



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO RUBEN DARIO  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURIDICAS  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



**INFORME DE SEMINARIO DE GRADUACION PARA OPTAR AL  
TITULO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGIA**

**TEMA:**

***” INCIDENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GUARDAS  
DE SEGURIDAD DEL RECINTO UNIVERSITARIO RUBEN DARIO, DURANTE EL  
SEGUNTO SEMESTRE DEL AÑO 2016”***

**ELABORADO POR:**

**Bra. Tania Yahoska Araica Zeas.  
Bra. Darling Nohemí Montoya Conde.**

**TUTOR:**

**Profesor René Ismael García Medina**

***Managua 2017***

## *Agradecimiento*

*Agradezco primeramente a Dios por haberme brindado la oportunidad de poder finalizar esta tesis ya que sin él, todo esto no hubiese sido posible.*

*Les doy las gracias a mis padres Francisco Antonio Araica y Esperanza Zeas Cardoza porque siempre estuvieron a mi lado, brindándome su apoyo incondicional a lo largo de toda esta etapa.*

*Agradezco a mis hermanos por cada uno de los consejos los que han sido de gran ayuda con respecto a la toma de decisiones en la preparación y culminación de esta.*

*A mis maestros el tutor MSc. René Ismael  
García Medina por sus enseñanzas transmitidas a lo  
largo de la carrera.*

*A mi asesor Pablo Morales por los conocimientos  
brindados durante el proceso*

*Tania Yahoska Araica*

## *Dedicatoria*

*Dedico este trabajo a mis padres quienes son una fuente de inspiración para alcanzar este objetivo, me apoyaron con sus consejos para no rendirme y salir adelante enseñándome que alcanzando el éxito solo se logra con mucha perseverancia.*

*Tania Yahoska Araica*

## *Dedicatoria*

*Este logro se lo dedico especialmente a mi hijo Engel Delgado Montoya por ser el motivo que me impulsó a culminar este proceso y poder brindarle los frutos de este esfuerzo.*

*Darling Nchemí Montoya Conde*

## *Agradecimientos*

*A Dios por darme la fuerza de seguir luchando y lograr el objetivo que hoy he alcanzado.*

*A mi madre Maritza Conde por sus consejos y apoyarme a salir adelante.*

*A mi esposo por todo su cariño.*

*A mis maestros, en especial a mi tutor el MSc. René Ismael García Medina por brindarme sus enseñanzas a lo largo de este camino y a mi asesor el profesor Pablo Morales por todo su apoyo en el proceso estadístico.*

*Darling Nchemí Montoya Conde*

## **Resumen**

El estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona.

Una variedad de factores externos y ambientales pueden conducir a que el individuo se vea afectado en sus tareas diarias.

El desempeño laboral es el resultado de la productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Este estudio se desarrolló en el recinto universitario Rubén Darío de la UNAN – MANAGUA a una muestra conformada por 52 guardas de seguridad, procurando establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se encontró que no existe relación entre las variables estrés y desempeño laboral, así como también se identificó que el 42 % de los sujetos presenta poco estrés y el 56% nada de estrés, y 2% estrés. En cuanto a su desempeño el 46% muestra un desempeño regular y el 52% tiene buen desempeño y el 2% un desempeño tolerable.

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>II. ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>III. OBJETIVOS .....</b>	<b>5</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
<b>IV. JUSTIFICACION .....</b>	<b>6</b>
<b>V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>7</b>
<b>VI. MARCO TEORICO .....</b>	<b>8</b>
6.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS .....	8
6.2 DEFINICIÓN DE ESTRÉS: .....	8
6.3 DESEMPEÑO LABORAL .....	17
6.4 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: .....	17
<b>VII. HIPÓTESIS .....</b>	<b>21</b>
<b>VIII. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>22</b>
8.1 ENFOQUE Y TIPO DE ESTUDIO.....	22
8.2 UNIVERSO .....	22
8.3 POBLACIÓN.....	22
8.4 MUESTRA .....	22
8.5 MUESTREO .....	22
8.6 CRITERIOS .....	23
8.6 CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
8.7 MÉTODO.....	23
8.8 INSTRUMENTOS .....	24
8.9 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS ..	; <b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
8.10 PLAN DE ANÁLISIS.....	24
8.11 LIMITANTES.....	24
<b>IX. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES. ....</b>	<b>25</b>
<b>X. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
10.1 INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	29
<b>XI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>XII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>XIII. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>32</b>
<b>XIV. ANEXOS .....</b>	<b>33</b>



## I. INTRODUCCIÓN

La mayoría de los puestos de trabajo poseen cierto grado de exigencia en cuanto a las funciones que se realiza logrando dar como resultado ciertas categorías de tensión o estrés. Este debe de ser detectado a tiempo para que no influya de forma negativa en las áreas: social, laboral y personal del trabajador.

Este estudio se desarrolló en el Recinto Universitario Rubén Darío de la UNAN- MANAGUA, aplicado a 52 trabajadores no docentes guardas de seguridad procurando establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral.

Podemos decir que el estrés es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenaza en el medio, específicamente el ámbito laboral, este suele aparecer en estimulo por un fenómeno que está presente. Por tanto al relacionar esta variable dentro del terreno laboral puede producir alteración que afecta de manera directa su desempeño, perturbando su esquema de vida, y por tanto esta investigación será encausada en establecer esta relación.

Los instrumentos que se utilizaron son: el cuestionario del estrés laboral de Cooper y evaluación del desempeño laboral por el método de Escala Gráfica retomado de Administración de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato (2007).

## II. ANTECEDENTES

A nivel nacional se encontraron estudios relacionados en cuanto a estrés y desempeño laboral:

*Baldizón Kenia y West Loyda (2012) elaboraron “Estrés laboral y estilos de afrontamientos en los bedeles de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN-MANAGUA en el II semestre 20011”* con el objetivo de analizar los niveles de estrés laboral y estilos de afrontamiento en las (os) bedeles de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas, la muestra fue conformada por 12 bedeles, se utilizó el Cuestionario de Cooper para medir los niveles de estrés laboral y una entrevista de estilos de afrontamiento donde se obtuvieron los siguientes resultados: El 40% de los sujetos presentan poco estrés, el 40% de los sujetos tiene estrés y el 20% con mucho estrés. En cuanto a los estilos de afrontamiento se destacan: La aceptación de responsabilidad con un 60%, la confrontación en un 30% y con 10% utiliza el estilo huida-evitación.

*Martínez Lillian y Urbina Howard (2011) desarrollaron “Factores de estrés que influyen en el desempeño laboral de las enfermeras del área de emergencia del hospital metropolitano Vivian Pellas de la ciudad de Managua en el segundo semestre 2011”* Con el objetivo de analizar los niveles de incidencia de los factores de estrés y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del hospital metropolitano Vivian Pellas, la muestra fue de 12 enfermeras. Aplicaron el cuestionario de estrés laboral de Cooper, evaluación del desempeño laboral, entrevista no estructurada y los resultados más relevantes del estudio fueron: El 33% de la muestra se ubica en un rango de estrés, el 25% en una categoría de poco estrés, el otro 25% de mucho estrés y el 16.7% en nada de estrés. Al identificar los niveles de desempeño laboral se encontró que el 91.7% de los sujetos se ubica en la categoría de excelente y el 8.3% se ubica en la categoría de muy bueno.

*Arcia Darling, Leiva Patricia, Prado María (2016) titularon su investigación: “Estrés, ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores de empaques y plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016”.* El objetivo de la investigación es conocer la relación existente entre estrés, ansiedad, desempeño laboral, la muestra fue de 32 trabajadores. Utilizaron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, la escala de Hamilton, la evaluación del desempeño por escalas gráfica retomado de administración de recursos humanos de Chiavenato (2007) sus resultados fueron: El 55% de los empleados tiene un nivel moderado estrés el 5% de los empleados se encuentra en un nivel leve de estrés. El 85% de los empleados posee un grado leve de ansiedad, el 12% de los trabajadores presentan un grado moderado de ansiedad y con un 3% ansiedad grave.

En cuanto al desempeño laboral el 42.5% de los trabajadores de dicha empresa tienen un buen desempeño, el 40% de los trabajadores presentan un desempeño laboral regular, el 12.50% de los trabajadores tienen un desempeño laboral óptimo y el 5% tiene un desempeño tolerable.

#### **A nivel internacional**

*González Mayra (2014) tituló su investigación: “Estrés y desempeño laboral Estudio realizado en Servitec Altense de Quetzaltenango aplicó la escala de apreciación de estrés y la evaluación del desempeño de Chiavenato (2000)”* la muestra estuvo conformada por 50 personas adultas entre 25 y 50 años, el objetivo de la investigación es conocer la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral. Se concluyó que: Existe una relación significativa Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral, el coeficiente para 50 sujetos en la prueba escala de apreciación del estrés general y socio – laboral es de -0.56 y de la evaluación del desempeño es de -0.16 pudiendo comprobar el resultado de 0.35 el cual sobrepasa el mínimo de significancia de 0.05 igual a 0.28 los cuales hacen referencia al estrés como situacional.

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

- Ψ Evaluar la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los guardas de seguridad del Recinto Universitario Rubén Darío de la UNAN- MANAGUA, durante el II semestre del año 2016.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Ψ Identificar los niveles de estrés que afectan a los guardas de seguridad del Recinto Universitario Rubén Darío de la UNAN- MANAGUA.
- Ψ Caracterizar el desempeño laboral que presentan los guardas de seguridad del Recinto Universitario Rubén Darío de la UNAN- MANAGUA.
- Ψ Establecer la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral.

#### **IV. JUSTIFICACION**

El estrés es el causante de diferentes enfermedades afectando la productividad del trabajador y por ende de la empresa. Se define como la respuesta del cuerpo hacia condiciones extremas que perturba el equilibrio emocional del ser humano. En Nicaragua se han realizado diversos estudios acerca del estrés y desempeño laboral.

Decidimos ejecutar esta investigación porque consideramos importante la labor que desempeñan los guardas de seguridad en cuanto a resguardar la integridad física de todas las personas que se encuentran dentro de la institución. Con respecto al trabajo que realizan los vigilantes requiere de valores como: responsabilidad, una actitud de cortesía, respeto hacia los trabajadores docentes, estudiantes y trabajadores no docentes. Así mismo demanda garantizar la seguridad al público que visita la institución, la protección de los bienes de la universidad, la integridad física de los estudiantes, que están dentro de la universidad de igual forma los estudiantes que visitan a diario las instalaciones de nuestra alma mater.

Este estudio será de mucha utilidad para conocer las situaciones que pueden generar tensión provocando ineficacia en sus funciones como guardas de seguridad. Todas las personas tenemos problemas que debemos afrontar a lo largo de nuestra vida pero tan solo algunos tenemos la habilidad de adaptarnos de forma positiva, esto se hace más evidente cuando la persona cuenta con herramientas psicológicas que le permiten mantener una buena estabilidad emocional.

## **V.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no solo afecta a la persona como tal, sino también el ambiente que lo rodea, en donde existen factores enfatizados ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que este sobrepasa sus límites.

Por lo tanto se planteó la siguiente interrogante:

¿De qué manera incide el estrés en el desempeño laboral de los guardas de seguridad del recinto universitario Rubén Darío de la UNAN-MANAGUA durante el segundo semestre del año 2016?

## V. MARCO TEORICO

### 5.1 Antecedentes históricos del estrés

El síndrome del estrés conocido posteriormente como síndrome general de adaptación fue descubierto por Selye del mismo modo que muchas otras cosas grandes de la ciencia es decir, de forma fortuita.

Hans Selye observó que todos los enfermos que estudiaba indistintamente de la enfermedad propia presentaban síntomas comunes y generales como cansancio, pérdida de apetito, bajos de peso, astenia etc. Esto llamo mucho su atención quien lo denominó síndrome de estar enfermo. (Selye 1960)

### 6.2 Definición de estrés:

El estrés del griego "stringere" que significa "apretar" que es derivado de la palabra stress. Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. La respuesta del organismo puede ser fisiológica o biológica el estrés es un modo de reaccionar a un evento estresante.

El estrés como un estado que se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico. El agente que desencadena el estrés es un elemento que atenta contra la homeostasis del organismo y en general se denomina **estresor o alarmígeno** (Selye 1960)

#### 6.2.1 Factores desencadenantes del estrés

Los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo externo e interno tanto físico, químico, acústico, somático y sociocultural que de manera indirecta propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo (homeostasis).

Los estudios del estrés se han centrado en determinar y clasificar los diferentes desencadenantes de este proceso. La revisión de los principales tipos de estresores que se han utilizado para estudiar el estrés nos proporciona una primera aproximación al estudio de sus condiciones desencadenantes y nos muestra la existencia de 9 grandes categorías de estresores:

### **Situaciones que fuerzan a procesar el cerebro:**

- ✓ Estímulos ambientales
- ✓ Percepciones de amenaza
- ✓ Alteración de los factores fisiológicos
- ✓ Aislamiento y confinamiento
- ✓ Bloqueos en nuestros intereses
- ✓ Presión grupal
- ✓ Frustración
- ✓ No conseguir los objetivos planteados
- ✓ Relaciones sociales complicadas o fallidas

El estrés psicológico es una relación particular entre el individuo como amenazante o desbordante de sus recursos que pone en peligro su bienestar por eso se ha tenido a clasificarlos por el tipo de cambios que producen en las condiciones de vida y conviene hablar de 4 tipos de acontecimientos estresantes

**Estresores únicos:** Hace referencia a cataclismos drásticos en las condiciones del entorno de vida de las personas y que habitualmente afectan gran número de ellas.

**Estresores múltiples:** Afectan a una persona o a un pequeño grupo de ellas y se corresponden con cambios significativos de trascendencia vital para las personas.

**Estresores Biogénicos:** Son mecanismos físicos y químicos que disparan directamente la respuesta de estrés sin la mediación de los procesos psicológicos.

**Estresores cotidianos:** Se refieren al cúmulo de molestias imprevistas y alteraciones en las pequeñas rutinas diarias.

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que padecen síntomas de estrés. **Santos (2004)**



## 6.2.2 Tipos de estrés según Hans Selye

**Eustrés o estrés positivo:** Es un proceso natural y habitual de adaptación que consiste en una activación durante un período corto de tiempo con el objetivo de resolver una situación concreta que requiere más esfuerzo.

**Disestrés o estrés negativo:** Es aquel que supera el potencial de la homeostasis o el equilibrio del organismo causándole fatiga, mayores niveles de ansiedad, de irritabilidad y de ira. (**Selye 1960**)

## 6.2.3 Síntomas del estrés

Incapacidad de dormir adecuadamente.

Concentración pobre e irritabilidad.

Consumo excesivo de café, bebidas alcohólicas y la tendencia a fumar más.

La inhabilidad de tomar decisiones.

Sentimientos de frustración respecto a esto.

Palpitaciones aceleradas, un nudo en la garganta o estómago.

Boca seca y un ligero temblor en las manos.

El sentimiento continuo de que algo necesita hacerse.

Tendencia a padecer estados ansiosos sin poder relajarse.

## 6.2.4 Teorías del estrés

A continuación, se abordan los diferentes planteamientos teóricos que ayudan a comprender el origen, causas y manifestaciones del estrés

### **El modelo de Selye:**

Desarrollada por Hans Selye, esta teoría habla de la influencia del estrés en la capacidad para enfrentarse a las lesiones o enfermedades. Descubrió que pacientes con variedad de dolencias manifestaban muchos síntomas similares los cuales podrían ser atribuidos a esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. El llamó a esta colección de síntomas del estrés o síndrome de adaptación general del estrés (**SAG.E**)

El estrés no es algo que aparezca repentinamente, es algo que se va gestando y que podemos explicar **a través de 3 fases:**

**Fase de alarma:** Es la primera a la cual nos enfrentamos a una situación nueva de carácter difícil, cuando nuestro cerebro analiza los elementos que tiene a su alcance los compara recorriendo lo que se encuentra almacenado en la memoria y se percibe que no dispone de suficientes energías para responder así que envía las órdenes necesarias para que el organismo libere adrenalina en tanto el cuerpo se prepara para responder incrementando la frecuencia cardíaca, la tensión arterial y la tensión de los músculos.

**Fase de resistencia:** Sigue a la fase de alarma y es en esta fase donde la persona se mantiene mientras dura la estimulación en continuo estado de activación que a pesar de que aparecen los primeros síntomas de cansancio el organismo sigue respondiendo bien . Cuando la situación cesa el organismo regresa a la normalidad como si no hubiera ocurrido nada.

**Fase de agotamiento:** Es la que más agotamiento causa pues si la activación, la tensión, las demandas y estímulos estresantes no disminuyen el nivel de resistencia termina por agotarse apareciendo de nuevo la alarma y en consecuencia los problemas tanto físicos como psicológicos.

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presenta, el tipo de respuesta que proporciona a su entorno y ésta le podrá beneficiar o no en su vida profesional. **(Selye1960)**

#### **El modelo de Lazarus y sus colaboradores:**

Se centra en los procesos cognitivos que se desarrolla en torno a una situación estresante para el autor la experiencia estresante resulta de las transacciones entre la persona y el entorno. Estas transacciones dependen del estresor ambiental, impacto mediatizado por las evaluaciones que hace la persona del estresor y en segundo lugar por los recursos personales, sociales, culturales disponibles para hacer frente a las situaciones del estrés (Pol, Valera, Vidal 1994)

Así siguiendo el esquema que se presenta aquello que modula la situación no es tanto la persona o sus características o cualidades individuales, ni tampoco la variable o situación ambiental con sus características físicas. La definición de estrés radica en la situación específica que, en un momento y contexto determinado se establece entre la persona, la variable o la situación ambiental.

Por tanto el estrés es un factor que va a depender de muchas áreas que afectan múltiples áreas en la vida del individuo alterando su estabilidad emocional explicado en los diferentes modelos teóricos que tratan de encontrar las diferentes formas que se dan el estado del estrés este va depender del análisis del individuo como de los recursos con que cuenta para enfrentar dicha problemática, entendido de tal manera que es el propio individuo quien valora la importancia que dicha situación tenga para él lo que permite reconocer que dichas alteraciones se puedan presentar en su vida y las posibles consecuencias que pueden manifestarse tales como malestares físicos, alteraciones del estado de ánimo, dificultad para concentrarse, y para la resolución de problemas etc. **(Lazarus y Folkman 1984)**

### **6.2.5 Estrés Laboral:**

Se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador que con motivo de este pueden afectar la salud del empleado.

Según la organización internacional del trabajo (**O.I.T.**), el estrés laboral es una enfermedad peligrosa para la economía industrializada y en vías de desarrollo perjudicando la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores (Institute of Word, 2014)

**Según la organización internacional del trabajo algunos de los factores en el contexto laboral son:**

No tener la oportunidad de exponer sus quejas.

Responsabilidades múltiples pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.

Inseguridad del empleo, poca responsabilidad de la posición.

Verse expuesto a prejuicios en función de la religión, edad, sexo, la raza, el origen étnico.

Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.

Demasiadas horas de trabajo.

Rotación

Falta de comprensión de los ciudadanos hacia mí trabajo.

Compañeros mal capacitados.

### **Causas:**

Puede estar originado por una excesiva carga de trabajo.

Por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo.

Mala planificación de turnos u horarios.

Remuneración inadecuada del trabajo.

Un trabajador no tendrá el mismo desempeño laboral que un empleado que se encuentre estable tanto emocional como físicamente lo cual repercute en la productividad de la empresa, ocasiona pérdidas económicas dependiendo del nivel de estrés del empleado y las respuestas fisiológicas de este, podría el empleado irse de reposo y los gastos los asumiría la empresa afectando su productividad dentro de la empresa. **Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.1999)**

## **6.2.6 Consecuencias del estrés laboral**

### **Psíquicas**

Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión, trastornos afectivos, trastornos de la alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

### **Organizativas:**

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

Los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Hay que tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones indican la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas en los clientes, el empeoramiento de las relaciones humanas. [www.psycoactiva.com.es/psicologialaboral](http://www.psycoactiva.com.es/psicologialaboral)

### **6.2.7 Factores del estrés laboral:**

Existen dos fuentes principales que producen el estrés laboral: Los agentes estresantes que vienen de las circunstancias exteriores del ambiente, del trabajo, de la familia entre otros.

En segundo lugar tenemos el estrés producido por uno mismo es decir por el modo que cada cual tiene para solucionar los problemas con rasgos de su propia personalidad, su temperamento o de su autodisciplina por tanto el origen del estrés puede considerarse como naturaleza interna o externa (**Melgosa 1999**).

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o los problemas de índole organizacional, el trabajador empieza a manifestar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, problemas en las relaciones interpersonales y desmotivación.

Algunos factores estresantes en el contexto laboral son:

### **Factores psicosociales:**

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y los aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto del estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los países industrializados, el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos.

Otras veces son cosas pequeñas que se acumulan a lo largo del día o de la semana como contrariedades y discusiones familiares o en el trabajo, el alza en el gasto diario, cuentas por pagar, tener que hacer las mismas cosas diarias, las prisas y agitaciones de la vida diaria.

Así mismo provocan estrés las frustraciones, irritaciones, desilusiones y fracasos sentir que no se progresa en la vida por más empeño que se ponga, sentirnos presionados por el exceso de trabajo y por exigencias que van más allá de nuestras capacidades, vivir en conflicto emocional que no podemos resolver y las dificultades sexuales todo esto produce reacciones inadecuadas (acto progresivo hacia nosotros mismos o hacia los demás) (**Cabanach 1998**).

### **6.2.8 Teorías del estrés laboral:**

#### **Modelo de Exigencias y Control sobre el Trabajo:**

Una de las principales perspectivas teóricas de estrés en el trabajo es el modelo de exigencias y control. Los principales exponentes que contribuyeron a desarrollar esta perspectiva establecieron que la tensión psicológica es el resultado del efecto conjunto de las exigencias del trabajo y el alcance para tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias. De acuerdo a esta premisa, el estrés puede estudiarse a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador/a puede tomar decisiones acerca de su trabajo. Los autores definen las exigencias como la carga de trabajo, en términos de la presión de tiempo y el conflicto de roles para realizar las tareas. Mientras, el control lo definen como la habilidad de la persona para controlar sus actividades de trabajo y el grado de autonomía que su trabajo le permite desarrollarlas. A continuación analizamos elementos del modelo desde los algunos supuestos de la Psicología (**Karasek & Theorell, 1990**).

#### **Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa:**

Otra perspectiva predominante y de las más recientes acerca del estrés en el trabajo es el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa. De acuerdo a las premisas de esta perspectiva, el estrés se manifiesta cuando el esfuerzo que hace el trabajador/a no es correspondiente a la ganancia que recibe a cambio. Bajo esta premisa y los supuestos que discutimos en adelante, el estrés es un fenómeno que surge de la interacción entre el trabajador/a y sus condiciones de trabajo. Los/as proponentes de esta perspectiva señalaron que el desequilibrio ocurre ante las siguientes condiciones o eventos: (1) el contrato de trabajo está definido de forma deficiente o limitada, o el trabajador/a tiene pocas opciones para encontrar otro (por sus bajos niveles de destrezas, falta de movilidad, o precariedad del mercado laboral); (2) el trabajador /a acepta el desequilibrio por razones estratégicas con la expectativa de una mejoría en sus condiciones de trabajo; (3) el trabajador/a muestra patrones de afrontamiento, cognitivo y de motivación, caracterizados por un excesivo compromiso con el trabajo (sobre-compromiso), producto de percepciones inapropiadas de las exigencias. Con relación a estos patrones de sobre-compromiso, Siegrist señaló que gran parte del esfuerzo del trabajador/a por controlar las necesidades propias y por buscar aprobación de su trabajo y estima, puede afectar de manera negativa su salud y aumentar el riesgo de generar ciertas condiciones cardiovasculares. **Siegrist (1996)**

### **6.3 Desempeño Laboral**

Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido el desempeño laboral de las personas va depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. **(Chiavenato 2007)**.

El desempeño laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en tiempo determinado. **(Bohórquez 1962)**

Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. **(Stoner 1955)**.

### **6.4 Evaluación del desempeño:**

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución al negocio de la organización.

#### **6.4.1 Objetivos de la evaluación del desempeño**

Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.

Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.

Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación de todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta por una parte los objetivos organizacionales y por otra los objetivos individuales.



#### **6.4.2 Por qué se debe evaluar el desempeño:**

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades para tener una idea de sus potencialidades. Así las personas y la organización deben conocer su desempeño. Las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

1. Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y en muchas ocasiones despido de empleados.
2. Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
3. Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño. **(Chiavenato 2000)**

#### **6.4.3 Beneficios de la evaluación del desempeño**

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en 3 fases:

Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena explicación.

Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente dependiendo por supuesto de la forma de administración.

Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización teniendo presente por una parte los objetivos organizacionales y otra, los objetivos individuales.

#### **6.4.4 Beneficios para el individuo**

- Ψ Conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.
- Ψ Conoce cuales son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y así mismo ,conoce cuales son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño(programa de entrenamiento y seminarios)
- Ψ Tiene la oportunidad de hacer evaluación y autocrítica para su autodesarrollo y control.
- Ψ Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Ψ Mantiene una relación de justicia y equidad con los trabajadores.
- Ψ Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Ψ Atiende con prontitud los problemas y conflictos y si es necesario toma medidas disciplinarias y de justicia.
- Ψ Estimula la capacidad entre los evaluados y la preparación para las promociones.

#### **6.4.5 Beneficios para el jefe**

El jefe tiene la oportunidad de: Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación, principalmente contando con un sistema de medida capaz de neutralizar su subjetividad.

Toma medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.

Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender.

La mecánica de evaluación del desempeño laboral como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando este.

#### **6.4.6 Beneficios para la empresa**

Pueden identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción y transferencia.

Puede dinamizar su política de recursos humanos ofreciendo oportunidad a los individuos estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.

Programa las actividades de la unidad, dirige, controla el trabajo y establece las normas para su ejecución.

Invita a los individuos a participar en la solución de problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio. **(Chiavenato 2001)**

## VII. HIPÓTESIS

**H<sub>i</sub>:** A mayores niveles de estrés en los guardas de seguridad habrá menos desempeño laboral

**H<sub>o</sub>:** A mayores niveles de estrés en los guardas de seguridad no habrá menos desempeño laboral

**H<sub>0</sub>:** El estrés no está relacionado con el desempeño laboral

**H<sub>1</sub>:** El estrés está relacionado con el desempeño laboral

**H<sub>0</sub>:** Aumentando las puntuaciones de estrés no disminuyen las puntuaciones de desempeño

**H<sub>1</sub>:** Aumentando las puntuaciones de estrés disminuyen las puntuaciones de desempeño

## **VI. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **8.1 Enfoque y tipo de estudio**

De enfoque cuantitativo, se midieron las variables principales: el estrés y desempeño laboral.

De igual manera es de tipo correlacional ya que se estableció la relación entre las variables mencionadas. De corte transversal, se realizó en un período comprendido entre agosto-diciembre del año 2016.

### **8.2 Universo**

Conformado por 152 guardas de seguridad de la UNAN- MANAGUA.

### **8.3 Población**

Compuesta por 113 guardas de seguridad del Recinto Universitario Rubén Darío.

### **8.4 Muestra**

Conformada por 52 guardas de seguridad.

### **8.5 Muestreo**

Se utilizó el muestreo aleatorio simple realizado por medio de rifa, colocando todos los números de cada grupo A, B Y C (36 sujetos de cada grupo) en diferentes bolsas y luego fueron escogidos 17 números pertenecientes a cada grupo.

## 8.6 Criterios

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que sean guardas de seguridad</li><li>• Que pertenezcan al Recinto universitario Rubén Darío.</li><li>• Que se encuentren laborando en el turno del día.</li><li>• Que acepten de forma voluntaria participar en el estudio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que no se han guardas de seguridad</li><li>• Que no pertenezcan al Recinto Universitario Rubén Darío</li><li>• Que no se encuentren laborando en el turno del día.</li><li>• Que no acepten de forma voluntaria participar en el estudio.</li></ul>

## 8.6 Contexto de la investigación

El estudio fue realizado con los guardas de seguridad del Recinto Universitario Rubén Darío de la UNAN – MANAGUA, el gremio de guardas de seguridad fue fundado en el año de 1969 conformado por 9 sujetos. En esa época dependían de la intendencia de la universidad, en los años 80 se desarrollaron aumentando a 17 hombres por grupo.

En la actualidad se encuentran laborando 6 guardas de seguridad del sexo femenino y 107 del sexo masculino, se dividen en tres grupos A, B Y C, todos estos tienen un supervisor, cuentan con turnos rotativos y sus horas de trabajo son de 12 horas, en el tiempo de almuerzo o para ir al baño tienen apoyo de los demás compañeros, el gremio de trabajadores del área de seguridad cuenta con 30 años de laborar organizadamente.

Hoy en día la seguridad de la UNAN-MANAGUA tiene objetivos fuera del Recinto Rubén Darío como residencia en la colonia Miguel Bonilla, Clínica psicológica ubicada en Bolonia, casa de protocolo en residencial los Robles, Departamento de becas, Recinto de Ciencias Comerciales y el Centro de Investigaciones de Recursos Acuáticos (CIRA)

## 8.7 Método

Se utilizó el método deductivo, ya que deduce consecuencias o proposiciones, permitiendo obtener un argumento o conclusiones del fenómeno en estudio.

## **8.8 Instrumentos**

### **Cuestionario de estrés de Cooper**

Es un instrumento que permite medir una calificación de estrés general en los individuos, es una prueba estandarizada que se puede aplicar individual o colectivo. Consta de 36 ítems y los valores que miden el estrés son: Nada de estrés, Estrés y Gran cantidad de estrés.

### **Escala gráfica de Chiavenato (Evaluación del desempeño)**

Tiene como objetivo, evaluar el desempeño laboral, es una escala que consta de 7 ítems con 5 posibles opciones de respuesta. Se aplica principalmente al jefe o encargado del personal. Al final se suman las puntuaciones dando el resultado final, que se ubica en rangos de: optimo (30-35) bueno (23-29) regular (15- 22) tolerable (8- 14) malo (1-7)

## **8.9 Plan de Análisis**

Para llevar a cabo el procedimiento estadístico se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (R) el cual consiste en una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas.

## **8.10 Limitantes**

Tuvimos dificultades en cuanto a la aplicación del cuestionario de estrés laboral de Cooper por los diferentes horarios establecidos de cada grupo de guardas de seguridad, por lo que nos tomó más tiempo encontrar a los sujetos de la muestra que se encontraban en los diferentes puestos de mando.

Las condiciones de aplicación de las pruebas no eran adecuadas ya que en ocasiones estábamos de pie y debajo del sol. En cuanto a la prueba de evaluación del desempeño se presentaron inconvenientes ya que el supervisor general no contaba con suficiente tiempo para evaluar a sus subordinados.

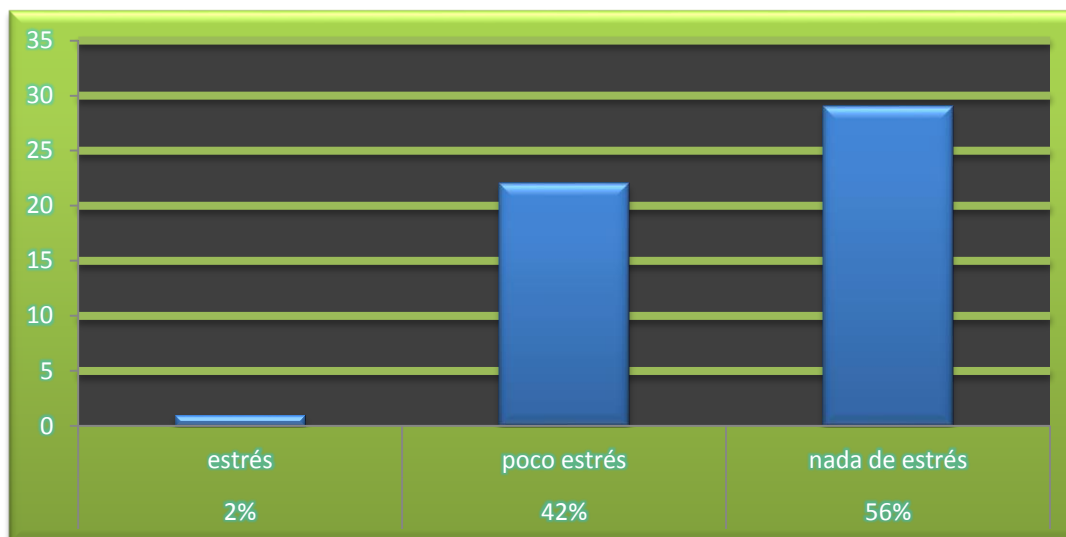
## IX. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicador	Valores	Instrumento
Estrés	Estado de agotamiento causado por presiones y tensiones que provocan alteraciones psicológicas y fisiológicas	Cambios psicológicos y fisiológicos experimentados por la persona sometida al estrés	Nada de estrés Poco estrés Estrés Mucho estrés Gran cantidad de estrés	0-37 38-74 78-11 112-148 149-185	Cuestionario de estrés laboral de Cooper.
Desempeño Laboral	Procedimiento estructural y sistemático para medir y evaluar sobre los atributos, comportamiento y resultados con el trabajo	Rendimiento laboral de una persona en su puesto de trabajo	Óptimo Bueno Regular Tolerable Deficiente	30-35 23-29 15-22 8-14 1-7	Escala Gráfica de Chiavenato



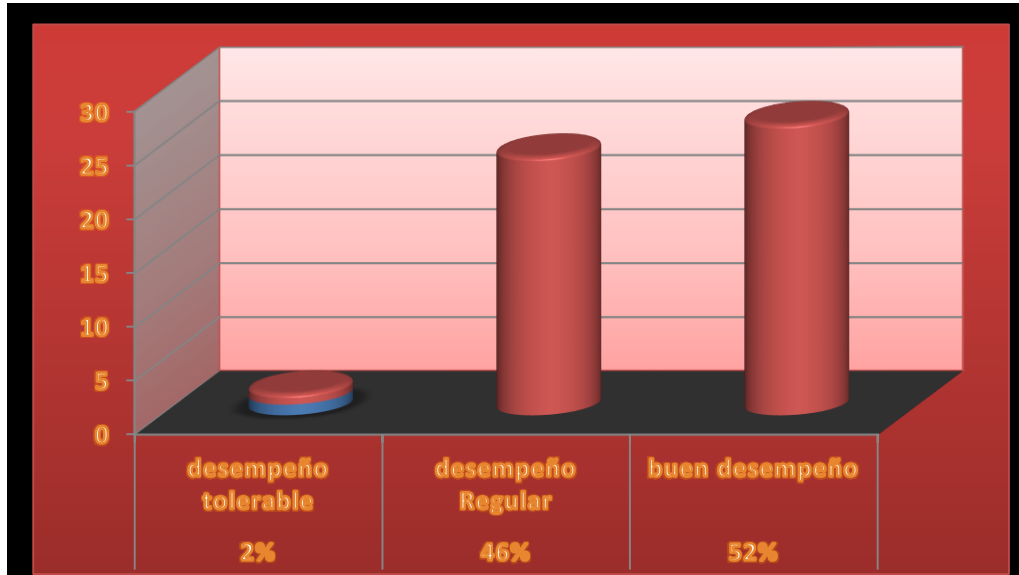
## X. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

**Gráfico No.1 Niveles de estrés**



En el gráfico No.1 podemos observar los niveles de estrés en el cual el 42% (22) de la muestra tiene poco estrés esto significa que hay una cierta cantidad de tensión o preocupación que pueden estar sintiendo ya sea por las condiciones laborales, cansancio de una jornada laboral, menosprecio de su trabajo por parte de los ciudadanos y compañeros mal capacitados. Por otro lado el 56% (29) de los participantes resultó con nada de estrés lo que indica que estos sujetos responden a las exigencias del trabajo y el alcance para tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias. Y el 2%(1) reflejó estrés.

**Gráfico No.2 Niveles de desempeño**



En este gráfico se puede apreciar el nivel de desempeño que tienen los guardas de seguridad mostrando que el 46% (24) de la muestra tiene un desempeño regular lo que indica que el comportamiento del evaluado está por debajo del requerimiento del puesto de trabajo que desempeña y el 52% (27) tiene buen desempeño esto significa que realizan adecuadamente sus funciones, a la misma vez son eficientes en el trabajo realizado y cumplen con las actividades planificadas y 2%(1)reflejó un desempeño tolerable.

## PRUEBA DE HIPOTESIS

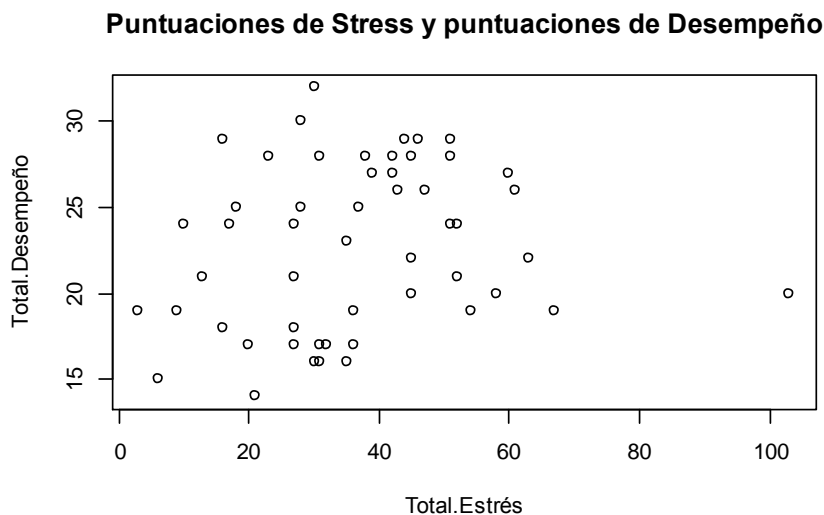
Nivel de significancia	Valor de P	Valor de correlación
$\alpha = 0.05$	0.204	0.179

**Ho:** El estrés no está relacionado con el desempeño laboral

**Hi:** El estrés está relacionado con el desempeño laboral

El valor de p (0.204) es mayor que  $\alpha = 0.05$ , con una correlación de 0.179 por tanto se acepta la **Ho**, lo que significa que el estrés no está relacionado con el desempeño laboral.

### Gráfico de correlación entre los variables estrés y desempeño laboral



En el siguiente gráfico se observa una dispersión entre las puntuaciones de las variables estrés y desempeño laboral, esto significa que no existe relación entre las variables puesto que son independientes una de otra. Es decir que el nivel de estrés no incide en su rendimiento laboral y viceversa. Esto podría ser posible a que estarían mostrando capacidad de separar sus preocupaciones de sus funciones como vigilantes de seguridad.

## **10.1 INTERPRETACION DE RESULTADOS**

El análisis estadístico se realizó con la correlación de Pearson, en donde se encontró que no existe relación entre las variables de estrés y desempeño laboral puesto que cada variable es independiente, esto quiere decir que el estrés no es un elemento que incide en su desempeño laboral y viceversa. Es necesario señalar que los guardas de seguridad presentan en su mayoría nada de estrés, como plantea Karasek en su modelo de exigencias y control sobre el trabajo estas personas poseen suficiente control para enfrentar dichas exigencias que demanda sus funciones, se debe agregar que el grupo que muestra un nivel de poco estrés sus mayores preocupaciones son: el menosprecio de su trabajo por parte de los ciudadanos, compañeros mal capacitados, cansancio al final de una jornada laboral sin embargo poseen la habilidad personal para no involucrar sus problemas personales con su área laboral por ende tienen la capacidad de adaptarse a diversas situaciones que les exija cumplir con sus responsabilidades hay que mencionar que un individuo de la muestra resultó con estrés.

Con respecto a su desempeño laboral obtuvieron un buen desempeño, un desempeño regular y tolerable lo que significa que en general todos ellos cumplen con sus funciones, respetan las normas establecidas, tienen conocimiento sobre su trabajo esto permite que no afecte su rendimiento.

## **XI. CONCLUSIONES**

1. En base a los datos encontrados en los guardas de seguridad un 42% muestra pocos niveles de estrés, el 56% representa nada de estrés y el 2% refleja estrés.
2. De acuerdo al nivel de desempeño que tienen los guardas de seguridad el 46% presenta un desempeño regular dado que normalmente colaboran en equipo, algunas veces presentan sugerencias y satisface lo exigido, el 52% muestran un buen desempeño es decir que siempre van más allá de lo exigido, funcionan bien para trabajar en equipo y tienen buena capacidad para presentar nuevas ideas y el 2% tiene un desempeño tolerable debido a que no demuestra buena disposición, solo colabora cuando es necesario y en ocasiones presenta errores.
3. El estrés no está relacionado con el desempeño laboral por lo que se acepta la hipótesis nula la cual menciona que el estrés no incide en el desempeño laboral de los guardas de seguridad de forma recíproca esto refleja que su desempeño no se ve afectado por las diversas situaciones que le podrían generar cierto nivel de estrés.

## **XII. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda que la institución mejore las condiciones laborales de los guardas de seguridad que se encuentran en los parqueos y les brinden un techo donde se protejan de la lluvia y el sol.
- ✓ Es necesario promover una mejor comunicación entre los guardas de seguridad y sus jefes inmediatos, es decir que realicen reuniones con más frecuencia en donde se les informe de las diferentes actividades que se llevará a cabo en la universidad.
- ✓ Fortalecer el contenido de la evaluación del desempeño que se le realizan a los vigilantes de seguridad.

### **XIII. BIBLIOGRAFÍA**

- Chiavenato Idalberto (2001). Administración de Recursos Humanos. 5ta edición. Mc Graw Hill
- Chiavenato Idalberto (2000). Gestión del Talento Humano. 5ta edición. Mc Graw Hill
- Hernández Sampieri Fernando (2014). Metodología de la investigación. 6ta edición. Mc Graw Hill
- Keith Davis & Jhon W. Newstrom. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11va edición. Mc Graw Hill
- Arcia Darling, Leiva Patricia, Prado María (2016) Estrés, ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores de empaques y plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016  
MONOGRAFIAS
- Baldizón Kenia y West Loyda (2012) “Estrés laboral y estilos de afrontamientos en los bedeles de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN-MANAGUA.
- González Mayra, (2014) tituló su investigación: Estrés y desempeño laboral Estudio realizado en Servitec Altense de Quetzaltenango aplicó la escala de apreciación de estrés y la evaluación del desempeño de Chiavenato (2000).
- Martínez Lilliam y Urbina Howard (2011) Factores de estrés que influyen en el desempeño laboral de las enfermeras del área de emergencia del hospital metropolitano Vivian Pellas de la ciudad de Managua en el segundo semestre 2011.

### **WEBGRAFIA**

- [Wikipedia.com/estrés laboral](http://Wikipedia.com/estrés%20laboral)
- [Monografias.com](http://Monografias.com)

## **XIV. ANEXOS**



## **Ficha Técnica**

**Nombre:** Cuestionario de estrés laboral de Cooper

**Autor:** Cooper

**Objetivo:** El cuestionario de estrés laboral permite medir una clasificación de estrés general en los individuos.

**Por su aplicación:** Administrable, individual y colectiva.

**Por su contenido:** Es no verbal

**Por su estructura:** Test estandarizado

**Duración:** Sin límite de tiempo

**Materiales:** Lápiz, borrador y prueba.

**Aplicación:** Adultos

**Puntuación:** 0-37 Nada de estrés, 38-74 Poco estrés, 75-111 Estrés, 112-148 Mucho estrés, 149-185 Gran cantidad de estrés.

### **Procedimiento:**

Para su aplicación: Repartir primeramente el lápiz, borrador y luego el cuestionario. Llenar los datos personales, leer las instrucciones en voz alta pidiéndoles que ellos también lean en voz baja con su respectivo manual dar aclaraciones a las preguntas que formulen los sujetos. El examinado debe de marcar la hoja con sinceridad.

Una vez que el examinado conteste todos los ítems se suman todas las puntuaciones obtenidas en cada columna, seguidamente sumar los valores obtenidos de cada una de ellas para obtener el resultado general, ubicándolos en el rango adecuado según su puntuación.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO RUBEN DARIO

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURIDICAS

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

Cuestionario sobre estrés laboral

*De: Cooper*

Este Cuestionario tiene como finalidad el análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL**. Toda la información será analizada de forma ética y manteniendo el secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines de estudio.

**Datos generales:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Mas  Fem   
Nivel Académico (Analfabeta, primaria, secundaria, técnico, etc.): \_\_\_\_\_  
Estado civil (soltero, unión de hecho, casado): \_\_\_\_\_ N° de hijos: \_\_\_\_\_  
Tipo de contrato (fijo, contratado) \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Para responder marque con una “X” (equis), según usted este experimentando, se le recuerda responder con toda sinceridad. Las opciones son:

- 0 si la condición no le ocasiona **NUNCA** estrés.
- 1 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 2 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 3 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 4 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés
- 5 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

N°	Ítems	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
1	Carga excesiva de trabajo.						
2	Carga insuficiente de trabajo.						
3	Presiones y límites de tiempo.						
4	La distancia que debo viajar para llegar a mi trabajo.						
5	Demasiadas horas de trabajo.						
6	Llevo trabajo a casa.						
7	Ser requerido en diversas tareas al mismo tiempo.						
8	Asistencia a reuniones.						
9	Mis creencias entran en conflicto con las de la Institución.						
10	Seguir el ritmo de la tecnología.						
11	Amenaza de pérdida de trabajo						
12	Competencia para optar a un cargo mejor dentro de la organización.						
13	Tener que trasladarme por mi empleo para avanzar laboralmente.						
14	Desempeñar un puesto más allá de mi capacidad.						
15	Desempeñar un puesto por debajo de mi capacidad.						
16	Compañeros insuficientemente capacitados para desempeñarse bien.						
17	Interacción social con sus compañeros de trabajo.						
18	Despidos frecuentes.						
19	Jefe poco comprensivo.						
20	Condiciones laborales en las que trabajo.						
21	Remuneración y beneficios en función del desempeño.						

N°	Ítems	Nunca	Raras veces	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
22	Cansancio al final de una jornada laboral.						
23	Desacuerdo entre cumplimiento de normas y relación ciudadano.						
24	Rutina excesiva.						
25	Reconocimiento por parte de la Institución.						
26	Actitud de mi cónyuge/pareja hacia mi trabajo.						
27	Exigencias de mi trabajo sobre la relación con mi familia.						
28	Exigencias de mi trabajo sobre mi vida personal.						
29	Mi relación laboral con mis compañeros (as).						
30	Mi relación con mis superiores.						
31	Nivel de supervisión.						
32	Menosprecio de mi trabajo por parte de los ciudadanos.						
33	Perspectiva de tener un puesto mejor.						
34	Falta de comprensión de los ciudadanos hacia mi trabajo.						
35	Situaciones conflictivas en mi trabajo.						
36	Normativa y procedimientos estrictos del área/división de la Institución.						
37	Falta de consulta y comunicación de mi Institución.						

## **Ficha técnica**

Nombre: Escala Gráfica para evaluación del desempeño

Fecha: publicada en el año 2000.

Autor: Idalberto Chiavenato.

Materiales: Hoja de aplicación y lápiz.

Descripción: Es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en un cargo que permite la medición del potencial humano, se utilizan factores de evaluación previamente definidos con el objetivo de tener una visión clara del trabajo ejecutado por la persona.

Aplicación: Es un formulario de doble entrada que contiene filas horizontales y columnas verticales, las horizontales representan los factores de evaluación del desempeño y las verticales representan los grados de variación de los factores. Se administra el cuestionario a los jefes de los empleados, donde deben marcar uno de los rasgos siguientes. Óptimo, Bueno, Regular, Tolerable, Malo.

Corrección: Los resultados se obtienen mediante expresiones numéricas que puntúan en el siguiente orden. 5=Óptimo, 4=Bueno, 3=Regular, 2=Tolerable, 1=Malo. Al final se suman para obtener un puntaje global.

Interpretación: A partir del puntaje global obtenido se ubican utilizando los siguientes rangos:

0-7 desempeño laboral deficiente.

8-14 desempeño laboral tolerable.

15-22 desempeño laboral regular.

23-29 buen desempeño laboral.

30-35 desempeño laboral óptimo.

**Nombre del trabajador:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
**Categoría** \_\_\_\_\_

**Desempeño en la función:** *Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función.*

	Optimo	Bueno	Regular	Tolerable	Malo
<b>Producto</b> Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente.	<input type="checkbox"/> Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido.	<input type="checkbox"/> Con frecuencia va más allá de lo exigido.	<input type="checkbox"/> Satisface lo exigido.	<input type="checkbox"/> A veces está por debajo de lo exigido	<input type="checkbox"/> Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento.
<b>Calidad</b> Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado.	<input type="checkbox"/> Siempre superior. Excepcionalmente exacto en su trabajo.	<input type="checkbox"/> A veces superior. Bastante exacto en su trabajo.	<input type="checkbox"/> Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular	<input type="checkbox"/> Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores.	<input type="checkbox"/> Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores.
<b>Conocimiento del trabajo.</b> Grado de conocimiento del trabajo.	<input type="checkbox"/> Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos.	<input type="checkbox"/> Sabe lo necesario.	<input type="checkbox"/> Sabe suficiente del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación.	<input type="checkbox"/> Sabe poco del trabajo.
<b>Cooperación.</b> Actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas.	<input type="checkbox"/> Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño.	<input type="checkbox"/> Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar.	<input type="checkbox"/> Normalmente colabora en el trabajo en equipo.	<input type="checkbox"/> No demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario	<input type="checkbox"/> Es reticente a colaborar.

**Características individuales** *(Considerar tan solo las características del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función.*

<b>Comprensión de las situaciones.</b> Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas.	<input type="checkbox"/> Óptima intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Buena intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Satisfactoria intuición y capacidad de percepción.	<input type="checkbox"/> Poca intuición y capacidad de percepción	<input type="checkbox"/> Ninguna intuición y capacidad de percepción.
<b>Creatividad</b> Empeño, capacidad para crear ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original.	<input type="checkbox"/> Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Algunas veces presenta sugerencias.	<input type="checkbox"/> Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.	<input type="checkbox"/> Tipo rutinario. No tiene ideas propias.
<b>Capacidad de realización</b> Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos.	<input type="checkbox"/> Capacidad óptima para concretar nuevas ideas.	<input type="checkbox"/> Buena capacidad para concretar nuevas ideas.	<input type="checkbox"/> Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria.	<input type="checkbox"/> Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos.	<input type="checkbox"/> Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera.

