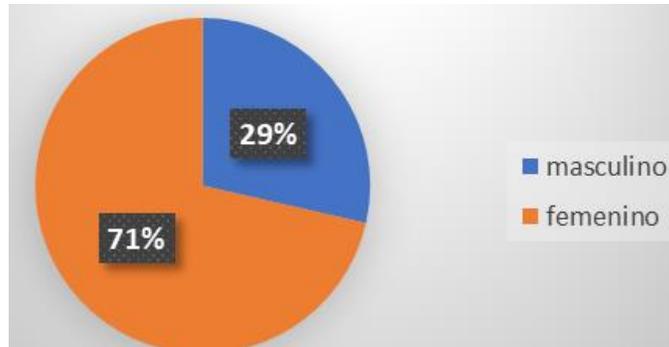


Nota. Elaboración propia.

Según los datos del género, el 71% de la población participante son mujeres y el 29% son hombres (Gráfica 3).

Gráfica 3

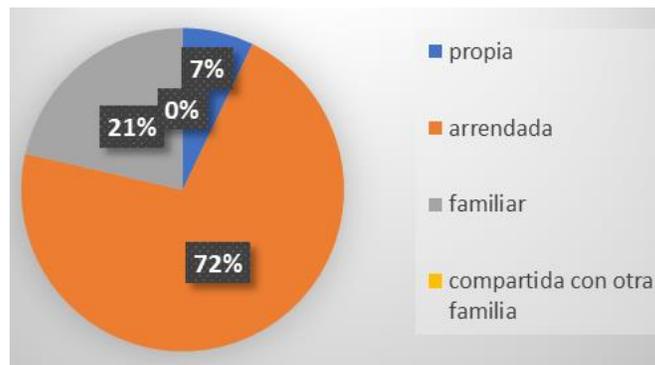
Género



Nota. Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos del tipo de vivienda, el 72% de los participantes residen en vivienda arrendada, el 21% en vivienda familiar y el 7% en vivienda propia (Gráfica 4).

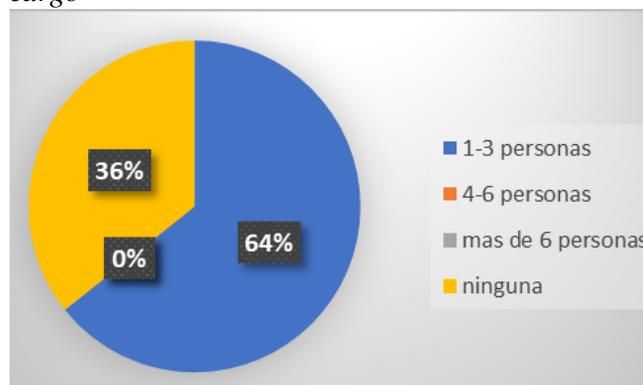
Gráfica 4
Tipo de vivienda



Nota. Elaboración propia.

Según los datos de personas a cargo, el 64% de los encuestados tienen de 1 a 3 personas a cargo y el 36% no tiene a nadie bajo su responsabilidad (Gráfica 5).

Gráfica 5
Número de personas a cargo

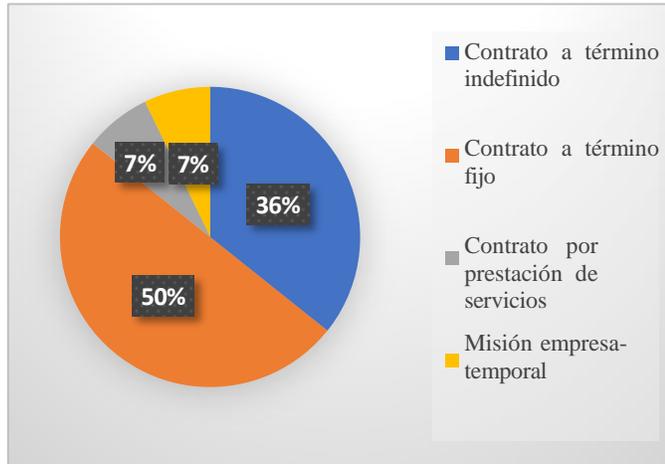


Nota. Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos del tipo de contrato en el puesto laboral, el 50% de los participantes

tiene un contrato a término fijo, el 36% un contrato a término indefinido y entre el 14% la mitad de éstos, contratos por prestación de servicios y la otra mitad un contrato por misión empresarial (Gráfica 6).

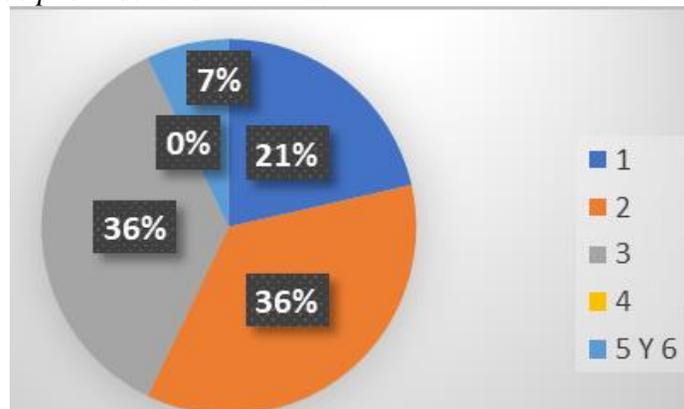
Gráfica 6
Tipo de contratación



Nota. Elaboración propia.

Con respecto a los datos del estrato de los servicios públicos de la vivienda de los participantes, el 36% reside en estrato 2, el otro 36% vive en estrato 3, el 21% en estrato 1 y por el último el 7% vive en estrato 5 o 6 (Gráfica 7).

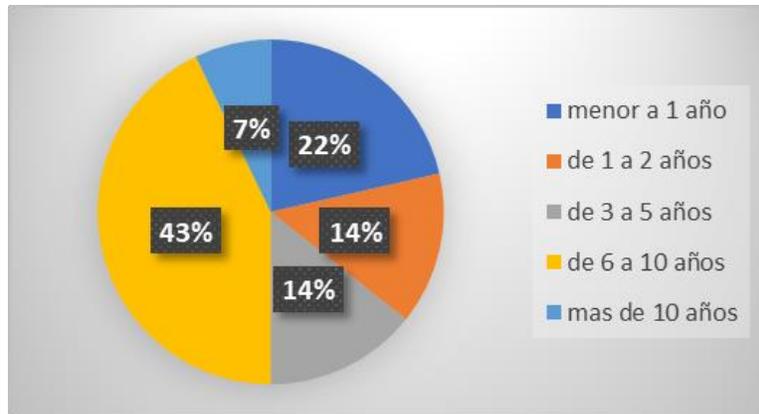
Gráfica 7
Estrato de los servicios públicos de su vivienda



Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a los datos de la antigüedad que llevan los participantes en la empresa, el 43% lleva de 6 a 10 años, el 22% menos de un año, el 14% de 3 a 5 años, otro 14% de 1 a 2 años y el 7% más de años (Gráfica 8).

Gráfica 8
Antigüedad en la empresa

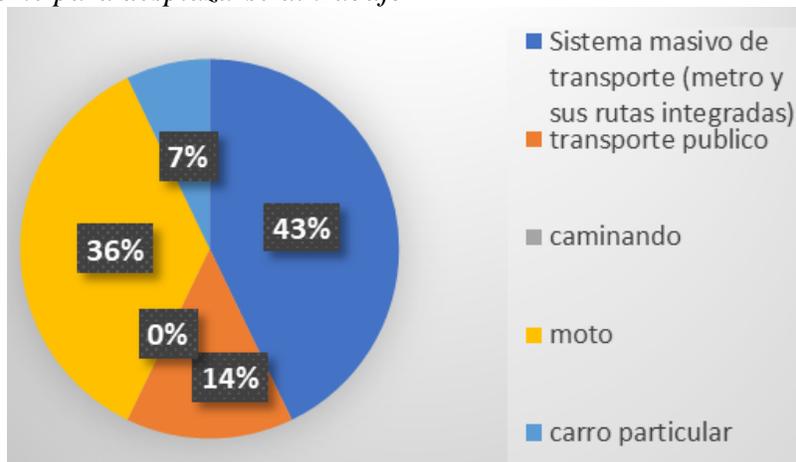


Nota. Elaboración propia.

Según los datos del medio de transporte que utilizan los participantes para desplazarse al trabajo, el 43% usa el sistema masivo del metro, el 36% utiliza moto, el 14% viaja en transporte público y el 7% se moviliza en carro particular.

Gráfica 9

Medio de transporte para desplazarse al trabajo

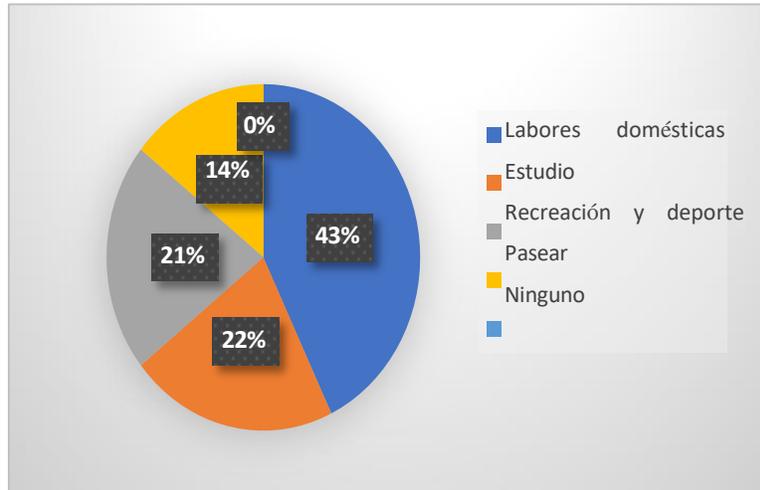


Nota. Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de las actividades que los encuestados realizan en su tiempo libre se obtuvo que el 43% hace labores domésticas, el 22% estudia, el 21% practica recreación y deporte y el 14% sale a pasear (Gráfica 10).

Gráfica 10

Qué actividades realiza en su tiempo libre



Nota. Elaboración propia

Medición del nivel de estrés

Se realizó el Test de estrés laboral elaborado por la IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) quien lo estructura para dar a conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

Según los datos coleccionados se tiene la siguiente tabla que muestra la cantidad de participantes que se ubican en cada nivel de estrés de acuerdo a la puntuación.

Tabla 2

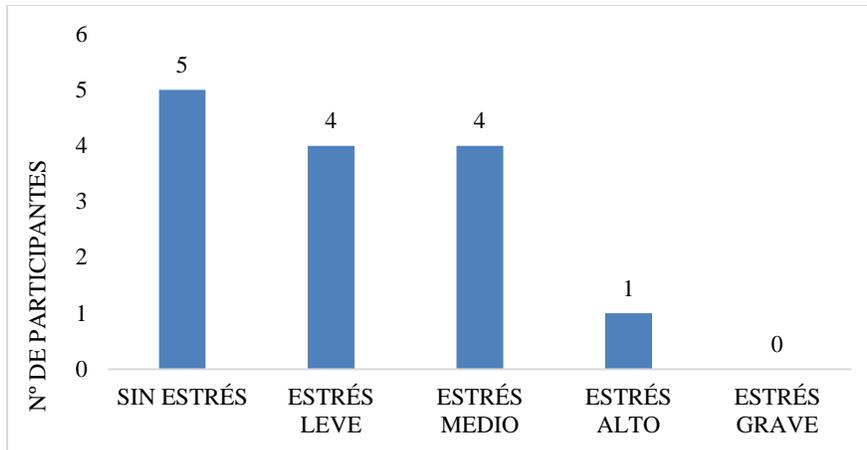
Clasificación nivel de estrés

Clasificación de Estrés	Puntos	Total Participantes
Sin Estrés	0-24	5
Estrés Leve	25-36	4
Estrés Medio	37-48	4
Estrés Alto	49-60	1
Estrés Grave	61	0

Nota. Elaboración propia.

Gráfica 11

Nivel de estrés



Nota. Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la gráfica 11, se observa que la mayoría de las personas encuestadas experimentan estrés en sus trabajos debido a las exigencias psicológicas del mismo. Más de la mitad de los encuestados reportan experimentar estrés en diversos niveles: leve, medio y alto. Además, un participante indica experimentar un nivel alto de estrés, lo cual representa un 7% del total de los 14 participantes encuestados. Para esta persona, se recomienda buscar ayuda profesional, asistir a terapias, desconectar del trabajo al llegar a casa, y establecer un equilibrio entre la vida laboral y personal.

Asimismo, se observó que 9 participantes, equivalente al 64% de la población encuestada, experimentan niveles de estrés. Más del 50% de estos se encuentran en los niveles de estrés leve y medio. Esto subraya la necesidad urgente de intervenir para reducir o mitigar los factores estresantes. En resumen, los auxiliares administrativos en el área de admisiones de urgencias enfrentan altos niveles de estrés debido a la monotonía, la necesidad de precisión y la constante actualización de procesos en el área. Además, se enfrentan a la presión constante de innovar y encontrar nuevas estrategias para optimizar el tiempo y los recursos disponibles.

Finalmente, 5 de los participantes, lo cual representa el 36% del total, reportan no experimentar estrés frente a situaciones abrumadoras según los ítems del test. Esto sugiere que posiblemente estos individuos tienen un buen control y manejo de los desafíos diarios, gestionando sus emociones y conducta de manera racional. Parecen ser personas que enfrentan situaciones estresantes utilizando más la razón que la emoción o el sentimiento.

Factores estresantes

De acuerdo a los datos recopilados y la tendencia repetitiva en el test de estrés laboral, las características más asociadas a la generación de estrés, según la calificación de los participantes encuestados, son:

- Sensación de cansancio extremo
- Imposibilidad de conciliar el sueño
- Temblores musculares
- Tendencias a sudar

- Dolores de cabeza
- Tentación a no querer levantarse en la mañana
- Disminución del apetito

Por otro lado, de acuerdo a los factores mencionados los principales síntomas que se pueden evidenciar en momentos de tensión, ansiedad, estrés y desespero pueden ser: irritabilidad, cambios emocionales, hipertensión arterial, dolor físico, carga mental, etc. Este tipo de manifestaciones deterioran el buen ambiente laboral, el bienestar y calidad de vida del individuo, y sumado a situaciones externas pueden ser altamente graves tanto para el desarrollo del trabajo como para la condición de la salud del trabajador.

Causas del estrés laboral

Gracias a la ejecución de la pregunta abierta: "¿Cuáles son las principales causas asociadas a su trabajo que le generan estrés laboral tanto en el ámbito físico como emocional?", se obtuvieron las siguientes respuestas, donde varios participantes expresaron preocupaciones similares de diversas formas:

Tabla 3

Causas de estrés

Participantes	Causas de Estrés
P1	Cumplimiento de las metas establecidas de acuerdo al tiempo estimado
P2	La postura sedentaria y el estrés emocional
P3	El usuario disgustado con la atención prestada
P4	La presión constante de desempeñar el cargo casi perfecto
P5	El trabajo bajo presión
P6	Cantidad de errores cometidos y no validados con prontitud
P7	La frustración de no poder dar respuesta oportuna a los usuarios
P8	Las largas jornadas laborales con alto flujo de pacientes
P9	Las largas jornadas laborales con un ambiente laboral poco óptimo
P10	Las auditorías mensuales con calificaciones poco agradables
P11	La falta de empatía del jefe en algunas situaciones que se puedan presentar
P12	La presión laboral de cumplir con un tope mínimo de hallazgos
P13	La actitud exigente de la líder con regular apoyo en algunas situaciones presentadas en el área laboral
P14	No terminar las funciones establecidas en un tiempo oportuno

Nota. Elaboración propia.

Con base en la tabla anterior y las respuestas de los participantes, se puede entender que el estrés se define como un estado emocional negativo que surge cuando hay un desequilibrio entre las tareas que deben realizar los empleados, lo que les demanda y sus capacidades para cumplirlas. En muchas ocasiones, los trabajadores se sienten incapaces de satisfacer ciertas

exigencias laborales, lo que genera malestar en el entorno laboral.

Sin embargo, el estrés puede manifestarse de manera indirecta, como por ejemplo sentirse solo y carecer de confianza para establecer relaciones sociales. También puede surgir por la falta de apoyo tanto de compañeros como de superiores, como lo mencionó un participante. A pesar de estas diversas manifestaciones, la mayoría de los encuestados indicaron que las largas jornadas laborales y la presión constante para cumplir con metas de productividad son las principales causas de estrés. Por lo tanto, es crucial abordar este problema a nivel fisiológico (para reducir la ansiedad, irritabilidad y depresión), cognitivo y conductual. Un interrogante clave para cada individuo es: "¿Qué puedo hacer para cambiar lo que estoy experimentando?"

5. CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos, queda clara la necesidad imperiosa de tomar medidas concretas. Es crucial garantizar tiempos adecuados de descanso y proporcionar apoyo y acompañamiento al personal administrativo en salud, quienes representan la primera línea de contacto para los usuarios en las instituciones.

Implementar las recomendaciones sugeridas tendrá un impacto positivo tanto para los empleados como para los empleadores. Una empresa que previene los riesgos psicosociales y promueve entornos laborales saludables experimenta una reducción en los conflictos entre compañeros y un aumento en el apoyo social. Además, ayuda a mitigar las alteraciones fisiológicas, psicológicas y emocionales del personal. Cumplir con estas medidas también evita sanciones por parte de los organismos estatales de supervisión y asegura el cumplimiento de las normas de calidad.

Teniendo en cuenta que el estrés es una de las enfermedades más comunes en los puestos de trabajo, resultado de varios factores como el ambiente laboral, las funciones desempeñadas, las relaciones interpersonales e intrapersonales, y el liderazgo del jefe, es crucial la participación activa tanto de la empresa como de los empleadores. El objetivo es mejorar los entornos laborales para promover el desarrollo integral de los trabajadores, tanto en lo laboral como en lo emocional.

La identificación de los factores de riesgo psicosocial sin duda contribuye a prevenir el agravamiento de este problema persistente. El estrés laboral se ha convertido en una característica común, especialmente en el sector de la salud, afectando significativamente la calidad de la atención. Las altas exigencias del personal, la evaluación constante y la sobrecarga de trabajo son desencadenantes clave que generan desequilibrios y deben ser abordados de manera efectiva.

Recomendaciones

- La parte directiva debe establecer mecanismos de orientación al personal administrativo en salud que les permita manejar de una manera adecuada todos los estresores propios de su profesión; facilitando con ello la atención con calidad.
- Desde el área de Seguridad y Salud en el trabajo se debe estructurar un control epidemiológico del riesgo psicosocial para realizar una evaluación periódica de

los factores de riesgo.

- Proponer, elaborar e implementar el programa de bienestar laboral que incluya programas deportivos, culturales, educativos y actividades de integración, de acuerdo a la necesidad de los auxiliares administrativos.

6. REFERENCIAS

- Aguilar, M. S. (2016). *Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de la unidad académica profesional Nezahualcóyotl* [Trabajo de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio institucional. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/65869>
- Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. 26 de mayo de 2015. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- Decreto 1443 de 2014. Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). 31 de julio de 2014. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58841>
- Decreto Ley 1295 de 1994. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. 22 de junio de 1994. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629>
- Gálvez Herrero, M., Mingote Adán, J. y Moreno Jiménez, B. (2010). El paciente que padece un trastorno de personalidad en el trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56(220), 226-247. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n220/original3.pdf>
- Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. 11 de julio de 2012. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Madero, J., Ulibarri, H., Pereyra, A., Paredes, F. y Briceño, M. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3), 741-763. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=45627>
- Monterrosa-Castro, Á., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Flores-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Nava, C. N., Orihuela, L. y Vega, C. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2), 558-568. <https://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/rep/article/view/56349>

- Olmedo, E. (2015). *El estrés laboral en tiempo de crisis económica* [Trabajo de pregrado, Universitat Pompeu Fabra]. <https://repositori.upf.edu/handle/10230/24759?locale-attribute=en>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (17 de junio de 2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <http://scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Pregot, M. (2019). *Estudio comparativo del nivel de burnout en secretarias de centros de salud vs secretarias de entidades financieras* [Trabajo de pregrado, Universidad Siglo 21]. <https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/16210>
- Quiceno, J. y Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: " Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Resolución 0312 de 2019. Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>
- Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. 14 de julio de 2008. D. O. No. 47059.
- Resolución 2764 de 2022. Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. 18 de julio de 2022. D. O. No. 52106.
- Rick, J., Briner, R., Daniels, K., Perryman, S. y Guppy, A. (2001). *A critical review of psychosocial hazard measures*. HSE Books.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. 1ª ed. Prensas Universitarias de Zaragoza.