

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.**

**Recinto Universitario “Rubén Darío”.**

**Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas.**

**Departamento de Psicología.**



**Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa  
Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer  
semestre del año 2016.**

**Tesis Monográfica para optar al título de Licenciadas en Psicología**

**Autoras:**

- Br. Darling Celeste Arcia Santamaría
- Br. Patricia Fidelina Leiva Bravo
- Br. María José Prado García

**Tutor:** Msc Dustin Amador

Managua, Nicaragua, 06 de Junio de 2016

**ÍNDICE**

I. AGRADECIMIENTOS.....	3
II. DEDICATORIA .....	5
III. CARTA DEL TUTOR .....	6
IV. RESUMEN. ....	7
V. INTRODUCCIÓN.....	8
VI. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: .....	9
VII. ANTECEDENTES .....	10
VIII. JUSTIFICACION: .....	13
IX. OBJETIVOS .....	15
Objetivo General: .....	15
Objetivos Específicos:.....	15
X. MARCO TEORICO .....	16
1. ESTRÉS.....	16
Componentes del estrés .....	17
Manifestaciones clínicas del Estrés: .....	17
Bases biológicas de estrés: .....	18
Factores Estresantes.....	19
Teorías del estrés .....	20
Estrés laboral.....	22
Estilos de Afrontamiento .....	25
Tratamiento .....	26
2. ANSIEDAD: .....	27
Síntomas: .....	28
Bases biológicas de la ansiedad:.....	29
Teorías sobre la Ansiedad: .....	33
Trastornos Específicos de Ansiedad: .....	39
Tratamiento de la ansiedad: .....	40
3. Desempeño Laboral:.....	41
Características del Desempeño Laboral .....	42
Teorías sobre el Desempeño Laboral.....	42
4. RELACION ENTRE ESTRÉS, ANSIEDAD Y DESEMPEÑO LABORAL .....	48
Estrés- Ansiedad .....	48
Estrés- Desempeño Laboral .....	49

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

Ansiedad-Desempeño Laboral .....	50
XI.    HIPÓTESIS: .....	52
XII.   DISEÑO METODOLOGICO .....	53
Método: .....	53
Unidad de Análisis: .....	53
Operacionalización de variables: .....	55
Instrumentos. ....	57
Plan de recolección de datos: .....	59
Plan de análisis.....	60
Contexto de investigación: .....	61
Consideraciones éticas .....	63
XIII.  ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....	64
Niveles de estrés. ....	64
El grado de ansiedad. ....	67
Niveles de Desempeño Laboral .....	70
Relación entre estrés y desempeño laboral: .....	72
Relación entre Ansiedad- Desempeño laboral .....	74
Relación entre Estrés y Ansiedad: .....	76
Relación entre estrés y área laboral .....	78
Relación entre Ansiedad y Área Laboral: .....	80
Relación entre Desempeño Laboral y Área Laboral: .....	82
XIV.  CONCLUSIONES: .....	84
XV.   RECOMENDACIONES: .....	86
XVI.  BIBLIOGRAFÍA .....	88
XVII.  ANEXOS: .....	91

## **I. AGRADECIMIENTOS**

Primeramente a mi Dios amado por haberme dado la salud para vivir esta etapa satisfactoriamente, por derramar de su sabiduría sobre mí para cumplir cada reto que se me presentó en esta carrera emprendida, por cada oportunidad que me dio para resarcirme de mis errores, por esto y más, gracias Dios.

A mi Madre bella por su amor, por sus consejos infinitos y sabios, por sus muestras de dicha y orgullo por mí, por su apoyo incondicional y sobre todo por sus grandes esfuerzos que hicieron posible el culminar esta etapa y ser lo que ahora soy.

A mi padre por el apoyo que me ha brindado en esta etapa, por su amor y por sus consejos.

A mi esposo amado por apoyarme incondicionalmente en este camino recorrido, por creer en mí y en lo que lograría y por ir conmigo de la mano en cada paso emprendido.

A mis hermanos por su compañía en este proceso, por creer en mí y por su amor incondicional.

Y por último pero no menos importante agradezco a nuestro tutor por dedicarnos de su valioso tiempo, por estar siempre al pendiente en cada detalle, por sus consejos y correcciones y por su infinita paciencia para con nosotras.

Darling Celeste Árcia Santamaría

En primer lugar doy gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi vida y terminar mis estudios universitarios lo cual siempre fue mi sueño y uno de mis objetivos principales en la vida.

En segundo lugar le doy gracias a mi padre, que en paz descansa, por haberme guiado y acompañado en los primeros años de mi vida, por haberme enseñado que uno de mis principales objetivos era estudiar y tratar de ser mejor siempre, se que donde sea que este se sentirá muy orgulloso de mí por mis logros alcanzados. A mi madre y abuela materna por haberme apoyado todo el tiempo, no solo en el aspecto económico sino también en cada dificultad, por sus consejos que nunca faltaron, por haberme dado ánimos para seguir siempre adelante, por haber creído en mí y principalmente por su amor infinito.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

Para finalizar y no menos importante le agradezco a nuestro tutor por haberse tomado el tiempo de guiarnos durante todo el proceso de realización de esta tesis, por sus consejos que nos permitieron crecer y aprender más en el aspecto académico y por la paciencia que siempre nos tuvo.

María José Prado García.

En este espacio quiero agradecer de manera especial a Dios y la Virgen María nuestra madre por haberme permitido llegar hasta este punto de mi carrera, por bendecirme de esta manera.

A mi madre por aguantar todo a mi lado, a mi novio por su amor incondicional, su paciencia y su ayuda en los momentos que lo necesite.

A mis docentes de la carrera por enseñarme todo lo relacionado a la teoría que sé me ayudará en mi vida profesional ya que cuento con las herramientas necesarias para salir adelante y crecer.

Y por último me uno al agradecimiento para con nuestro tutor ya que siempre se mantuvo presente en el proceso de realización de la tesis, por todos sus consejos, su tiempo dedicado y por transmitirnos sus conocimientos.

Patricia Fidelina Leiva Bravo.

## II. DEDICATORIA

Este estudio monográfico está dedicado a aquellas personas que formaron parte esencial de este proceso:

- A mis padres y a mi esposo por su amor y apoyo incondicional.

Darling Celeste Árcia Santamaría

- Dedicado primeramente a Dios y a mis padres, por sus muestras de amor incondicional.

María José Prado García.

- Dedicada a quien honor merece que es Dios y a la Madre Santísima, a mi madre y a mi novio por estar ahí cuando se les necesito.

Patricia Fidelina Leiva Bravo

III. CARTA DEL TUTOR

*Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*  
*UNAN\* Managua*  
*Recinto Universitario "Rubén Darío"*  
*Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas*




*¡Año de la Madre Tierra!*



## CONSTANCIA

El Suscrito, en calidad de Tutor del trabajo **Monográfico** Titulado: **"Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaque y Productos Plásticos de Nicaragua, durante el I semestre del año 2016"** Presentado por las bachilleres **Darling Celeste Arcia Santamaría**, carné No.1102-0988, **María José Prado García**, Carné No. 1102-2418 y **Patricia Fidelina Leiva Bravo**, Carné No. 0503-1458, para optar al título de **Licenciada en Psicología**, hace constar la finalización del mismo, para efectos de su presentación y defensa ante el honorable Tribunal Examinador.

Se extiende la presente en la ciudad de Managua, a los veinticuatro días del mes de mayo del año dos mil dieciséis

  
**MSc. Dustin Amador Jiménez**  
**Tutor**

### **IV. RESUMEN.**

El presente trabajo investigativo titulado “Estrés, Ansiedad y Desempeño Laboral en trabajadores de la Empresa de Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016”, se realizó con el propósito de conocer la relación existente entre las tres variables y cómo estas afectan en la psiquis del individuo.

Para ello se utilizaron diferentes instrumentos tales como: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir los niveles de Estrés, la Escala de Hamilton para Ansiedad y la Evaluación del desempeño por el método de Escala Gráfica retomado de Administración de Recursos Humanos de Chiavenato (2007). En el estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, de corte transversal, un diseño no experimental, con un alcance descriptivo y correlacional.

La población se compone de 42 empleados de la empresa. El muestreo es no probabilístico dirigido y está conformado por: 8 de Administración, 23 de Producción y 9 Bodega.

Al procesar los resultados se pudo detectar que un porcentaje significativo están en un nivel moderado de estrés. En lo que respecta a ansiedad la gran mayoría de los trabajadores de la empresa se encuentran con un grado leve de ansiedad. Así mismo se puede observar que casi la mitad de los trabajadores de la empresa tienen un buen desempeño laboral.

En cuanto a la relación estadísticas entre las variables no existe, sin embargo se encuentran resultados importantes obtenidos del análisis descriptivo ya que se evidencia que los empleados del área de administración que presentan en su mayoría menores niveles de estrés y ansiedad presentan mejores niveles de desempeño laboral; no obstante en las áreas de producción y bodega donde los trabajadores tienen niveles de estrés y ansiedad moderado perciben menos productividad en cuanto a su desempeño por tal motivo se podría inferir que en estas áreas el estrés y la ansiedad están provocando alteraciones en los individuos tales como: ausentismos, accidentes laborales, enfermedades, etc. que le impiden desenvolverse de manera idónea en su sector de trabajo.

Palabras claves: estrés, ansiedad, desempeño laboral, alteraciones, estabilidad



## **V. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo investigativo se realizó con el propósito de conocer la relación actual entre estrés, ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua (EPP-Nicaragua).

Fue efectuado con el total de los trabajadores que laboran en dicha empresa con el fin de medir los niveles de estrés y ansiedad presentes durante la ejecución del trabajo realizado en correlación con el desempeño laboral.

Se entiende por Estrés al conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas del medio específicamente en este caso en ámbito laboral, este suele aparecer en estímulo por un fenómeno que está presente, contrario al concepto de ansiedad que hace referencia a una anticipación de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento desagradable y de síntomas somáticos de tensión, esta puede ser un estado que ocurre ante un acontecimiento que no ha ocurrido; sin embargo al provocar alteraciones físicas y psíquicas puede afectar todos los ámbitos de la vida del ser humano. Por tanto al relacionar ambas variables dentro de un ámbito laboral pueden producir alteración que afectan de manera directa su desempeño, trayendo consigo consecuencias graves, alterando su esquema de vida por, tanto esta investigación será encausada a ayudar a dichas personas que les provoque un mejor ajuste a su ambiente circundante.

Para ello se utilizaron diferentes instrumentos tales como: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir los niveles de Estrés, la Escala de Hamilton para Ansiedad y la Evaluación del desempeño por el método de Escala Gráfica retomado de Administración de Recursos Humanos de Chiavenato (2007).

Dentro de la investigación se podrá encontrar el procesamiento de los datos y los resultados obtenidos de dicho estudio que apuntan a que los trabajadores se encuentran en niveles moderados de estrés, con grados leves de ansiedad y un buen desempeño laboral en su mayoría, lo que apunta que no existe relación estadística entre las variables, sin embargo el análisis de los datos descriptivos proyectan resultados relevantes para indagar, todo esto permitirá tomar medidas pertinentes que provoquen una mejoría en el estado emocional y un desempeño laboral eficiente producto de una salud mental estable.

## **VI. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

El ser humano del nuevo siglo se encuentra obligado a desarrollar destrezas que le permitan salir a delante, toda esto puede generar estado de tensión provocando que sus defensas no sean suficientes para afrontar dicha situación cayendo en estado de estrés que ocasiona alteraciones tanto físicas como psíquicas, lo que podría conllevar a un estado de ansiedad que da como resultado una serie de cambios que afectan directamente todas las áreas de la vida de la persona incluidas el área laboral provocando entre otras situaciones aumento en la incidencia de accidentes laborales, enfermedades frecuentes, ausentismos, rotación de personal, etc. ; por tanto es necesario conocer:

¿Existe relación entre estrés, ansiedad y desempeño laboral de los empleados de la empresa de Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016?

## VII. ANTECEDENTES

Para esta investigación se tomó como punto de partida diferentes estudios que fueron revisados con el fin de apoyar el trabajo realizado. No se encontró uno acorde al tema pero se utilizaron los siguientes estudios:

### NACIONALES

- ✚ Primeramente el estudio investigativo sobre ***Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los(as) bedeles de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas de la UNAN-MANAGUA en el segundo semestre del 2011.*** Realizado por Baldizon Ortiz, Kenia Ludeth y West Cisneros, Loyda Ivette. Objetivo: Conocer el estilo de afrontamiento que practican los bedeles de la facultad de humanidades frente el manejo del estrés. Método: investigación es aplicada, de tipo descriptivo y de corte transversal. Se trabajó con una muestra de diez bedeles, con un muestreo tipo no probabilístico. El proceso de recolección de datos se realizó a través de dos instrumentos: es cuestionario de Cooper para medir el nivel de estrés laboral y una entrevista de estilos de afrontamiento. Resultados: 40% de los sujetos presenta poco estrés, otro 40% con estrés y 20% mucho estrés. Es cuanto a los estilos de afrontamiento se destaca la aceptación de responsabilidad en un 60%, la confrontación en un 30% y en un 10% la evitación o huida. Se encontró relación entre el variable estrés laboral y estilos de afrontamiento en un nivel poco significativo con un valor de P.442 del coeficiente de Spearman, lo cual significa que no existe relación alguna.

Este trabajo ha sido utilizado como referencia debido al tipo de estudio realizado de corte correlacional así mismo utiliza una de las variables que forman parte de la investigación como es el estrés y al hacer mención de los estilos de afrontamiento cobra mayor importancia ya que le da aporte al marco teórico.

- ✚ Como segundo estudio empleado es la investigación acerca de ***Estrés y Desempeño Laboral del personal de enfermería en la sala de emergencias de Hospital Escuela Dr. Roberto Calderón en el segundo semestre del año 2010.*** Realizado por Jorge Luis Silva Reyes. Objetivo: Analizar la influencia del estrés en el desempeño laboral en los sujetos de la muestra identificando los niveles de estrés

así mismo se estableció la relación entre los niveles de estrés y algunas variables sociodemográficas. Método: trabajo de tipo descriptivo no experimental de corte transversal con una muestra de 15 trabajadores de enfermería y auxiliares de enfermería en la sala de emergencias, con un muestreo no probabilístico. Para la recolección de información se utilizaron como instrumentos: El inventario de Maslach Burnout Inventory y una adaptación de la Escala Grafica de desempeño de Gary Dessler. Resultados: los datos revelaron que la muestra presenta un alto nivel de estrés sin embargo su desempeño laboral es Excelente y Muy Bueno, destacándose entre los componentes de estrés una realización personal Alta, un agotamiento emocional Bajo y la despersonalización también Baja. En relación con las variables sociodemográficas se encontró que los niveles de estrés medio están en los rangos de edad de 45-55 años y 35-44 años.

Este estudio se agrega como referencia debido a las variables de estrés y desempeño laboral ya que serán empleadas en la investigación, por tanto fue extraído parte del marco teórico en lo correspondiente con el estrés laboral, así mismo se evaluará la relación entre Estrés y Desempeño Laboral, al combinarlas con la ansiedad.

### INTERNACIONALES

- ✚ Acerca de ansiedad laboral no se encontraron datos de estudios nacionales de manera que se acudió a consultar bibliografía internacional donde se encontró una investigación con el tema: ***Estudio Sobre Ansiedad: eficacia del método Gold como tratamiento.*** realizada en la Universidad Autónoma de Nuevo León en el año 2011 por la autora Rosa Aurora Virues, publicado en la revista Psicología Científica. Objetivo: Lograr la disminución de los niveles de ansiedad de una organización financiera. Método: Es un estudio de tipo experimental donde se implementó el método Mental Gold y ejercicios mentales para disminuir los niveles de ansiedad, apoyado en la utilización del pre-test y post-test con división de grupo control y experimental. Resultado: se logra una disminución en los niveles de ansiedad, al aportar a los individuos estrategias de respuestas más activas.

De manera que resulta importante debido a la utilización de la variable ansiedad que se encuentra dentro de la investigación, por tanto brinda aportes significativos acerca de ansiedad laboral retomados dentro del marco teórico.

✚ Como segundo aporte internacional retomamos la tesis acerca de ***Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una industria cerealera*** realizado por: Florencia Sánchez de la Universidad Abierta Iberoamericana. San Lorenzo; Sta. Fe. Año 2011. Objetivo: Identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. Método: la investigación tiene un diseño correlacional con una muestra de 64 trabajadores hombres y mujeres, se utilizó el cuestionario de J.M Peiro y J.L Melia para indagar sobre los distintos aspectos que producen satisfacción o insatisfacción y el BIEPS-A de M.Casullo que evalúa el bienestar psicológico en adultos. Resultados: algún grado de estrés en los trabajadores sobre todo debido a la falta de justicia organizacional, dificultades interpersonales y sobrecarga laboral. La mayoría se encuentran insatisfechos debido a la falta de igualdad y justicia del trato de la empresa. Las variables se relacionan de forma negativa ya que a menor satisfacción mayor estrés, al igual que los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés.

Se añade esta investigación debido a que hace referencia sobre el estrés laboral en la importancia de la satisfacción laboral los cuales son puntos claves abordados en el presente trabajo, por otra parte es una investigación realizada de tipo correlacional siendo una característica de este estudio.

### **VIII. JUSTIFICACION:**

Este estudio investigativo tiene como finalidad conocer la relación entre estrés y ansiedad y cómo estas afectan el desempeño laboral de los empleados alterando así su estabilidad y productividad.

Bien sabemos que el estrés es un estado de tensión biopsicosocial que afecta a la población mundial, según datos de la Organización Mundial de la Salud (Cox, Griffiths, & Stavroula, 2004), es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. En el caso particular de Nicaragua se sostiene que dicho padecimiento incremento a raíz de la crisis económica que el país enfrenta desde el año 2009 (Acevedo, 2009). Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual y aumento de enfermedades y accidentes, representando pérdidas para la economía entre un 0.3 a 4.1 % del Producto Interno Bruto (PIB) de Nicaragua (Bello, 2014).

En la actualidad cuando se habla de estrés suele confundirse con el término de ansiedad, que puede definirse como una anticipación de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de disforia (desagradable) y/o de síntomas somáticos de tensión, es una enfermedad que en el año 2020 se convertirá en una de las principales causas de baja laboral según datos de la Organización Mundial de la Salud expuestos en el XVII Congreso Nacional de Psiquiatría que se celebra en Sevilla (2013) .Definitivamente, la ansiedad y sus efectos traen consigo un desgaste emocional y comportamental serio y complicado.

Tanto el estrés como la ansiedad alteran la psiquis del individuo; al relacionarse serán un punto clave como factores que afectan el desempeño laboral que según la Organización Internacional del Trabajo, se define como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, por poseer las calificaciones requeridas para ello; por tal motivo al verse afectado el desempeño laboral se da una reacción en cadena que conduce a afectar la esfera familiar, social, de salud, y en general el bienestar de los trabajadores.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

La relevancia del estudio radica en realizar una investigación que aporte datos significativos a los participantes, ya que esto les será de gran ayuda para poder hacerle frente al estrés y la ansiedad que afecte sus vidas.

También será importante para los empresarios debido que les permitirá conocer el estado de los trabajadores y podrán tomar las acciones necesarias para ayudar a sus empleados a superar dicha situación, y así conseguir colaboradores estables emocionalmente y por tanto más eficientes en su tarea así mismo se evitarían las complicaciones que puedan acarrear, dentro de estas se pueden mencionar: la falta de interés hacia las labores a realizar, habilidades limitadas, irritabilidad, malas relaciones entre los compañeros de trabajo, malestares frecuentes y alteraciones de la salud.

Así mismo para la sociedad es de suma importancia contar con trabajadores estables que puedan contribuir a la economía del país sin alterar su psiquis, tratando así una problemática real y de transcendencia para la sociedad ya que la investigación aportará una nueva visión mostrando la relación entre las tres variables proponiendo una nueva visión de los daños que pueden provocar en su vida.

El estudio ofrecerá una visión más amplia del comportamiento de las variables en el contexto laboral ya que dichos factores al unirse afectan directamente al empleado y por ende la rentabilidad de la empresa de modo que servirá de precedente para futuros proyectos investigativos que se interesen por desarrollar más el tema.

## IX. OBJETIVOS

### **Objetivo General:**

- ❖ Conocer la relación existente entre estrés, ansiedad y desempeño laboral que presentan los trabajadores de la empresa Empaque y Productos Plásticos de Nicaragua.

### **Objetivos Específicos:**

- ❖ Saber el nivel de estrés predominante en los empleados de la empresa Empaque y Productos Plásticos de Nicaragua.
- ❖ Identificar el grado de ansiedad que presentan los empleados de la empresa Empaque y Productos Plásticos de Nicaragua.
- ❖ Determinar el nivel de desempeño laboral existente en los empleados de la empresa Empaque y Productos Plásticos de Nicaragua.
- ❖ Establecer el nivel de relación existente entre ansiedad, estrés y desempeño laboral presentes en los empleados de la empresa Empaque y Productos Plásticos de Nicaragua.
- ❖ Determinar la relación que tiene el área laboral en los niveles de estrés, el grado de ansiedad y el nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa Empaque y Productos Plásticos de Nicaragua.



## **X. MARCO TEORICO**

A continuación se abordará desde diferentes puntos de vista la relación que existe entre Estrés, Ansiedad y Desempeño Laboral, para cada variable se establecerá diferentes definiciones, con sus manifestación clínicas y sus respectivas teorías o enfoques con el fin de dar sustento teórico al estudio científico.

### **1. ESTRÉS**

La palabra estrés deriva del griego “Estrigeree” que significa provocar tensión, esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV desde entonces se empleó en diferentes textos de inglés como stress, stret, stresse, straise.

La palabra “estrés” ha sido utilizada en infinidad de escritos tanto literarios como científicos de forma muy distinta. Según Graciela D’Angelo (2000) el estrés se define como “una característica que depende del entorno que nos rodea diferenciando las circunstancias que producen mayor tensión que aquellas más relajantes y tranquilizadoras”.

En este sentido se habla de trabajos estresantes de situaciones insostenibles o de acontecimientos catastróficos. El desarrollo del estrés depende de los factores presentes en el medio, las herramientas de afrontamiento del individuo, y la percepción que tiene de la posibilidad de éxito al enfrentar dichos factores con los recursos con los que cuenta.

Otras definiciones tienen que ver con las reacciones que presenta un individuo sometido a acontecimientos amenazantes o desafiantes, aquí se habla de los cambios tanto psicológicos como fisiológicos y conductuales, que aparecen en la persona.

En términos de las variables para la investigación psicológica desde la perspectiva organizacional se propone que el Estrés “Es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida sobre en el ambiente laboral” (Peiro & Salvador, 1992).

En términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés: el Eustrés y Distrés. Pose (2005) define el Eustrés: como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del

mismo. El Eustrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual le permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

Cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo se pasa al estado de Distrés.

### **Componentes del estrés**

A partir de las definiciones descritas anteriormente, el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas, de acuerdo con Melgosa (1999) este fenómeno tiene dos componentes básicos:

- a) Agentes estresantes o estresores: los agentes son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodean a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.
- b) Respuestas al estrés: es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuestas que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos: Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta y respuestas negativas insuficientes o exageradas en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

### **Manifestaciones clínicas del Estrés:**

El estrés es uno de los estados más comunes y dañinos para el organismo ya que provoca diferentes alteraciones. Se puede manifestar a:

- 1.- Nivel físico.
- 2.- Nivel emocional o psicológico.
- 3.- Nivel de conducta.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

A nivel físico: incluye aquellas alteraciones que se manifiestan en el cuerpo del individuo, tales como: opresión en el pecho, calambres o pirosis estomacal, sudor en las palmas de las manos, palpitaciones, dificultad para tragar o para respirar, sequedad en la boca, temblor corporal, manos y pies fríos, tensión muscular, falta o aumento de apetito, diarrea o estreñimiento y fatiga.

A nivel emocional y cognitivo: es este aspecto pueden ser claras algunas alteraciones a nivel interno, lo cual desata una serie de síntomas que pueden causar cierta inestabilidad en la persona, entre ellas se pueden presentar: Inquietud, ansiedad, temor o angustia; deseos de llorar y/o un nudo en la garganta; irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada; deseos de gritar, golpear o insultar; miedo o pánico, que si llega a ser muy intenso puede llevar a sentirse "paralizado"; preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar nuestro pensamiento; pensamiento catastrófico; la necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera"; la sensación de que la situación nos supera; dificultad para tomar decisiones; dificultad para concentrarse; disminución de la memoria; lentitud de pensamiento; cambios de humor constantes y depresión.

A nivel de conducta: Cuando estamos estresados o tensos nuestra conducta se altera, a veces sin que nos demos cuenta de ello y estas alteraciones pueden evidenciarse en: inquietud psicomotriz, risa nerviosa, rechinar los dientes, tics nerviosos, problemas sexuales, bulimia o anorexia, beber o fumar con mayor frecuencia, dormir en exceso o sufrir de insomnio.

Todas estas manifestaciones están conectadas y controladas por las alteraciones que sufre el organismo internamente, estas alteraciones vienen dadas por los cambios químicos que se dan a nivel del sistema nervioso por tanto es importante entender cómo reacciona el cuerpo ante una situación de estrés.

### **Bases biológicas de estrés:**

El estrés es un estado que provoca cambios en el organismo a nivel interno liberando una respuesta que conlleva a la activación de muchas estructuras anatómicas produciendo así una reacción en cadena:

### Una reacción en cadena:

Frente a una amenaza el cuerpo entra en un estado de alerta y se prepara para “pelear o correr” como respuesta a la situación, direccionando todos los recursos energéticos y fisiológicos disponibles.

- Activación de la glándula Hipófisis: emite un mensaje hormonal que activa las glándulas que producen las hormonas del estrés.
- Las glándulas suprarrenales responden al mensaje de la hipófisis aumentando la producción de cortisol. También liberan adrenalina por estímulo nervioso.
- Respuesta del organismo

A la adrenalina: neológica (aumento de atención y la velocidad de reacción), cardíaca (aumenta el pulso, la presión y la oxigenación).

Al cortisol: inmunológica (disminución de la respuesta inmunitaria), digestiva (disminución de la actividad intestinal) (Snell, 2007) (ver anexo No 1, pág. 92).

### **Factores Estresantes.**

Los factores estresantes se refieren a factores que ayudan a que una situación específica se convierta en una experiencia estresante, estos pueden determinarse por:

La novedad del suceso; cualquier acontecimiento novedoso supone inexperiencia por parte de las personas que deben hacerle frente, y en este sentido le obliga a movilizar formas de respuesta poco entrenadas e igualmente novedosas. Así pues una circunstancia novedosa tendrá mayor capacidad para estresarnos en función del grado de tensión y displacer que hayamos experimentado en situaciones similares del pasado.

La probabilidad en la que ocurre el acontecimiento; como es lógico todos nos sentimos más amenazados por los acontecimientos negativos que se presentan con cierta frecuencia que por aquellos poco probables.

La incertidumbre; se refiere a la falta de conocimiento sobre la posibilidad de que algo suceda. El hecho de no saber con certeza si va a ocurrir un acontecimiento determinado origina un aumento del nivel de atención en la mayoría de los sujetos.

Ambigüedad; un suceso resulta ambiguo cuando ignoramos alguno de sus parámetros, cuando no conocemos con exactitud lo que el suceso requiere. La mayoría de situaciones cotidianas son ambiguas y puede decirse que cuanto más ambigua es una situación, más estrés es capaz de provocar.

### **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 de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Descubrió que pacientes con variedad de dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. Él llamó a esta colección de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General (GAS). El Síndrome de Adaptación General de Selye, aplicado a nuestro tema, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas (Pol, Valera, & Vidal, 1994):

Fase de alarma: el cuerpo se prepara para la defensa o huida

Fase de resistencia: el cuerpo construye una resistencia pero ningún organismo es capaz de mantener una condición de alarma y excitación durante mucho tiempo por lo que aparece la fase de agotamiento.

Fase de agotamiento: el organismo se ve incapaz de reaccionar ante el sucesivo aumento del excitante y provoca tensión ocasionando estrés.

- El modelo de Lazarus y sus colaboradores:

El modelo desarrollado por Richard Lazarus se centra básicamente en los procesos cognitivos que se desarrollan 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 impacto del estresor ambiental, impacto mediatizado en primer lugar por las evaluaciones que hace la persona del estresor y, en segundo lugar, por los recursos personales, sociales o culturales disponibles para hacer frente a la situación de estrés (Pol, Valera, & Vidal, 1994).

Así, cuando alguien se enfrenta a una situación potencialmente estresante, en primer lugar realiza una evaluación primaria, es decir, un juicio acerca del significado de la situación para calificarla de estresante, positiva, controlable, cambiante o simplemente irrelevante. En el caso de considerarla como estresora, una evaluación secundaria determinará los posibles recursos y opciones de que dispone la persona para hacer frente a la situación. Es una evaluación orientada a "qué se puede hacer en este caso". Los resultados de esta evaluación modifican la evaluación inicial y predisponen al desarrollo de estrategias de afrontamiento, básicamente en dos direcciones:

Estrategias orientadas al problema, es decir, comportamientos o actos cognitivos dirigidos a gestionar la fuente de estrés.

Estrategias orientadas a la regulación emocional, es decir, orientadas a provocar un cambio en cómo es percibida y vivida la situación de estrés, regulando de manera más efectiva las reacciones emocionales negativas.

Esta teoría será retomada posteriormente para el análisis de los resultados del estudio debido a la combinación de elementos que incluye procesos cognitivos como factores ambientales y estrategias propias del individuo para enfrentar dicha situación.

- Otros modelos

Siguiendo la línea apuntada por Lazarus y colaboradores, otros modelos transaccionalistas apuntan el estrés como el resultado del significado que la persona introduce en una determinada situación ambiental.

Así, siguiendo el esquema que se presenta, aquello que modula la situación de estrés no es tanto la persona o sus características o cualidades individuales, ni tampoco la variable o situación ambiental con sus características físicas. Siendo,

desde luego, todo ello importante para el tema que nos ocupa, la definición de una situación de estrés radica en la relación específica que, en un momento y contexto determinados, se establece entre la persona y la variable o situación ambiental (Ver anexo No. 2, pág. 93).

Así pues, la definición de una situación como molesta, inoportuna, inadecuada, innecesaria, amenazante o peligrosa por parte de la persona es motivo suficiente para que un determinado conjunto de variables ambientales provoquen estrés. Esta definición a la que aludíamos, está por supuesto, directamente vinculada al significado asociado a la situación y ese significado tiene, a su vez, una amplia base de tipo social o cultural.

Por tanto el estrés es un estado que va a depender de muchos factores que afectan múltiples áreas de la vida del individuo alterando su estabilidad emocional explicado en los diferentes modelos teórico que tratan de encontrar la forma en que se da el estado de estrés, este va a depender tanto del análisis mental del individuo como de los recursos con que cuenta para afrontar dicha problemática, entendido de tal manera que es el propio del individuo quien valora la importancia que dicha situación tenga para él, lo que le permite reconocer las alteraciones que se puedan presentar en su vida y las posibles consecuencias que pueden acarrear tales como: malestares físicos, alteraciones del estado de ánimo, dificultad para concentrarse y para la resolución de problemas, falta de interés social, etc.

### **Estrés laboral**

La OMS refiere que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (Institute of Work, 2014).

Un trabajador estresado, no tendrá el mismo rendimiento laboral en la empresa, 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, él podría irse de reposo, gasto que asumirá la empresa, afectando de tal manera su desempeño laboral y productividad en la empresa (O.I.T, 1993).

Según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España, desde una perspectiva integradora se define el Estrés Laboral como “La respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externa en el trabajo”. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización o empresa. (O.I.T, 1993).

### Fases del estrés laboral:

El ser humano cuenta con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que le generan amenaza o alejarse y evitarlas. De tal manera que el estrés como se ha mencionado anteriormente no sobre viene de modo repentino, es un proceso que pasa por tres etapas mencionadas con anterioridad en el modelo de Selye.

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

Todas las personas indistintamente del nivel social y cultural, se encuentran en determinado momento ante una situación difícil que no pueden manejar, lo cual le provoca alteraciones de carácter emocional y fisiológico que perjudican sus relaciones sociales, laborales y familiares. Existen dos fuentes principales que lo producen: “En primer lugar, están 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, se su temperamento o de su autodisciplina. Por tanto, el origen de estrés laboral puede considerarse como de 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 comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, tales como: malestares físicos, ausentismos dentro del área laboral, problemas en las relaciones interpersonales y desmotivación.



Según Cabanach (1998), algunos factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo: carga laboral, herramientas de trabajo.
- Factores asociados con las relaciones interpersonales: enemistades entre compañeros, envidias y malos tratos por parte del jefe.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional: este está relacionado a la competencia y los conocimientos que una carrera puede brindar para el cumplimiento de metas dentro de un trabajo.
- Factores relacionados con la estructura y clima organizacional: estabilidad laboral, compañerismo entre los colaboradores, ambiente laboral agradable.

### ***Efectos del Estrés Laboral***

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo malo, es negativo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas y duraderas de manera que pueden producir diversos trastornos en el organismo. Los principales efectos negativos son:

- Efectos fisiológicos: aumento de la tasa cardíaca, tensión muscular y dificultad para respirar.
- Efectos cognitivos: preocupaciones, dificultad en la toma de decisión y sensación de confusión.
- Efectos motores: taquialia, temblores musculares y tartamudeo.
- Efectos afectivos: Ansiedad y/o depresión, trastornos sexuales, trastornos de tipo afectivo e incluso desórdenes mentales, trastornos obsesivos compulsivos, desórdenes o trastornos alimenticios.
- Efectos conductuales: Riesgo de comportamientos perjudiciales, aumento de accidentes automovilísticos, mayor probabilidad de consumo de drogas y prácticas antisociales (poca tolerancia a las críticas y enfrentamientos constantes).

### Efectos del estrés Laboral sobre la Organización

Cada persona que sufre de estrés está pagando un precio por su salud personal, pero también paga un alto costo las organizaciones para las cuales trabaja trayendo como consecuencias:

1. Ausentismo: siendo toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo.
2. Rotación o fluctuación del personal: intercambio de personal que ingresa y salen de la organización.
3. Disminución del rendimiento físico: cansancio, fatiga y desgaste.

Por tanto las organizaciones deben de ser conscientes de que los miembros de su institución son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite tanto físico como emocional; por lo tanto deben poner atención específica a sus demandas e insatisfacción ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional llegando a obtener mejores resultados para el trabajador y la institución.

### **Estilos de Afrontamiento**

Son esquemas mentales intencionales de respuesta (cognitiva, emocional o conductual) dirigidos a manejar (dominar, tolerar, reducir, minimizar) las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que ponen a prueba o exceden los recursos de la persona.

Determinantes del afrontamiento:

El afrontamiento ante diversas situaciones esta en dependencia de diferentes factores: la personalidad de cada individuo (Búsqueda de sensaciones, Sensación de control, Optimismo, Otras variables), el medio social en que se desenvuelve, los procesos de socialización, la naturaleza de la situación que este causando la alteración y los recursos de afrontamiento con lo que el sujeto cuente (Recursos materiales, Apoyo social).

A su vez, se puede interpretar la nueva situación como un fabuloso reto con el cual se pueden medir las capacidades o, por el contrario, una amenaza que desestabiliza el equilibrio interno.

Según el área de actuación, pueden ser:

- Afrontamiento centrado en el problema: esto se traduce en la capacidad del sujeto para modificar las actuales condiciones que han podido desestabilizar su equilibrio. Con este tipo de afrontamiento el sujeto percibe sus propias competencias, así mismo la capacidad para manejarlas o enfocarlas a un nuevo resultado. El sujeto intenta pensar de manera racional las variables que influyen en su problemática, así como en las capacidades para solucionarla.
- Afrontamiento centrado en las emociones: en este caso la persona no modifica la situación por no verse capaz de hacerlo o por no creer en su propia capacidad para conseguirlo. Se centra en los propios sentimientos acerca de sus pensamientos y conductas, aunque también se puede manifestar reprimiendo dichas emociones o alterándolas de manera ilusoria.

Así mismo podemos encontrar otros tipos de afrontamiento:

- Afrontamiento cognitivo: Aceptación, Anticipación, Autoanálisis, Humor, Planificación, Poder mental, Preocupación, Reestructuración mental, Reevaluación positiva.
- Afrontamiento afectivo: Agresión pasiva, Aislamiento social, Apoyo social, Autocontrol, Catarsis, Escape/evitación, Supresión.
- Afrontamiento conductual: Afrontamiento directo, Autoafirmación, Falta de afrontamiento, Postergación.

### **Tratamiento**

Como se ha mencionado el estrés es una respuesta del cuerpo a condiciones que perturban el equilibrio emocional de las personas, por tanto es importante tomar medidas necesarias para afrontar dicha situación, entre las medidas terapéuticas están:

- -Ejercicios Físicos: ejercicios del desarrollo físico general, agilidad mental, rapidez de reacción, juegos de movimiento, juegos pasivos, bailoterapia.

- -Ejercicios de relajación: la práctica de algunas terapias naturales de relajación puede ser una buena forma de combatir el estrés, entre estas están contenidas: autoconcentrativa de J.H Schultz, ejercicios al estilo Taichí, y aromaterapia.
- Ejercicios respiratorios: respiración natural, respiración forzada.
- Psicoterapia individual y grupal.

En términos generales se puede decir que el estrés es un estado de adaptación y considerando las circunstancias se puede llegar a convertir en un problema al sumarse la permanencia de los factores estresantes, agotan las estrategias de afrontamiento provocando grandes dificultades en la vida del ser humano.

Como se mencionó anteriormente los términos de estrés y ansiedad suelen confundirse a causa de sus manifestaciones, sin embargo para apoyar el desarrollo de la investigación en el siguiente apartado se definirá la variable ansiedad, incluyendo sus síntomas y respectivas teorías que fortalecerán la investigación.

### **2. ANSIEDAD:**

La palabra ansiedad viene del latín *anxietas*, *anxietatis*, cualidad o estado del adjetivo latino *anxius* (angustiado, ansioso). Este adjetivo se relaciona con el verbo *angere* (estrechar, oprimir), de cuya raíz también vienen otras palabras de origen latino como *ansia*, *angina*, *angosto*, *angustia* y *congoja* (Coromines, 2015).

La ansiedad puede definirse como una anticipación de un daño o desgracia futuros, acompañada de un sentimiento de disforia (desagradable) y/o de síntomas somáticos de tensión. El objetivo del daño anticipado puede ser interno o externo. Es una señal de alerta que advierte sobre un peligro inminente y permite a la persona que adopte las medidas necesarias para enfrentarse a una amenaza.

Es importante entender la ansiedad como una sensación o un estado emocional normal ante determinadas situaciones y que constituye una respuesta habitual a diferentes situaciones cotidianas estresantes, esta aparece aun en ausencia de un estímulo que lo provoque.

Así, cierto grado de ansiedad es incluso deseable para el manejo normal de las exigencias del día a día. Tan sólo cuando sobrepasa cierta intensidad o supera la

capacidad adaptativa de la persona, es cuando la ansiedad se convierte en patológica, provocando malestar significativo con síntomas que afectan tanto al plano físico, como al psicológico y conductual.

### **Síntomas:**

Las manifestaciones sintomatológicas de la ansiedad son muy variadas y pueden clasificarse en diferentes grupos (Baeza Villaroel, 2012):

**Físicos:** Taquicardia, palpitaciones, opresión en el pecho, falta de aire, temblores, sudoración, molestias digestivas, náuseas, vómitos, “nudo” en el estómago, alteraciones de la alimentación, tensión y rigidez muscular, cansancio, hormigueo, sensación de mareo e inestabilidad.

**Afectivas:** Inquietud, agobio, sensación de amenaza y peligro, inseguridad, sensación de vacío, temor a perder el control, celos, sospechas, incertidumbre, dificultad por tomar decisiones.

**Conductuales:** Estado de alerta, problemas al tomar la iniciativa, torpeza o dificultad para actuar, impulsividad, inquietud motora, agitación constante. Estos síntomas vienen acompañados de cambios en la expresividad corporal y el lenguaje corporal: posturas cerradas, rigidez, movimientos torpes de manos y brazos, tensión en las mandíbulas, cambios de voz, expresión facial de asombro, duda o crispación.

**Intelectuales o cognitivos:** Dificultades de atención, concentración y memoria, aumento de los despistes y descuidos, preocupación excesiva, expectativas negativas, rumiación, pensamientos distorsionados e importunos, incremento de las dudas y la sensación de confusión, tendencia a recordar sobre todo cosas desagradables, sobrevalorar pequeños detalles desfavorables, abuso de la prevención y de la sospecha, interpretaciones inadecuadas, susceptibilidad.

**Sociales:** Irritabilidad, ensimismamiento, dificultades para iniciar o seguir una conversación, en unos casos, y verborrea en otros, dificultades para expresar las

propias opiniones o hacer valer los propios derechos, miedo excesivo a posibles conflictos.

Las alteraciones más graves cursan con insomnio, trastornos de la alimentación y disfunciones sexuales.

En casos extremos puede presentarse temor a la muerte, a la locura y suicidio.

### **Bases biológicas de la ansiedad:**

La ansiedad es una experiencia universalmente conocida. Respuesta esperable ante situaciones que connotan un riesgo. En este sentido, podría considerarse una ansiedad fisiológica, sin embargo existen otras situaciones en donde se dispara la respuesta ansiosa, por ejemplo puede ser desencadenada por medicamentos, por sustancias psicoactivas o por enfermedades médicas.

La respuesta ansiosa es mediada por el sistema nervioso central, que se caracteriza por ser un sistema complejo, dinámico y abierto.

El sistema nervioso central está constituido por la médula espinal, el bulbo raquídeo, la protuberancia, el mesencéfalo, el diencéfalo, el cerebelo y los hemisferios cerebrales. Las señales que captan los órganos de los sentidos y se conducen por el sistema nervioso periférico hacia el sistema nervioso central se denominan aferencias que son las respuestas del sistema nervioso central que emergen hacia distintas partes del cuerpo a través del sistema nervioso periférico.

La llegada de los estímulos captados por los sentidos al cerebro hace previa estación en el tálamo que funciona como estación de relevo y además cumple la función de filtro impidiendo que todos los estímulos lleguen a la corteza.

### **Expresiones de la respuesta ansiosa**

La expresión de la ansiedad toma al cuerpo produciendo respuestas motoras, autonómicas y endócrinas.

### **Expresión motora**

La vía talámica directa es la más corta, y, también la más rápida. El tálamo pasa la información al complejo nuclear amigdalino, que producirá la respuesta motora. El complejo nuclear amigdalino forma parte del sistema límbico por lo tanto el protagonismo de la amígdala tiene que ver con su rol como coordinadora de las respuestas vinculadas a la expresión de la ansiedad y a la experiencia ansiosa.

La respuesta motora en la ansiedad puede ser de lucha o de tipo evitativo, de huída. La respuesta producida por vía talámica directa es subcortical. Implica acción sin pensamiento. La vía talámica indirecta se puede apreciar como una respuesta cortical más elaborada, más integrada y más sofisticada en cambio la vía talámica directa gana en velocidad. Cuando no hay sincronía entre las dos vías pueden producirse respuestas inapropiadas o menos eficientes, como quedarse congelado frente al peligro por parálisis o una activación desenfrenada de la amígdala.

### **Expresión autonómica**

La expresión autonómica depende de los núcleos del tronco encefálico. Las aferencias dolorosas llegan directamente a ellos. También reciben aferencias de la coordinadora de las respuestas ansiosas, la amígdala. La activación simpática produce aumento de la frecuencia cardíaca o taquicardia, percepción del latido cardíaco o palpitaciones, aumento de la frecuencia respiratoria, de la tensión arterial, dilatación pupilar o midriasis, mayor velocidad de los reflejos; en general la activación de los núcleos protuberanciales se relaciona con el estado de alerta o vigilancia, la persona está en guardia, lista para atacar o para salir corriendo.

La activación de los núcleos bulbares se asocia con reacciones que defensivamente no serían óptimas, como producir bradicardia o disminución del ritmo cardíaco que puede relacionarse por ejemplo con síncope o desvanecimiento o con pérdida del control de esfínteres. Son respuestas parasimpáticas.

### **Expresión endócrina**

Cuando la amígdala transmite estímulos al hipotálamo, se activa un importante eje del sistema endocrinológico, el eje hipotálamo – hipofiso – adrenal.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

El hipotálamo, situado extremadamente cerca del tálamo, como su nombre lo indica, es la glándula jerárquicamente superior del organismo. De ella depende la regulación de todas las otras glándulas del organismo. Libera el CRH o factor liberado de corticotrofina, que impacta sobre la hipófisis. Hipotálamo e hipófisis alojadas en la intimidad del sistema nervioso central, operarán a distancia sobre las demás glándulas a través de la ACTH o adrenocorticotrofina liberada por la hipófisis.

Entre todas las glándulas que bañará la ACTH se destaca la corteza suprarrenal, productora de corticoesteroides. Los corticoesteroides son liberados con un ritmo circadiano. Quiere decir que varía entre los distintos momentos del día. La secreción máxima se produce por la mañana. El dosaje de cortisol en plasma varía según el momento del día en el cual sea extraída la muestra sanguínea.

Los estímulos ansiogénicos activan el eje hipotálamo – hipófisis – adrenal, aumentando la liberación de cortisol. El cortisol está involucrado con un mayor rendimiento del organismo: subida de energía, aumento de la ingesta (en especial de carbohidratos, puede asociarse al deseo compulsivo de dulces propio de la ansiedad o también conocido como “craving” de dulces), reserva de calorías, aumento del umbral al dolor, disminución de la respuesta inflamatoria.

Cuando las concentraciones plasmáticas de cortisol son altas, producen una regulación a la baja del número de receptores del hipocampo al cortisol. El hipocampo es parte del sistema límbico, involucrado en la memoria episódica o biográfica o memoria de la asociación libre.

La regulación a la baja del número de receptores produce una falla en la retroalimentación negativa o “feed back” negativo sobre la liberación de cortisol. De modo que se establece un equilibrio con niveles más altos de cortisol.

Comúnmente, con la desaparición del estímulo ansiogénico disminuye el cortisol, se recuperan el número de receptores y la sensibilidad al “feed back”. Pero la persistencia del estímulo ansiogénico, una exposición prolongada a él, se asocia con la falta de supresión en la producción de cortisol. Ocurre en la depresión. Ansiedad y depresión comparten las bases biológicas, lo cual explica la respuesta



positiva de ambas a los mal llamados antidepresivos, que tienen diversas acciones, entre las que se cuenta la acción antidepresiva y la acción ansiolítica. Muchos pacientes con depresión no responden a la prueba de supresión de la dexametasona. Dexametasona es un corticoide exógeno. Cuando se le administra a una persona, produce una disminución en la síntesis de los corticoesteroides endógenos. En la depresión, aunque la persona reciba dexametasona sigue fabricando y liberando altas cantidades de cortisol (Stahl, 2011).

En la experiencia de la ansiedad intervienen el hipocampo, la corteza cingulada anterior y la corteza prefrontal:

El hipocampo tiene a su cargo la interpretación del potencial amenazante, relacionándolo con experiencias pasadas. De su evaluación puede ocurrir que se active la cascada de la ansiedad o que esto no ocurra. La amígdala, en tanto coordinadora de todo lo relacionado con las expresiones y con la experiencia de las emociones, interacciona:

- a- con el hipocampo, aportando el significado afectivo y aumentando la fijación, consolidación y evocación de la memoria;
- b- con la corteza cingulada anterior, nexos entre circuitos límbicos y cognitivos;
- c- con la corteza prefrontal; su sección orbito – frontal posee interacciones recíprocas con la amígdala y se relaciona con las respuestas al entorno. La sección dorso lateral está implicada en funciones ejecutivas superiores.

Las respuestas de lucha o escape dependerán de estas interacciones, que posibilitan la planificación de la acción. La respuesta motora extrapiramidal tiene que ver con las fibras que procedentes de la amígdala llegan al cuerpo estriado (Fraticola, 2008) (Ver anexo 3 pág.94).

**Teorías sobre la Ansiedad:**

Un punto importante a abordar son las teorías de la ansiedad que darán sustento teórico a lo expuesto, aquí se puede visualizar la ansiedad desde diferentes perspectivas que fortalecerán y darán veracidad a los resultados obtenidos en el estudio:

- **Enfoque Psicodinámico de Freud:**

Freud describió la ansiedad como un miedo sin objeto; es decir, muchas veces no podemos señalar su origen o el objeto concreto que la provocó (Zubeidat, Sierra, & Ortega, 2003).

La ansiedad es parte importante de su teoría de la personalidad al afirmar que es fundamental en la génesis de la conducta neurótica y psicótica. Sugirió que el prototipo de toda ansiedad es el trauma del nacimiento, concepto que perfeccionó su discípulo Otto Rank.

El feto en el seno materno se encuentra en el mundo más estable y seguro de todos porque ahí todas sus necesidades son atendidas sin demora. Sin embargo, al nacer, el organismo es arrojado a un entorno hostil. De repente se ve obligado a adaptarse a la realidad porque sus exigencias instintivas no siempre son atendidas de inmediato. El sistema nervioso del recién nacido, inmaduro y mal preparado, es bombardeado por diversos estímulos sensoriales. En consecuencia, el infante efectúa movimientos motores masivos y aumenta su frecuencia respiratoria y cardiaca. El trauma del nacimiento, con la tensión y el temor a que los instintos del niño no sean satisfechos, es el primer contacto con la ansiedad. A partir de ahí se crea el patrón de reacciones y sentimientos que ocurrirán siempre que estemos expuestos a una amenaza en el futuro.

Ansiedad ante la realidad: Freud propuso tres tipos de ansiedad: **ansiedad ante la realidad, ansiedad neurótica y ansiedad moral**. El primer tipo, que es origen de los otros dos, es la **ansiedad ante la realidad (o ansiedad objetiva)**. Consiste en el miedo a objetos tangibles del mundo real. Con sobrada razón, casi todos tenemos miedo a los incendios, los huracanes, los sismos y desastres similares. Huimos de los animales salvajes, los autos a gran velocidad y los edificios en llamas.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

La ansiedad ante la realidad cumple el útil propósito de guiar nuestra conducta de modo que huyamos o nos protejamos de peligros reales. El miedo se apaga cuando desaparece la amenaza.

Ansiedad neurótica: La ansiedad neurótica tiene su origen en la niñez, en un conflicto entre la gratificación instintiva y la realidad. Con frecuencia se castiga a los niños por expresar abiertamente impulsos sexuales o agresivos.

De ahí que el deseo de satisfacer ciertos impulsos del ELLO genere ansiedad neurótica. Ésta es un miedo inconsciente de ser castigado por manifestar impulsivamente una conducta dominada por el ello.

Teniendo en cuenta que el miedo no es a los instintos, sino a lo que puede suceder por gratificarlos. Se desata así un conflicto entre el ELLO y el YO, que en cierta medida tiene su origen en la realidad.

Ansiedad Moral: La ansiedad moral se deriva de un conflicto entre el ELLO y el SUPERYO. En esencia, es un miedo a la propia conciencia. Cuando estamos motivados para expresar un impulso instintivo contrario a nuestro código moral, el SUPERYO se venga haciéndonos sentir vergüenza o culpa.

La ansiedad moral, al igual que la neurótica, tiene cierta base en la realidad. Los niños reciben castigos por violar el código moral de sus padres y los adultos por violar el de la sociedad. Los sentimientos de vergüenza y de culpa de la ansiedad moral surgen del interior: nuestra conciencia es la que ocasiona el miedo y la ansiedad.

La ansiedad es una señal que alerta a la persona de que, en la personalidad, las cosas no están como deberían.

- **Enfoque conductual:**

El conductismo parte de una concepción ambientalista, donde la ansiedad es entendida, como un simple impulso que provoca la conducta del organismo. El mayor exponente es Hull, quien conceptualiza la ansiedad como un impulso motivacional responsable de la capacidad del individuo para responder ante una estimulación determinada. La ansiedad se relaciona con un conjunto de estímulos condicionados e incondicionados que provocan a la misma en forma de respuesta

emocional; además, esta se concibe como un estímulo discriminativo, considerando que la ansiedad conductual esta mantenida a partir de una relación funcional como un refuerzo obtenido en el pasado (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003).

Lang propone en 1971 la teoría tridimensional de la ansiedad, según la cual este estado emocional se manifiesta mediante un conjunto de respuestas que se agrupan en tres clases: cognitivas, fisiológicas y conductuales. Estas respuestas son provocadas por algún estímulo o situación identificable, lo que incluye tanto estímulos externos o ambientales como internos o cognitivos (p. ej.: pensamientos). Según Lang, el triple sistema de respuestas a través de las cuales se manifiesta la ansiedad puede delimitarse de la siguiente forma:

- **Nivel cognitivo:** se refiere a los sentimientos y pensamientos que surgen durante los estados de ansiedad. La persona puede tener sentimientos de temor, inseguridad, preocupación, dificultad para concentrarse, inconvenientes para tomar decisiones, pensamientos negativos o sentimientos de inutilidad.

- **Nivel fisiológico:** viene dado por un incremento de la actividad del sistema nervioso simpático. Esta activación fisiológica característica de la ansiedad puede provocar palpitaciones, taquicardia, dificultad para respirar, tensión muscular, sudoración, dolor de cabeza, sensación de mareo, sequedad de la boca, opresión o molestias en el estómago, escalofríos, etc.

- **Nivel conductual:** las personas con ansiedad manifiestan también conductas tales como temblor, paralización, tartamudeo o dificultades al hablar, gesticulación, movimientos repetitivos de alguna parte del cuerpo, llorar con facilidad, evitar o rehuir las situaciones problemáticas así como fumar, comer o beber demasiado.

Dentro del eje conductual el individuo crea una forma de afrontamiento que se manifiesta en su estado físico, un escape de la situación sin permitir su desarrollo, o levitación del peligro percibido por el individuo una vez que se propone iniciar una conducta; a esto se le conoce como reacción de lucha y huida y puede derivar en inhibición de la conducta, en comportamientos agresivos, en evitación de situaciones futuras y hasta en bloqueos momentáneos o hiperactividad según las características de cada individuo.

- **Enfoque cognitivo:**

Surge después de la década de los 70 con las formulaciones de Lazarus (1966;1977;1984) centradas en el concepto de estrés y los procesos cognitivos. Los procesos cognitivos aparecen entre el reconocimiento de una señal aversiva y la respuesta de ansiedad que emite el sujeto.

Desde este enfoque, el individuo percibe la situación, la evalúa y valora sus implicaciones; si el resultado de dicha evaluación es amenazante, entonces iniciara una reacción de ansiedad modulada por otros procesos cognitivos (Ellis & Powers, 1998).

En el proceso de evaluación cognitiva se lleva a cabo la reevaluación de la situación estimular en función del flujo de acontecimientos y del feedback recogido tras la emisión de las conductas de enfrentamiento del sujeto llegando a cuatro supuestos básicos:

1. Las expectativas de peligro median las respuestas de ansiedad.
2. El condicionamiento clásico aversivo no es necesario ni suficiente para producir ansiedad.
3. Las expectativas de peligro pueden generarse a partir de tres procesos de aprendizaje: Condicionamiento clásico, Aprendizaje por observación y Transmisión de información.
4. La magnitud de la ansiedad va en relación con la probabilidad subjetiva de peligro.

- **Enfoque de los Rasgos:**

La ansiedad ha sido estudiada como respuesta emocional y como rasgo de personalidad. Como emoción, puede ser entendida como un conjunto de manifestaciones experienciales, fisiológicas y expresivas, ante una situación o estímulo que es evaluado por el individuo como potencialmente amenazante, aunque objetivamente pueda no resultar peligrosa. Esta vivencia suele tener un marcado acento placentero o displacentero y va acompañada por la percepción de cambios orgánicos. Al mismo tiempo, esta reacción puede reflejarse en expresiones faciales características, así como en otras conductas motoras observables. Por lo

general, las emociones surgen como reacción a una situación concreta, aunque también puede provocar la información interna del propio individuo.

Como rasgo de personalidad, la ansiedad se estudia a partir de las diferencias individuales en la propensión a sentir o manifestar estados o reacciones de ansiedad. Dicho estado se caracteriza por sentimientos de tensión, opresión, inseguridad, así como autovaloraciones negativas; así mismo, en el nivel fisiológico se observan distintas alteraciones que pueden reflejar distintos niveles de activación del Sistema Nervioso Autónomo (S.N.A) y de la tensión muscular; finalmente se pueden observar distintos índices característicos de la agitación motora que interfieren en la conducta adaptada.

Para atender a esta doble vertiente (Rasgo-Emoción), desde la psicología de la personalidad, ha surgido el modelo rasgo-estado. El rasgo de la ansiedad se entiende como una característica de personalidad o tendencia a reaccionar de forma ansiosa, con independencia de la situación. En cambio, el estado de ansiedad es un concepto que se refiere a una situación y un momento, se trata de un estado emocional transitorio y fluctuante, determinado por las circunstancias ambientales. Ambos conceptos (rasgo-estado) son interdependientes, dado que las personas con un elevado rasgo ansioso están más predispuestas al desarrollo de estados de ansiedad, al interactuar con los estímulos ansiógenos del entorno (Cattell & Scheier, 1961).

Existen diferentes modelos rasgo-estado que han tratado de explicar las diferencias interindividuales en las manifestaciones de ansiedad. Dentro de estos modelos cabe diferenciar entre los modelos de corte fisiológico y los psicológicos.

Las teorías fisiológicas proveen una perspectiva unidimensional del rasgo y poseen una escasa confirmación experimental. Las teorías psicológicas posibilitan explicaciones más complejas y multidimensionales, poseen una mayor confirmación empírica y, a lo largo de su desarrollo han ido concediendo progresivamente un mayor peso a los factores cognitivos en la determinación del rasgo.

Las teorías fisiológicas consideran que las diferencias en el rasgo de ansiedad están afectadas por factores hereditarios. Las personas con un alto rasgo ansioso serían genéticamente más sensibles a la información potencialmente amenazante del

entorno, experimentando con mucha más frecuencia estados de ansiedad. En este sentido Eysenck (1967) planteó el “Visceral Brain”, compuesto por hipocampo, cíngulo, amígdala, septum e hipotálamo, como el mecanismo fisiológico responsable de las diferencias individuales en “neurotismo”.

Para Gray (1982) la ansiedad se activaría a través de un mecanismo mediacional denominado: sistema de inhibición comportamental, regido por el septum hipocampal. El hipocampo, responsable de comparar la información del input estimular con una expectativa creada específicamente para la situación, con la que el sujeto interactúa, desencadenara la ansiedad al percibir una discrepancia entre la situación actual y su expectativa. Las diferencias en cuanto al rasgo de ansiedad, estarían provocadas por una mayor activación de este sistema de inhibición comportamental ante los estímulos aversivos o novedosos. Pero se ha podido comprobar experimentalmente que la aportación de los factores genéticos en la deterioración del rasgo de ansiedad es en realidad muy modesta (Torgersen, 1983), a partir de las investigaciones llevadas a cabo con gemelos homocigotos y dicigotos. Las teorías fisiológicas proveen una perspectiva unidimensional del rasgo, altamente simplificada y no estudian los factores medioambientales, que tienen un peso importante sobre las diferencias individuales en ansiedad.

Las teorías de corte psicológico, han aportado explicaciones más complejas, haciendo un especial hincapié en el aprendizaje y determinación medioambiental. Desde sus inicios, con Cattell, a su posterior desarrollo hacia el modelo interactivo-multidimensional, han asumido progresivamente una mayor determinación de los factores cognitivos en la explicación del rasgo ansioso.

Así Spielberg (1980) describía el estado de ansiedad como un estado emocional transitorio caracterizado por una percepción subjetiva de sentimientos de aprensión y temor, y una alta activación del Sistema Nervioso Autónomo; aquellas situaciones que fuesen percibidas como amenazantes, con independencia del peligro real, suscitarían Estados de Ansiedad. El rasgo de ansiedad constituiría una predisposición, por parte del individuo, a percibir las circunstancias ambientales como amenazantes y por tanto una tendencia a responder, con frecuencia, con fuertes estados de ansiedad. Para Spielberg el mecanismo fundamental es la valoración cognitiva de amenaza que realiza la persona acerca de los estímulos

externos (estresores) e internos (pensamientos, sentimientos o necesidades biológicas).

Spielberg (1980) desarrolló la idea de que una adecuada teoría de la ansiedad debe distinguir conceptual y operacionalmente entre ansiedad como estado transitorio y como rasgo de personalidad relativamente estable. Esta teoría debe diferenciar entre estados de ansiedad, estímulos condicionados que provocan esos estados y defensas para evitarlos o aliviarlos. El estado varía en el tiempo y se produce una alta actividad del sistema nervioso. Definía rasgo a la tendencia de percibir las situaciones como amenazantes. Percibe más situaciones peligrosas del mundo que otras personas. Hablaba de un plano subjetivo y fisiológico, los siguientes son los principios fundamentales del enfoque.

1. Cuanto mayor sea nuestra valoración negativa, más intensa es la ansiedad. Si ponemos en marcha un mecanismo: valoración negativa, aumenta la ansiedad.
2. Activación generalizada del sistema nervioso simpático, modelo unidimensional. (en los años 60).
3. Finales de los 60 en adelante: escasa correlación entre los cambios fisiológicos, comportamentales y subjetivos o cognitivos. Modelo multidimensional.

La ansiedad puede ayudar al individuo a permanecer alerta de modo que según lo mencionado por las teorías depende de las evaluaciones que el individuo realice de la situación que este enfrentando y la manera en que este se proyecte hacia el futuro, ya que es en sí misma, la anticipación de un evento que posiblemente no suceda de manera que estará condicionada a todos aquellos métodos disponibles para sobrellevar la situación, sin embargo si la ansiedad persiste puede convertirse en un trastorno.

### **Trastornos Específicos de Ansiedad:**

Es un término general que abarca varias formas diferentes de un tipo de trastorno mental, caracterizado por miedo y ansiedad anormal y patológica (Lopez-Ibor Aliño & Valdés Miyar, 2002). Entre las que tenemos:



## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

- La agorafobia: es la ansiedad acerca de, o evitar, lugares o situaciones donde podría sentirse atrapado o avergonzado de experimentar un ataque de pánico.
- Las fobias específicas: se caracterizan por una ansiedad significativa cuando se está expuesto a un objeto o situación específica y el deseo de evitarlo
- Las fobias sociales: se caracterizan por una ansiedad significativa provocada por la exposición a ciertos tipos de situaciones sociales o actuaciones y el deseo de evitarlos.
- Trastorno obsesivo-compulsivo (TOC): se caracteriza por pensamientos recurrentes, impulsos o imágenes (obsesiones) o un deseo irresistible a realizar actos irracionales o sin sentido aparente o rituales (compulsiones) con el objetivo de aliviar la ansiedad.
- Post-traumático (TEPT): se caracteriza por la sensación de que se va a volver a experimentar un evento muy traumático. Causa intensas emociones, reacciones físicas, recuerdos intrusivos del suceso y una reexperimentación de lo vivido.
- Trastorno de estrés agudo: se caracteriza por síntomas similares a los del trastorno de estrés post-traumático que se producen inmediatamente después de un evento muy traumático.
- Trastorno de ansiedad debido a enfermedad médica: se caracteriza por síntomas prominentes de ansiedad que son causados directamente por un problema de salud física.
- Trastorno de ansiedad inducido por sustancias: se caracteriza por síntomas prominentes de ansiedad que son el resultado directo del abuso de drogas, tomar medicamentos o estar expuesto a una sustancia tóxica.

### **Tratamiento de la ansiedad:**

La ansiedad es un problema muy común, pero los tratamientos disponibles tanto farmacológicos como psicológicos, son relativamente débiles y no están bien desarrollados. En algunos casos se prescriben las benzodiazepinas (tranquilizantes menores) que actualmente son los fármacos mayormente utilizados; sin embargo no pueden ser empleados por mucho tiempo ya que su efecto es moderado y pueden acarrear algunos riesgos tanto para el funcionamiento motor cognitivo.

Otra alternativa a corto plazo son los tratamientos psicológicos que parecen conseguir el mismo beneficio de los fármacos e incluso mejores a largo plazo. De tal manera que los clínicos han desarrollado tratamientos para ayudarlos a procesar esta situación a un nivel emocional, entre estos tenemos: la terapia cognitivo-conductual, en donde los pacientes evocan las preocupaciones y confrontan los pensamientos que le provocan ansiedad de manera frontal, en donde el paciente aprende a utilizar la terapia cognitiva y otras técnicas de afrontamiento para contraatacar y controlar el estado ansioso.

Un nuevo tratamiento ha surgido desde enfoques orientales promoviendo la meditación que suscita enseñarle al paciente a ser más tolerante con los sentimientos que le provocan el estado ansioso.

Al igual que el estrés la ansiedad es un estado de adaptación del cuerpo ante situaciones desconocidas y ambos pueden provocar alteraciones tanto físicas, emocionales y conductuales que afectan la vida del ser humano, incluyendo su vida laboral, por ello a continuación se abordará el tópico acerca de desempeño laboral con sus características y teorías.

### **3. Desempeño Laboral:**

El concepto de competencia o desempeño laboral surgió en los años ochenta con fuerza en países industrializados tales como: Japón, Estados Unidos, Rusia, Suiza y Alemania; como respuesta a la urgencia de fomentar la formación de mano de obra y ante las demandas surgidas en el sistema educativo y el productivo. El asunto que estos países visualizaron no era sólo cuantitativo; sino también cualitativo: una situación en la que los sistemas de educación-formación, ya no se correspondían con los signos de los nuevos tiempos, ya que los conocimientos brindados dentro de los sistemas educativos no eran suficientes para contrarrestar las demandas de las industrias del nuevo siglo. La competencia laboral pretende ser un enfoque integral de formación que desde su mismo diseño conecta el mundo del trabajo y la sociedad en general, con el mundo de la educación.

Desempeño Laboral se define como: “El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados por medio de estrategias individuales para lograr una meta” (Chiavenato, 2007)

Otros autores como Urbina Laza (2007) describen el desempeño profesional como el comportamiento o conducta real del trabajador desarrollando competentemente sus deberes u obligaciones inherentes al puesto de trabajo que incluye tanto la preparación técnica como la experiencia acumulada.

### **Características del Desempeño Laboral**

Según Campbell (1990) citado en Atalaya (1999) define el desempeño como el comportamiento, es algo hecho por el empleado; pero también es el resultado de otras influencias o factores que determinan sus resultados, por tanto debe contar con las siguientes características:

- Pertinente a fin de organización; tiene que ser objetivo. La ejecución debe ir dirigida hacia objetivos de la organización que sean relevantes para el trabajo o función.
- Multidimensional; debe ir apegado a cada puesto de trabajo, cumpliendo con las normas de funcionamiento diferentes que se presentan. Por tanto, el Desempeño Laboral se conceptualiza como un constructo multidimensional que consiste en más de un tipo de comportamiento.

### **Teorías sobre el Desempeño Laboral:**

En correspondencia a las teorías del desempeño laboral se encuentran en íntima relación con las teorías de la motivación debido a que, para mejorar el desempeño laboral de un trabajador es necesario motivarlos constantemente en relación al ambiente de trabajo y a las necesidades propias. Para ello existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cuál aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia. Algunas de estas teorías explican los métodos a aplicar:

- Teoría de los dos factores de Herzberg: Según esta teoría las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.
- Teoría de "X" y "Y" DE MCGregor: Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar.

- Teoría de la fijación de metas de Locke: Según esta teoría la intención de alcanzar una meta.

### **1. Teoría de Frederick Irving Herzberg**

Herzberg propuso la «*Teoría de los dos factores*», también conocida como la «*Teoría de la motivación e higiene*». Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

#### Factores de higiene

Sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez y consolidación.

#### Factores de motivación

Logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad y promoción

De acuerdo con Herzberg, los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo. Por lo tanto, los administradores que buscan eliminar factores que creen el descontento en el trabajo pueden traer armonía pero no necesariamente motivación. Estos administradores sólo apaciguan su fuerza laboral en lugar de motivarla. Debido a que no motivan a los empleados, los factores que eliminan el descontento en el trabajo fueron caracterizados por Herzberg como Factores de Higiene (factores que eliminan la insatisfacción). Cuando estos factores son adecuados, las personas no estarán descontentas; sin embargo, tampoco estarán satisfechas. Para

motivar a las personas en su puesto, Herzberg sugirió poner énfasis en los motivadores (factores que aumentan la satisfacción por el trabajo), los factores que incrementarán la satisfacción en el trabajo.

## **2. La Teoría X y la Teoría Y de Douglas MCGregor**

Esta teoría ha sido usada en el Sistema de administración de recursos humanos, el comportamiento organizacional, la comunicación organizacional y el desarrollo organizacional. En ella se describen dos modelos contrastantes de motivación basada en la fuerza laboral. Representan dos visiones distintas del trabajo y las formas de dirección.

**La teoría X;** lleva implícitos los supuestos del modelo de F. W. Taylor, y presupone que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. El directivo piensa que, por término medio, los trabajadores son poco ambiciosos, buscan la seguridad, prefieren evitar responsabilidades, y necesitan ser dirigidos. Y considera que para alcanzar los objetivos de la empresa, él debe presionar, controlar, dirigir, amenazar con castigos y recompensar económicamente, también se considera necesario contar con una estructura jerárquica en la que cada nivel cuente con un supervisor que este al pendiente de los subordinados. Si las metas de la organización son dadas a conocer se supone que por la teoría X la fuerza laboral o sea los trabajadores cooperen tendrá que usarse cierta coerción y amenazas, el ambiente laboral es altamente supervisado, carente de confianza y punitivo. En la teoría X la persona al mando tiende a creer que todo siempre es culpa de alguien, que todos los empleados solo piensan en sí mismos y no como en un todo dentro de la organización y normalmente la persona al mando siente que el único propósito del trabajador es la obtención de dinero sin comprometerse con la empresa.

**La teoría Y;** por el contrario, se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa. A los trabajadores se les considera personas optimistas, dinámicas y flexibles. Se cree que los trabajadores disfrutan su trabajo físico y mental, actuando como si fuera un juego o mejor dicho como algo que se disfruta para ellos. Los trabajadores también poseen la habilidad para resolver cualquier tipo de problema que se dé, de una manera creativa, pero este tipo de talento es desaprovechado en muchas de las organizaciones al dar estas las

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

normas, reglas y restricciones de cómo trabajar dejando al trabajador sin libertad. El directivo piensa que, por término medio, los trabajadores:

- ✓ La inversión de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el descanso y el juego.
- ✓ Las personas ejercen autodirección y autocontrol al servicio de objetivos con los que se sienten comprometidos.
- ✓ El grado de compromiso con los objetivos se da en proporción con la magnitud de las recompensas que se asocian con sus logros.
- ✓ Los seres humanos aprenden a aceptar y a buscar responsabilidades.
- ✓ Capacidad de las personas de ejercer un grado elevado de imaginación y creatividad en la solución de problemas.
- ✓ En las condiciones de la vida industrial moderna solo se utiliza de forma parcial las potencialidades de los seres humanos.

Y considera que para alcanzar los objetivos de la empresa, él debe:

- ✓ Considerar al individuo maduro y responsable.
- ✓ Considerar que el trabajador ejercerá un estilo de dirección participativo, democrático, basado en la autodirección y autocontrol y con escaso control externo.

La teoría Y está basada en que la persona que se encuentre al mando cree que dando las condiciones apropiadas para trabajar la mayoría de las personas trabajarán bien y tendrán un buen desempeño. También creen que la satisfacción que deja el realizar bien un trabajo ya sea mental o por el uso de fuerza, es un factor de motivación muy importante.

SUPUESTOS DE LA TEORÍA X	SUPUESTOS DE LA TEORÍA Y
1. Trabajan lo menos posible	1. Consideran al trabajo natural como el juego
2. Carecen de ambición	2. Se auto dirigen hacia la consecución de los objetivos que se les confían.
3. Evitan responsabilidades	3. En ciertas condiciones, buscan responsabilidades
4. Prefieren que las manden	4. Tienen imaginación y creatividad
5. Se resisten a los cambios	5. Sienten motivación y desean perfeccionarse
6. Son crédulas y están mal informadas	6. Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensaciones por lograrlos
7. Haría muy poco por la empresa si no fuera por la dirección	7. Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensación por lograrlos, sobre todo reconociendo los méritos.

### **3. TEORÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE METAS U OBJETIVOS:**

Locke reconoce un papel motivacional central a las intenciones de los sujetos al realizar una tarea. Son los objetivos o metas que los sujetos persiguen con la realización de la tarea los que determinarán el nivel de esfuerzo que emplearán en su ejecución. El modelo trata de explicar los efectos de esos objetivos sobre el rendimiento (2007).

Los objetivos son los que determinan la dirección del comportamiento del sujeto y contribuyen a la función energizante del esfuerzo. Los cambios en los valores de los incentivos pueden sólo afectar a su comportamiento en la medida en que vayan asociados a los cambios de objetivos. La satisfacción de los individuos con su rendimiento estará en función del grado de consecución de los objetivos permitido por ese rendimiento.

La teoría del establecimiento de metas u objetivos supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación a partir del modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional.

El establecimiento formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general.

Otro factor contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de efectuar las tareas, en el establecimiento de los objetivos que se han de alcanzar. Participación que incrementa la calidad y la cantidad del rendimiento.

Los resultados de diversas identificaciones señalan, además, que los objetivos difíciles si son aceptados por el sujeto que ha de trabajar para conseguirlos conducen a mejores resultados de ejecución que los objetivos más fáciles. Se cumple incluso en los casos en que los objetivos establecidos son tan altos que nadie logra alcanzarlos plenamente.

Los efectos de las recompensas parecen estar mediados por cambios en los propios objetivos, lo mismo ocurre con otros factores como el conocimiento de los resultados o las influencias y presiones sociales.

Cuando incentivos como el dinero o el conocimiento de los resultados, cambian la actuación, también cambian los objetivos y las intenciones, pero cuando se controlan las diferencias de intención, los incentivos no tienen ningún efecto.

Otros autores señalan que los incentivos, especialmente los económicos y el conocimiento de los resultados, puede tener efectos motivadores independientes sobre la ejecución. La investigación sobre el establecimiento de las metas como factor motivacional del comportamiento laboral intenta determinar aspectos del proceso por el que se llega a establecer esos motivos y llegan a ser aceptados por el sujeto. Yukl y Latham (1978) señalan la importancia de una serie de variables



moderadores que intervienen en el proceso. Entre ellas: el grado de participación, las diferencias individuales, la dificultad de los objetivos, la instrumentalidad.

Es necesario para mayor conocimiento del proceso de establecimiento de metas, expectativas e intenciones para determinar sus efectos motivacionales sobre el comportamiento humano (Amoros, Eduardo, 2007).

El desempeño laboral es de suma importancia para la economía de un país, de igual manera hay que tomar en cuenta que también depende mucho de las capacidades de cada individuo.

En las teorías antes expuestas se plantea que el desempeño laboral depende mucho de la satisfacción del individuo, si a la persona le gusta su trabajo su desempeño será óptimo, de lo contrario será deficiente. Otras teorías nos plantean la necesidad de presionar y exigir a los trabajadores para cumplir con las metas propuestas, lo cual puede llevar al individuo a mejorar sus resultados pero por presiones del medio.

Es importante señalar que el desempeño laboral también dependerá de las condiciones en que labora el trabajador, las comodidades que el puesto pueda proporcionar, la remuneración salarial justa es necesaria para que el individuo se sienta motivado a ejercer bien sus labores, las relaciones con los compañeros de trabajo y la seguridad del cargo a ejercer pueden influir también para un desempeño laboral satisfactorio.

#### **4. RELACION ENTRE ESTRÉS, ANSIEDAD Y DESEMPEÑO LABORAL**

##### **Estrés- Ansiedad**

De acuerdo con Miranda el estrés se presenta en un individuo cuando le exigen un rendimiento superior al normal, lo cual lo pone en riesgo de enfermar. En este sentido, el estrés laboral se debe considerar como el producto de la relación entre una persona y su entorno laboral (Barco, Miranda, Herrera, & Alvares, 2008). En este tipo de situaciones, el individuo emite una respuesta de estrés que consiste en el aumento de la activación fisiológica y cognitiva del organismo, que al mismo tiempo, se prepara para una intensa actividad motora. En igual forma, la ansiedad

es un trastorno del estado del ánimo que se presentan en los trabajadores que, al igual que el estrés, también afectan los resultados organizacionales, tales como: un aumento del ausentismo, antagonismo, falta de compromiso con la organización, insatisfacción en el trabajo o conflictos interpersonales (Flores-Villavicencio, Troyo-Sanroman, Valle, & Vega-Lopez, 2009).

Melgosa (1999) considera que existe una estrecha vinculación entre estrés y ansiedad, pues muchos individuos, que en la actualidad sufren los efectos devastadores de la ansiedad, iniciaron sus hábitos ansiosos en medio de situaciones estresantes.

Por tal razón muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos. En ambos casos se produce una reacción caracterizada por alta activación fisiológica. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro de los procesos de cambio que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. La ansiedad elevada genera estrés. A su vez, el estrés es una de las fuentes más comunes de ansiedad.

La ansiedad laboral es la consecuencia de situaciones que percibimos o interpretamos como amenazantes o peligrosas. Es en esos momentos en que aparece el estrés laboral, causando una cadena de síntomas que nos pueden afectar en nuestro trabajo y a la vez hacen que disminuya nuestra calidad de vida, por lo que es necesario controlarlo desde el principio para que no pase a mayores.

### **Estrés- Desempeño Laboral**

El estrés se ha convertido hoy en día en uno de los problemas psicológicos más acuciantes, no solo dentro del ámbito clínico sino dentro del mundo empresarial, guardando una relación directa con el rendimiento laboral y la productividad.

La excesiva competitividad en todas las esferas de nuestra vida, el enorme desarrollo demográfico en las ciudades y su consiguiente sobrepoblación y sus repercusiones sobre la infraestructura de estas son algunas de las características de la sociedad en que vivimos y dan paso a la aparición de trastornos como el estrés.

La tensión muscular, la fatiga crónica y el síndrome de estar quemado son algunas de las consecuencias de estrés en el trabajo y todas ellas constituyen una pandemia

organizacional, potenciado por nuevas tecnologías que llevan al individuo a estar actualizado lo mas que pueda para mejorar su competitividad en el mercado laboral.

A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico. Como colectivo, puede deteriorar la salud de la organización, el clima organizacional y la productividad (Marbain, 2009).

Un trabajador estresado presenta serias dificultades que lo llevan a ser menos eficaz y productivo en la empresa decayendo su desempeño laboral.

### **Ansiedad-Desempeño Laboral**

La ansiedad es un estado emocional en el que las personas se sienten inquietas, temerosas y angustiadas en situaciones que no pueden controlar aún en actividades cotidianas. En su papel adaptativo es provechosa pero en su aspecto negativo puede alterar todo el entorno individual incluido el trabajo, afectando el desempeño laboral.

Los trastornos de ansiedad están entre los trastornos mentales más frecuentes y tratables, sin embargo muchas personas no reciben tratamiento. En consecuencia, el impacto de la ansiedad en la trayectoria laboral individual está subestimado. Hay evidencia de que cuando la ansiedad se trata, el trabajo que previamente era dificultoso puede ser restablecido.

Las personas con trastornos de ansiedad presentan ciertas limitaciones laborales. Las restricciones laborales se asociaron con mayor falta de participación en la actividad laboral, disminución de la búsqueda de trabajo y menos trabajo a tiempo parcial y a tiempo completo.

Los trastornos de ansiedad parecen impactar en el desarrollo profesional tanto de manera directa, a través de la aparición de restricciones en el trabajo, e indirectamente por interrupción en la educación. Entre los trabajadores, el trastorno de ansiedad parece dificultar el desarrollo en su carrera.

Según Cambell (1990) los factores determinantes de los componentes del desempeño laboral, "Además de las diferencias individuales, son una función de cuatro factores principales: El conocimiento declarativo, Conocimiento procedimental, Habilidad y la Motivación".

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

El Conocimiento declarativo se refiere al conocimiento acerca de los hechos, principios y objetivos. Representa el conocimiento de los requisitos de una tarea determinada, sabiendo hacer y teniendo las habilidades para realizar la tarea.

El conocimiento procedimental va en relación al anterior, conociendo el proceso para realizar la tarea con éxito.

Las habilidades; se refiere tanto habilidades cognitivas, de percepción, interpersonales y psicológicas que permitan una buena ejecución de la tarea.

El último factor del desempeño es la Motivación, se refiere “a un efecto combinado de tres comportamientos: Elección de opción, Nivel de esfuerzo y la Elección de persistir”.

**XI. HIPÓTESIS:**

1. Existe un alto nivel de estrés entre los trabajadores de Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua.
2. Existe un alto grado de ansiedad en los trabajadores de Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua.
3. Existe un bajo nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua.
4. A mayor nivel de estrés, mayor grado de ansiedad tienen los trabajadores Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua.
5. A mayor nivel de estrés, menor nivel de desempeño laboral existe en los trabajadores de la empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua.
6. A mayor grado de ansiedad, menor es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua.
7. Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y el área de trabajo en los trabajadores de la empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua.
8. Existe relación estadísticamente significativa entre el grado de ansiedad el área de trabajo en los trabajadores de la empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua.
9. Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de desempeño laboral y el área de trabajo en los trabajadores de la empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua.

## **XII. DISEÑO METODOLOGICO**

### **Método:**

En el estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que se realizó una medición y un análisis cuantitativo de las variables de estudio, en este caso estrés laboral, ansiedad y desempeño laboral, mediante instrumentos específicos tales como el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, la Escala de Hamilton para Ansiedad y la Escala Grafica para desempeño laboral retomada de Chiavenato (2007).

La investigación tiene un diseño no experimental ya que no se manipularon las variables de estudio, únicamente se basa en la observación del comportamiento de estas.

Es de corte transversal puesto que se estudió la relación entre estrés, ansiedad y desempeño laboral en un momento dado durante el primer semestre del 2016.

Tiene un alcance descriptivo y correlacional ya que procura describir las diferentes características de las variables de estudio y determinar el nivel de correlación estadística entre el estrés, la ansiedad y el desempeño laboral.

### **Unidad de Análisis:**

**Población:** La población se compone de 42 empleados de la empresa Manufacturera de Productos Plásticos de Nicaragua.

**Muestra:** La muestra está conformada por 40 trabajadores. 8 de Administración, 23 de Producción y 9 Bodega.

**Muestreo:** El tipo de muestreo es no probabilístico dirigido.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

<b>Criterios de inclusión:</b>	<b>Criterios de exclusión:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser empleado del área de administración, producción y bodega de la Empresa Manufacturera de Productos Plásticos.</li><li>2. Estar presente en el momento de la aplicación de los tres instrumentos.</li><li>3. Estar de acuerdo en ser parte del estudio.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No ser empleado de la empresa Manufacturera de Productos Plásticos</li><li>2. No estar presente en uno o más momentos de la aplicación de los instrumentos.</li><li>3. No estar de acuerdo en ser parte del estudio.</li></ol>

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

### Operacionalización de variables:

Variable:	Definición conceptual:	Definición operacional:	Categoría:	Indicadores:	Nivel de medición.	Instrumento:
Estrés:	Reacción que presenta un individuo sometido a acontecimientos amenazantes o desafiantes	Nivel de tensión provocada por el desgaste laboral.	Leve. Moderado. Grave.	1- 51. 52- 101 102-154	Ordinal.	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.
Ansiedad:	Estado de ánimo que se caracteriza por una gran inquietud, una intensa excitación y una extrema inseguridad.	Grado de alteración emocional anticipado a un posible daño o situación futura.	Ausente. Leve. Moderado. Grave. Muy grave.	0 -14 15- 29 30- 44 45- 59 60-70	Ordinal.	Escala de ansiedad de Hamilton.



## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

<p>Desempeño Laboral:</p>	<p>Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.</p>	<p>Puntaje obtenido en una prueba de desempeño dentro de un ambiente laboral en un momento dado.</p>	<p>Optimo. Bueno. Regular. Tolerable. Malo.</p>	<p>30-35 23-29 15- 22 8- 14 1-7</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Escala Gráfica de Chiavenato.</p>
<p>Área Laboral:</p>	<p>Es el cometido o puesto del que es responsable la persona trabajadora.</p>	<p>Área de trabajo a la que pertenece un empleado donde desempeña determinadas funciones en un momento dado.</p>	<p>Administración Producción. Bodega</p>	<p>Admón. Prod. Bod.</p>	<p>Nominal.</p>	<p>Cuestionario de datos generales de cada instrumento.</p>

## **Instrumentos.**

En relación a los instrumentos aplicados a la muestra de investigación se seleccionaron los siguientes instrumentos:

- 1) **Maslach Burnout Inventory (MBI):** creada por Christina Maslach, la cual nos permite conocer los niveles de estrés, en el personal de una institución, así como representar el grado en que cada componente afecta a los empleados, esta se aplica de manera individual o colectiva, consta de 22 ítems que se evalúan como escala likert, divididas en tres sub-escalas específicas: la sub-escala de despersonalización, la sub-escala de agotamiento emocional y la sub-escala de realización personal. La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año o menos, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes o menos, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana, 6 = Todos los días. Cada ítem tiene una puntuación que se suman obteniendo una puntuación global, del cual se ubica en tres rangos según el resultado: Grave (1- 51), Moderado (52- 101), y Leve (102-154) (Ver anexo 4, pág. 96).
  
- 2) **Escala de ansiedad de Hamilton:** se trata de una escala heteroadministrada, se puede utilizar en la población general, una mayor puntuación indica una mayor intensidad de la ansiedad. Distingue dos tipos de estados de ansiedad: ansiedad somática y ansiedad psíquica. Puede ser aplicada de manera individual o colectiva. Costa de un cuadernillo donde se encuentra la escala, que consta de 14 ítems donde la persona tiene que marcar una casilla según la frecuencia de ocurrencia. Posteriormente se contabiliza la puntuación obteniendo una nota global, que se categoriza en los siguiente rangos: Ausente (0- 14), Leve (15- 29), moderado (30- 44), grave (45- 59) y muy grave (60-70). Se trata de una escala sensible a las variaciones a través del tiempo o tras recibir tratamiento (Ver anexo 5, pág. 98).

- 3) **Escala Gráfica de Chiavenato para Calificación de Desempeño laboral:** la cual 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) y tolerable (8- 14) y malo (1-7) (Ver anexo 6, pág. 100).

### **Plan de recolección de datos:**

Para la recolección de datos fue necesario hacer una visita a la empresa para plantear los objetivos del estudio y así recibir la autorización debida para iniciar el proceso de recolección, se solicitó la debida carta a la universidad y se presento a la empresa para darle mayor formalidad al estudio.

Con el material listo se aplicó de manera grupal para agilizar el proceso, brindándole las dos pruebas al mismo tiempo (Maslach Burnout Inventory y Escala de ansiedad de Hamilton) se realizó una explicación colectiva para responder a cada prueba, de manera que al concluir se puede proceder con la siguiente. Las pruebas fueron aplicadas en lugares apropiados, oficinas con silencio total y sin presionar con respecto al tiempo, se contó con escritorio y sillas cómodas para llevar a cabo el proceso de aplicación.

Para la prueba de desempeño laboral fue aplicada al supervisor de cada área, se realizó una para cada trabajador de manera que permitió tener una visión global del estado de cada trabajador en cuanto a las variables de estudio.

### **Plan de análisis**

Para el análisis descriptivo de los datos obtenidos se empleó estadística descriptiva, entre estos: distribución de frecuencia así como tablas de contingencia para variables nominales y ordinales.

Las variables utilizadas son categóricas o discretas ya que se clasifican a los sujetos distribuyéndolos en grupos de acuerdo a algún atributo previamente establecido.

En el caso de las tablas de contingencia donde se pretende probar una hipótesis acerca de variables en intervalo de razón se utilizó estadística inferencial con pruebas estadísticas no paramétricas para lo cual se usó la Chi cuadrada de Pearson para explorar si existe relación estadística entre los resultados en estrés, ansiedad y desempeño laboral.

### **NIVEL DE SIGNIFICANCIA:**

*El nivel de significancia es de 0.05.* En términos de probabilidad, 0.95 y 0.05, respectivamente, está asociado a la verificación de una hipótesis, así mismo es una probabilidad de tomar una decisión de rechazar una hipótesis nula.

**Contexto de investigación:**

La empresa Manufacturera de Productos Plásticos de Nicaragua es una empresa centroamericana regida dentro de la organización de un grupo industrial de negocios llamado EEC (Empaques, Embalajes y Complementos). Sus jefes superiores se ubican en Guatemala.

Tienen como misión proveer soluciones de empaque amigables a nivel regional, mediante tecnología de punta y un equipo humano competente y comprometido, generando beneficios para sus clientes, inversionistas y colaboradores. Como visión se proyectan a ser el proveedor más confiable e innovador de empaques de plástico, a través de su propósito el cual es agregar valor a las marcas de sus clientes con soluciones de empaques confiables, innovadores y amigables al ambiente.

La empresa EPP NICARAGUA tiene como política de mejora el buscar continuamente la excelencia en el negocio de empaques, utilizando sistemas de gestión eficaces de calidad, inocuidad, salud y seguridad ocupacional, medio ambiente y responsabilidad social, con un recurso humano altamente competente y comunicación efectiva, para obtener la confianza y la satisfacción de sus clientes y de otras partes interesadas, respetando el marco legal y cumpliendo los compromisos acordados, Asegurando:

- Salud y Seguridad Ocupacional

Prevenir, controlar y reducir los riesgos para sus colaboradores

- Medio Ambiente

Prevenir, minimizar y controlar los riesgos de impacto ambiental y fomentar las 3R's (Reducir, Reutilizar y Reciclar)

- Responsabilidad Social

Cumplir y fomentar los principios de responsabilidad social por medio de la transparencia y comportamiento honesto y ético, cumpliendo con los valores de compromiso, integridad y confianza.

**Organigrama de la empresa:** El organigrama de la sede en Nicaragua se distribuye de la siguiente manera: Vicepresidencia Área EEC quien supervisa el trabajo realizado por el Gerente de Resina/ EPP Nicaragua. A su vez la empresa se divide en cuatro áreas: Comercialización, producción, bodega y contabilidad.

El gerente en Nicaragua tiene a su cargo a la asistente de gerencia; que se subdivide en tres áreas: gestión de administración y conserjería; y el área de recursos humanos.

El área de comercialización cuenta con un gerente, dos auxiliares de ventas y un auxiliar de comercialización (facturación y recepción).

El área de producción está dirigido por un jefe de producción que controla el trabajo realizado por el supervisor de producción; quien dirige el trabajo de los operadores (divididos por niveles I, II y III) y de los ayudantes de operador y al supervisor de mantenimiento junto con los técnicos de mantenimiento.

Bodega está organizada por un jefe de bodega quien supervisa el trabajo realizado por el auxiliar de bodega en materia prima y el auxiliar de bodega piloto. El auxiliar de bodega en materia prima guía al operador de montacargas (reciclado), mientras que el auxiliar de bodega piloto supervisa lo realizado por el operador de montacargas, el ayudante de bodega y el piloto.

En el área de contabilidad se ubican el auxiliar de tesorería, el analista de contabilidad y el auxiliar administrativo contable. Todos ellos impulsados por el jefe de contabilidad (Ver anexo 5, páginas 102-104).

Dentro del contexto de la investigación encontramos que los trabajadores de la empresa manufacturera de productos plásticos laboran bajo condiciones desfavorables ya que cumplen sus funciones bajo altas temperaturas y en espacios poco ventilados, sus jornadas laborales son de doce horas diarias los siete días de la semana, la remuneración salarial no es satisfactoria y no la consideran justa, laboran bajo mucha presión ya que en el caso del área de producción y bodega cuentan con un supervisor por cada turno que se encarga de vigilar y garantizar que todas las operaciones realizadas sean correctas, las condiciones más favorables de la empresa son las del área administrativa.

**Consideraciones éticas**

Para la realización de este estudio investigativo fue requerido contar con la autorización de la empresa, así mismo se extendió una carta por parte del departamento de Psicología para darle mayor seriedad al estudio y así mismo tener el respaldo de la universidad.

Para la realización de las pruebas fue necesario obtener el consentimiento informado para cada uno de los participantes de la muestra, así mismo se les hizo saber que la información brindada sería utilizada únicamente con fines de investigación.

Se les explicó a los sujetos de la muestra las pruebas a aplicar y lo que cada una de ellas medía, así mismo se les hizo una pequeña entrevista para recolectar mayor información de los evaluados, se les aseguró que toda información que nos revelaran ya fuera de su esfera familiar o laboral sería totalmente confidencial.

Se protegió la identidad de cada uno de los sujetos de la muestra ya que para la recolección de los datos no se pidió nombres completos, solo sus iniciales, edad y área correspondiente.



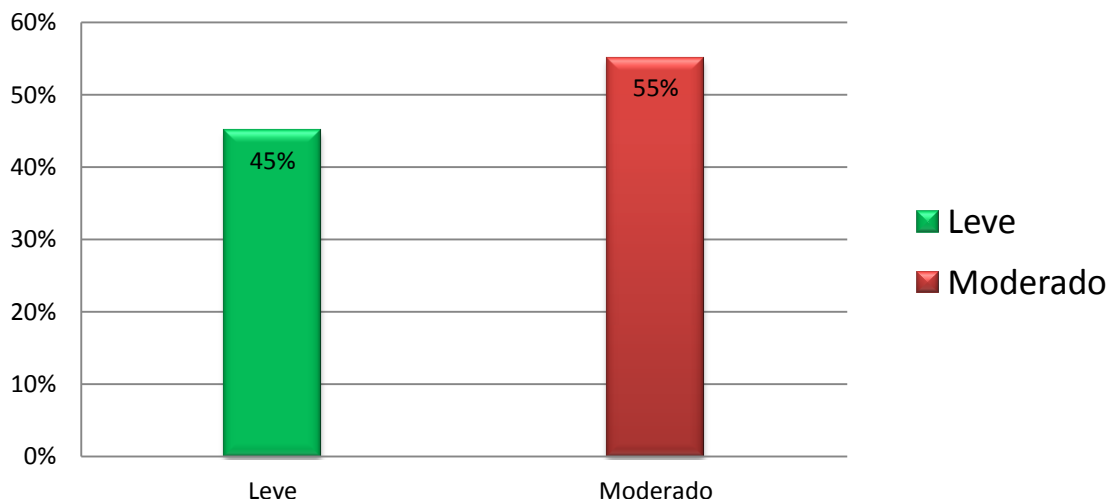
### XIII. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

A continuación se presentan los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados en el estudio, en el que se podrán visualizar los niveles de estrés, ansiedad y por consecuencia el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa empaques y productos plásticos (E.P.P), y el análisis realizado a partir de las teorías descritas en relación al contexto en el que se encuentran inmersos los trabajadores.

#### Niveles de estrés.

El estrés es uno de los estados más comunes y dañinos para el organismo ya que provoca diferentes alteraciones a nivel físico, emocional, cognitivo y conductual, estas alteraciones al estar presentes pueden provocar una desadaptación significativa en la esfera familiar, social como laboral, a continuación se presentan los resultados obtenidos en los trabajadores de la empresa EPP- Nicaragua.

**GRAFICO 1. Niveles de estrés:**



## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

En la gráfica No.1 se observa que el 55% de los empleados de la Empresa Manufacturera de Productos Plásticos de Nicaragua afectados en un nivel moderado. El 45% de los empleados se encuentra en un nivel de estrés leve esto puede indicar que son empleados pese a dificultades externas se encuentran fortalecidos como persona y por lo tanto han sabido enfrentar dicha situación.

Los individuos que presentan niveles moderados de estrés pueden llegar a sentir dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca, de igual manera aquellos que experimentan estrés leve son capaces de experimentar una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés, esto sin llegar a causar daño ya que no se prolonga el tiempo suficiente como para alterar permanentemente a la persona.

La Teoría de Richard Lazarus (Pol Urrutia, Vidal, & Valera, 1999), explica que la existencia de transacciones entre la persona y el entorno en relación al impacto que el estresor tenga sobre él y los recursos que la persona posee para sobrellevar esta situación de estrés. Esto quiere decir que en dependencia en cómo el individuo enfrente las dificultades del medio este le afectara de poca o gran manera.

Así, cuando alguien se enfrenta a una situación potencialmente estresante, en primer lugar realiza una **evaluación primaria**, es decir, un juicio acerca del significado de la situación para calificarla de estresante, positiva, controlable, cambiante o simplemente irrelevante. En el caso de considerarla como estresora, una **evaluación secundaria** determinará los posibles recursos y opciones de que dispone la persona para hacer frente a la situación. Es una evaluación orientada a "qué se puede hacer en este caso".

Los resultados de esta evaluación modifican la evaluación inicial y predisponen al desarrollo de estrategias de afrontamiento por ende son personas que ven tal situación como negativa y se ven desprotegidos sin saber cómo enfrentarlas ya que esos recursos personales le son insuficientes para sobrellevar la situación que están viviendo.

Así mismo el resultado de esta gráfica tiene relación con la Teoría de Hans Selye (Pol Urrutia, Vidal, & Valera, 1999) y su modelo que incluye El Síndrome de

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

Adaptación General, explica que la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental está distribuida en tres fases o etapas: Fase de Alarma, Fase de Resistencia y Fase de Agotamiento, que explican cómo el ser humano va reconociendo su situación pudiendo intervenir de manera óptima en cualquiera de las fases antes mencionadas para evitar que la situación de estrés provoque alteraciones en su organismo, para ello utiliza los procesos de valoración que están vinculados a otros componentes de la emoción como son los cambios fisiológicos, facilitando con ello los procesos de valoración, y desde un punto de vista funcional, una mayor capacidad adaptativa y una mejor respuesta al estrés. Esto se vincula mayormente con la teoría de Lazarus explicado debido a la carga laboral, baja remuneración salarial y horarios poco flexibles.

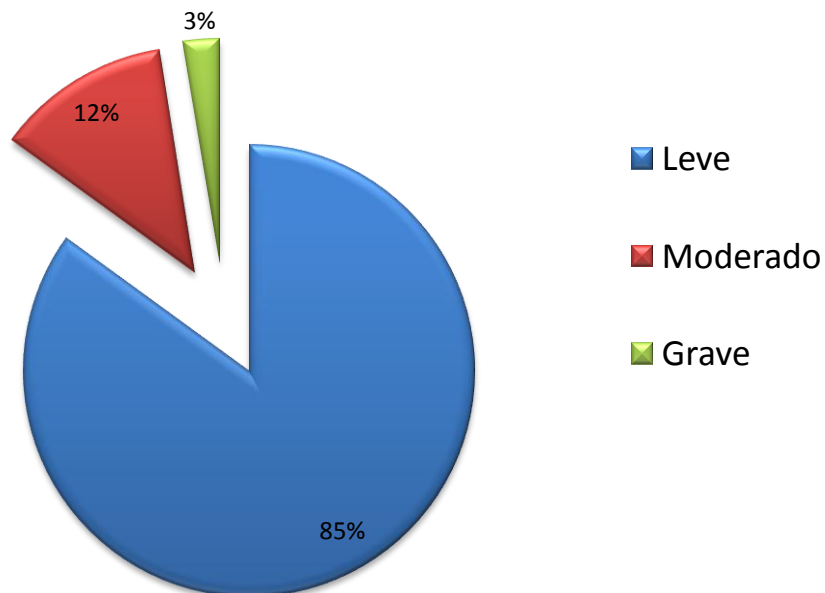
Esta teoría se asocia con el contexto de la investigación ya que durante las entrevistas realizadas a los empleados pudimos corroborar que los empleados del área de producción trabajan con horarios excesivos (carga laboral) en turnos de 12 horas rotativo semanal (diurno y nocturno) sobrepasando en la mayoría de los casos las 84 horas a la semana cuando se encuentran en el turno diurno y 72 horas durante el turno nocturno, las condiciones salariales son aceptables debido a la remuneración que obtienen por el horario extraordinario que laboran pero aún así manifestaron que su básico corresponde al salario mínimo que establece la ley.

Por tales razones la hipótesis 1 es rechazada debido a que se encontraron niveles moderados y leves de estrés entre los empleados de la Empresa E.P.P

**El grado de ansiedad.**

La ansiedad es una experiencia universalmente conocida, es una respuesta esperable ante situaciones que connotan un riesgo provocando síntomas somáticos de tensión y sentimientos de un daño anticipado que puede ser interno o externo. En el siguiente gráfico se muestran los resultados obtenidos en relación a dicha variable.

**GRAFICO 2: Grado de Ansiedad**



En la gráfica No.2 se observa el mayor porcentaje en 85% de los trabajadores de la Empresa Manufacturera de Productos Plásticos de Nicaragua con un grado leve de ansiedad, el 12% de los trabajadores de la Empresa presentan un grado moderado de ansiedad y por último se encuentra un menor porcentaje de trabajadores del 3% en el grado de ansiedad grave, quienes muy probablemente se encuentran afectados por alguna enfermedad crónica o problema de tipo familiar teniendo como resultado un mal funcionamiento en su vida cotidiana.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

En los tres grados de ansiedad (leve, moderado y grave) se pueden presentar diferentes tipos de manifestaciones o síntomas que en caso de aparecer afectan al individuo de poca o gran manera, por lo cual podemos presentar sensaciones físicas, alteraciones en nuestra capacidad de pensamiento, así como comportamiento y emociones.

Quienes presentan un grado de ansiedad leve pueden manifestar dificultad para respirar (ocasionalmente), Palpitaciones o aumento de la presión arterial, ligeras molestias estomacales, tensión muscular, mayor concentración, resolver problemas de manera eficaz, facilidad para aprender, inquietud, impaciencia e incluso aislamiento. La ansiedad moderada llega a presentarse mediante tensión muscular, vista nublada, por la dilatación de las pupilas, sudoración, necesidad frecuente de orinar, dolores de cabeza, dificultad para dormir, insomnio, dificultad para concentrarse, disminución de la capacidad de atención, disminución de la capacidad para resolver problemas, incomodidad, pérdida de confianza, agitación e impaciencia, temor o preocupación constantes. Así mismo la ansiedad grave suele manifestarse por tensión muscular severa, hiperventilación, la transpiración aumenta, tensión en la mandíbula, rechinar los dientes, temblores, palpitaciones aceleradas y fuertes, molestias estomacales, campo limitado de la percepción, dificultad para pensar claramente y concentrarse, preocupación sin una razón justificable, pensamientos centrados en el temor, agitación, miedo, confusión, negación, frustración, necesidad de moverse y buscar una salida.

Estas consideraciones están basadas en lo expuesto por la teoría propuesta por Lang (Ellis & Powers, 1998) la cual refiere que el estado ansioso es provocado por estímulos externos como largas jornadas laborales, baja remuneración salarial y horarios inflexibles, así como estímulos internos tales como: problemas familiares, enfermedades médicas, entre otras, que puede provocar diferentes manifestaciones que afectan de manera significativa a la persona debido a que un nivel bajo de ansiedad es necesario para un mejor funcionamiento, sin embargo cuando las preocupaciones o temores se centran en un suceso que es poco probable que ocurra entonces esta idea altera la psiquis de la persona provocando un triple sistema de respuesta que se manifiesta: A nivel Cognitivo, Nivel Fisiológico y Nivel Conductual, este triple sistema de respuesta se activa por un prototipo de

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

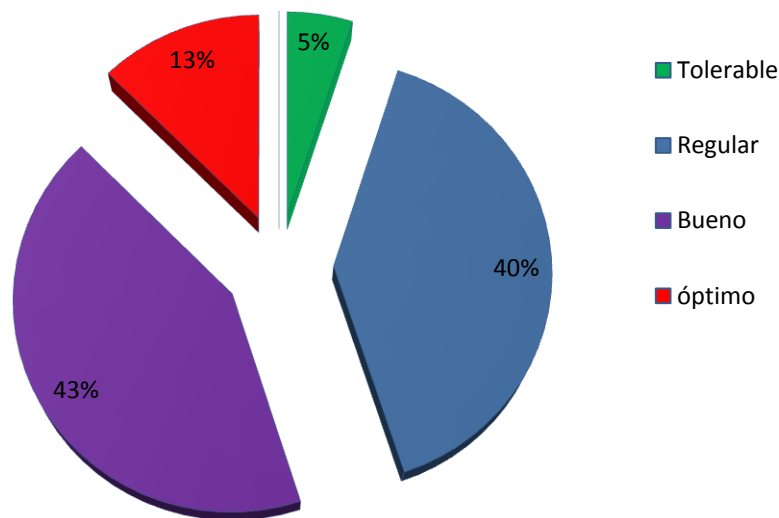
imagen de miedo preestablecido con el cual los pensamientos del trabajador contrastan induciendo la ansiedad y provocando las manifestaciones en los tres niveles. Posiblemente por el poco tiempo de laborar en la empresa, por tener una vida familiar satisfactoria y/o gozar de buena salud lo cual no les ha provocado dificultades que no hayan podido sobrellevar.

Por los anteriores resultados se rechaza la hipótesis No. 2 ya que la mayoría de los trabajadores se encuentran en niveles bajos de ansiedad.

### Niveles de Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados por medio de estrategias individuales para lograr una meta, el comportamiento real del trabajador desarrollando competentemente sus obligaciones inherentes al puesto de trabajo que incluye tanto la preparación técnica como la experiencia acumulada. A continuación se presentan los resultados obtenidos en esta variable de estudio.

**GRAFICO 3. Niveles de desempeño laboral.**



En el gráfico No.3 se puede observar que el 42.5% de los trabajadores de la empresa tienen un buen desempeño laboral el cual puede estar asociado al salario, a las buenas relaciones entre empleados y a los beneficios obtenidos en el trabajo. Otro 40% de los trabajadores presentan un desempeño laboral regular, lo que refiere a trabajadores que se encuentran conformes con su actividad laboral sin embargo posiblemente les gustaría una mejora en sus condiciones que les permita realizar sus tareas conforme a las exigencias de su puesto, 12.50% de los trabajadores tienen un desempeño óptimo y para concluir el 5% en un nivel de desempeño tolerable.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

La Teoría de McGregor explica que para alcanzar los objetivos de la empresa, al trabajador se le debe presionar, controlar, dirigir, amenazar con castigos y recompensar económicamente, también se considera necesario contar con una estructura jerárquica en la que cada nivel cuente con un supervisor que esté al pendiente de los subordinados, por tanto el trabajador se ve forzado a cumplir con su trabajo pero no garantiza que lo realice de manera adecuada.

En la empresa EPP Nicaragua esta teoría se ve evidenciada debido a que tanto en producción como en bodega existe un responsable (supervisor de producción o encargado de bodega) el cual tiene como función principal que el equipo cumpla con las metas establecidas por la empresa principalmente tiempos de entrega a los clientes de manera satisfactoria, además en el caso de producción es donde los trabajadores manifestaron su inconformidad debido a que si bien es cierto el tiempo extraordinario conforme a la ley no es de carácter obligatorio ellos firman una especie de rol comprometiéndose a llegar a laborar y de no hacerlo se aplican sanciones administrativas.

La teoría de Herzberg (1999) explica la existencia de posibles factores que hacen sentir al trabajador satisfecho con su trabajo. Este menor porcentaje de trabajadores se encuentra satisfecho en su trabajo por haber obtenido un logro por medio del mismo, brindándoles así un estatus y la posibilidad de obtener mayores beneficios; sin embargo cuando las condiciones laborales no han sido óptimas para un buen desempeño se puede provocar la ejecución del trabajo de manera ineficiente que puede estar influyendo la carga laboral, incentivo salarial y los pocos beneficios que hayan podido obtener por medio de su trabajo.

Se rechaza la hipótesis 3 debido a que se encontraron adecuados niveles de desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Manufacturera de Productos Plásticos de Nicaragua.



**Relación entre estrés y desempeño laboral:**

El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador desarrollando competentemente sus deberes u obligaciones inherentes al puesto de trabajo que incluye tanto la preparación técnica como la experiencia acumulada, todo esto se encuentra en dependencia de muchos elementos que pueden alterar el ambiente laboral y provocar una disminución en su desarrollo, entre estos se encuentra el estrés que induce a cambios que afectan todas las esferas de la vida del individuo. A continuación se presentan los resultados obtenidos de la relación entre estas variables:

**TABLA No.1 Relación entre estrés y desempeño laboral**

			Desempeño Laboral				Total
			Tolerable	Regular	Bueno	Optimo	
Estrés	Leve	Recuento % dentro de Estrés	0 .0%	8 44.4%	7 38.9%	3 16.7%	18 100.0%
	Moderado	Recuento % dentro de Estrés	2 9.1%	8 36.4%	10 45.5%	2 9.1%	22 100.0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.353 <sup>a</sup>	3	.502
Razón de verosimilitudes	3.105	3	.376
Asociación lineal por lineal	.516	1	.472
N de casos válidos	40		

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

La tabla No.1 muestra la relación entre Desempeño Laboral y Estrés en la cual se observa que 45.5% de los trabajadores se encuentra con un nivel de estrés moderado y un buen desempeño laboral, indicando que en esta población el estrés no les ha afectado significativamente, si no que ha sido un aliciente para lograr un mejor desempeño, en contraste con un 36.4% de nivel de estrés moderado con desempeño laboral regular y un 9.1% en desempeño laboral óptimo y tolerable.

En cuanto a los trabajadores que se encuentran en niveles bajos de estrés el mayor porcentaje 44.4% tienen un desempeño laboral regular, un 38.9% con un buen desempeño laboral y 16.7% con un desempeño laboral óptimo.

Estos resultados pueden explicarse por medio de lo expuesto en el modelo de Lazarus y sus colaboradores que hacen mención de la importancia que le atribuye el individuo a la situación o evento que le esté provocando el estrés, así mismo está en dependencia de los recursos personales con los que cuente, de tal modo que se puede inferir que los trabajadores de EPP-Nicaragua pese a sus condiciones laborales cuentan con estilos de afrontamiento que les permite sobrellevar dicho acontecimiento sin afectar su nivel de productividad; aunado a lo expuesto en la teoría de fijación de metas de Loocke ya que es posible que cada individuo cuente con un plan de vida acorde a los beneficios que obtiene de su trabajo tales como seguro de vida, salario estable, prestaciones de ley, etc. que les permite alcanzar un nivel de vida satisfactorio para ellos.

En esta tabla se presenta la aplicación de Chi cuadrada ( $\chi^2=2.356$ ,  $gl=3$ ,  $\alpha=0.502$ ), según los resultados, se rechaza la hipótesis No. 5, ya que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral.

**Relación entre Ansiedad- Desempeño laboral**

La ansiedad es un estado emocional en el que las personas se sienten inquietas, temerosas y angustiadas en situaciones que no pueden controlar aún en actividades cotidianas, interfiriendo así con sus actividades laborales y por consecuencia influyendo en su desempeño. En la siguiente tabla se observa la relación entre las variables antes mencionadas.

**TABLA No. 2 Relación entre ansiedad y desempeño laboral**

			Desempeño Laboral				Total
			Tolerable	Regular	Bueno	Optimo	
Ansiedad	Leve	Recuento	2	13	14	5	34
		% dentro de Ansiedad	5.9%	38.2%	41.2%	14.7%	100.0 %
	Moderado	Recuento	0	2	3	0	5
		% dentro de Ansiedad	.0%	40.0%	60.0%	.0%	100.0 %
	Grave	Recuento	0	1	0	0	1
		% dentro de Ansiedad	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0 %
Total		Recuento	2	16	17	5	40
		% dentro de Ansiedad	5.0%	40.0%	42.5%	12.5%	100.0 %

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.961 <sup>a</sup>	6	.814
Razón de verosimilitudes	4.118	6	.661
Asociación lineal por lineal	.406	1	.524
N de casos válidos	40		

La tabla No.2 refleja la relación Desempeño Laboral- Ansiedad en la cual se observa que un 60% de los trabajadores que presenta ansiedad moderada tienen un buen desempeño laboral, en contraste con un 40% que presenta un desempeño laboral regular esto puede significar que existen otros factores que alteran el buen funcionamiento de sus actividades laborales, entre los trabajadores que se encuentran en un nivel de ansiedad leve encontramos que un 41.2% tiene un buen desempeño laboral, un 38.2% presenta un desempeño laboral regular, 14.7% óptimo y un 5.9% tolerable.

Los resultados anteriores bajo la explicación del modelo teórico de Peter Lang (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003), que estudia la ansiedad como un estado emocional que funciona en tres dimensiones, así pues es más sencillo para el individuo reconocer aquellos cambios productos del estado ansioso en el que se encuentra y de esta manera tomar medidas necesarias para evitar todas aquellas alteraciones que puedan afectar su desempeño laboral tales como: fatiga, irritabilidad, falta de concentración, etc. lo que les permite concentrarse en su tarea y cumplir con sus metas trazadas sin centrarse en exceso en el futuro, ya que la mayor presión se maneja a nivel de jefatura donde se resuelven los problemas sin causar alarma al no exponer las complicaciones que se puedan dar en la empresa.

En la tabla No. 2 se presenta la aplicación de Chi cuadrada ( $\chi^2=2.961$ ,  $gl=6$ ,  $\alpha=0.814$ ), según los resultados se rechaza la hipótesis No. 6 ya que no existe relación estadísticamente significativa entre ansiedad y desempeño laboral.

Esto es importante mencionar ya que aunque no existe relación estadística, es de relevancia para el estudio de manera descriptiva ya que los empleados que se encuentran en niveles bajo de ansiedad tienen mejores calificaciones en cuanto a desempeño laboral, siendo esto considerado posteriormente.

**Relación entre Estrés y Ansiedad:**

Muchas veces la ansiedad y estrés se usan como sinónimo. En ambos casos se produce una reacción caracterizada por una alta activación fisiológica. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza (Baeza, 2003).

**TABLA No. 3 Relación entre estrés y ansiedad**

			Ansiedad			Total
			Leve	Moderado	Grave	
Estrés	Leve	Recuento	18	0	0	18
		% dentro de Estrés	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	Moderado	Recuento	16	5	1	22
		% dentro de Estrés	72.7%	22.7%	4.5%	100.0%
Total		Recuento	34	5	1	40
		% dentro de Estrés	85.0%	12.5%	2.5%	100.0%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.775 <sup>a</sup>	2	.05
Razón de verosimilitudes	8.035	2	.018
Asociación lineal por lineal	5.027	1	.025
N de casos válidos	40		

La tabla No. 3 presenta la relación entre Estrés – Ansiedad en la cual se refleja que un 72.7% de los trabajadores que presentan niveles de estrés moderado tienen un leve grado de ansiedad, en contraste a un 22.7% que presenta ansiedad moderada, así mismo 4.5% de los trabajadores con un grave grado de ansiedad.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

Se podría decir que dentro de los procesos de cambio que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. A su vez, el estrés es una de las fuentes más comunes de ansiedad.

Estos resultados pueden explicarse mediante el modelo desarrollado por Richard Lazarus (1966;1977;1984) el cual se centra básicamente en los procesos cognitivos que se desarrollan en torno a una situación estresante provocando así mismo reacciones emocionales como la ansiedad. La experiencia estresante resulta de las transacciones entre la persona y el entorno, donde el individuo se ve expuesto al no contar con recursos adecuados para afrontar la situación, en este caso en particular se da ya que los trabajadores se encuentran en incertidumbre acerca de su posición dentro de la empresa, debido a la rotación de personal, así mismo al ser una empresa manufacturera depende de los índices de producción y ya que la jornada laboral está estipulada en cumplimiento de horas extras para mayor ingreso económico les resulta en aumento de la carga laboral y de la fatiga por exceso de trabajo

En la tabla No. 3 se presenta la aplicación de Chi cuadrada ( $\chi^2=5.775$ ,  $gl=2$ ,  $\alpha=0.05$ ), según los resultados se acepta la hipótesis No. 4 ya que si existe relación estadísticamente significativa entre Estrés y Ansiedad explicado ya que los empleados que tienen mayores niveles de estrés experimentan alteraciones física y psíquicas que los lleva a presentar temores infundados acerca de su futuro porque sienten inestable su estancia en la empresa y por ende su estabilidad familiar.

**Relación entre estrés y área laboral**

El estrés se ha convertido hoy en día en uno de los problemas psicológicos más acuciantes, no solo dentro del ámbito clínico sino dentro del mundo empresarial, guardando una relación directa con el rendimiento laboral y la productividad, cabe resaltar que dicho estrés está vinculado con el tipo de actividad laboral realizada así como todas aquellas competencias con las que el individuo cuenta para sobrellevar su carga de trabajo. En la siguiente tabla se visualiza la relación entre estrés y área laboral de pertenencia.

**TABLA No.4 Relación entre estrés y área laboral**

			Estrés		Total
			Leve	Moderado	
Área	Administración	Recuento	4	2	6
		% dentro de Área	66.7%	33.3%	100.0%
	Producción	Recuento	9	16	25
		% dentro de Área	36.0%	64.0%	100.0%
	Bodega	Recuento	5	4	9
		% dentro de Área	55.6%	44.4%	100.0%
Total		Recuento	18	22	40
		% dentro de Área	45.0%	55.0%	100.0%

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.361 <sup>a</sup>	2	.307
Razón de verosimilitudes	2.377	2	.305
Asociación lineal por lineal	.033	1	.857
N de casos válidos	40		

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

En la tabla No. 4 se observa la relación entre estrés y área laboral encontrándose el mayor porcentaje del área de administración con estrés leve en un 66.7%, en contraste con un 33.3 % con estrés moderado. En el área de producción el mayor porcentaje de trabajadores presenta estrés moderado con un 64% y un 34% con estrés leve. En cuanto al área de bodega el mayor porcentaje se encuentra con estrés leve con un 55.6 % y un 44.4 % con estrés moderado. Cabe señalar que aunque no hay relación estadísticamente significativa, es importante observar que los trabajadores del área de producción están más estresados que los demás sujetos.

Según el modelo de Lazarus y Folkman (Folkman, 1986) depende tanto de las demandas del medio como de los propios recursos con lo que cuenta la persona para enfrentar dicha situación de modo que los factores estresante pueden aparecer en prácticamente cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo en donde se someta al individuo a una carga a la que no pueda ajustarse rápidamente.

Se presenta la aplicación de Chi cuadrada ( $\chi^2=2.361$ ,  $gl=2$ ,  $\alpha=0.307$ ), según los resultados se rechaza la hipótesis No. 7 ya que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés y área laboral.

Cabe destacar que aunque no exista relación entre las variable el rol que se desempeña puede influir de manera directa en la aparición del estrés según lo expuesto por Cabanach (1998), que menciona: ambigüedad de los roles por el no establecimiento de un perfil de puesto, exceso o falta de responsabilidad por el rol desempeñado en el cumplimiento de las metas de producción, sobrecarga laboral debido a la jornada.



**Relación entre Ansiedad y Área Laboral:**

Las personas que presentan ansiedad tienen ciertas limitaciones laborales debido a que provoca ausentismo laboral por todas las alteraciones que induce en el individuo, la aparición de ansiedad deviene de la anticipación a un hecho no ocurrido y esto puede guardar relación con las responsabilidades que se posee a nivel laboral por tanto la siguiente tabla incorpora la relación existente entre ambas variables.

**TABLA No. 5 Relación entre ansiedad y área laboral:**

			Ansiedad			Total
			Leve	Moderado	Grave	
Área	Administración	Recuento	6	0	0	6
		% dentro de Área	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	Producción	Recuento	19	5	1	25
		% dentro de Área	76.0%	20.0%	4.0%	100.0%
	Bodega	Recuento	9	0	0	9
		% dentro de Área	100.0%	.0%	.0%	100.0%
Total		Recuento	34	5	1	40
		% dentro de Área	85.0%	12.5%	2.5%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.235 <sup>a</sup>	4	.375
Razón de verosimilitudes	6.263	4	.180
Asociación lineal por lineal	.094	1	.760
N de casos válidos	40		

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

En la tabla No. 5 se evidencia la relación entre ansiedad y área laboral donde el total del porcentaje tanto para el área de administración como bodega se encuentra con ansiedad leve en un 100% de los trabajadores. En cambio en el área de producción los porcentajes se encuentran distribuidos con un 76 % con ansiedad leve, un 20 % con ansiedad moderada y un 4% con ansiedad grave. Cabe señalar que aunque no hay relación estadísticamente significativa los trabajadores del área de producción tienen mayores niveles de ansiedad que los demás sujetos.

Estos resultados pueden explicarse debido a que según el enfoque cognitivo de Lazarus, centrado en el concepto de estrés y los procesos cognitivos. Los procesos cognitivos aparecen entre el reconocimiento de una señal aversiva y la respuesta de ansiedad que emite el sujeto. Desde este enfoque, el individuo percibe la situación, la evalúa y valora sus implicaciones; si el resultado de dicha evaluación es amenazante, entonces iniciará una reacción de ansiedad modulada por otros procesos cognitivos (Ellis & Powers, 1998), por tanto es posible que el resultado de las evaluaciones cognitivas realizadas por los trabajadores de la empresa los haya llevado a la conclusión de que la situación vivida no es tan trascendental que pueda llegar a afectar directamente su vida, lo que refleja la utilización de métodos de afrontamiento adecuados para sobrellevar el problema.

En la tabla No. 5 se presenta la aplicación de Chi cuadrada ( $\chi^2=4.235$ ,  $gl=4$ ,  $\alpha=0.375$ ), según los resultados se rechaza la hipótesis No. 8 ya que no existe relación estadísticamente significativa entre ansiedad y área laboral, retomados debido al análisis descriptivo de las tres variables.

**Relación entre Desempeño Laboral y Área Laboral:**

El desempeño laboral de un trabajador se encuentra relacionado con el perfil del puesto y las competencias técnicas con las que el individuo cuenta en las que incluye tanto el conocimiento teórico como práctico para así realizar sus funciones de manera adecuada en cualquier sector en el que se desempeñe la persona, en la siguiente tabla se detalla la relación entre desempeño y área laboral.

**TABLA No. 6 Relación entre Desempeño Laboral y Área Laboral:**

			Desempeño Laboral				Total
			Tolerable	Regular	Bueno	Optimo	
Área	Administración	Recuento	0	0	2	4	6
		% dentro de Área	.0%	.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	Producción	Recuento	1	12	11	1	25
		% dentro de Área	4.0%	48.0%	44.0%	4.0%	100.0%
	Bodega	Recuento	1	4	4	0	9
		% dentro de Área	11.1%	44.4%	44.4%	.0%	100.0%
Total		Recuento	2	16	17	5	40
		% dentro de Área	5.0%	40.0%	42.5%	12.5%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.660 <sup>a</sup>	6	.002
Razón de verosimilitudes	17.631	6	.007
Asociación lineal por lineal	8.895	1	.003
N de casos válidos	40		

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

En la tabla No. 6 se demuestra los resultados de la relación entre desempeño laboral y área laboral donde porcentaje para el área de administración se distribuye en un desempeño óptimo con 66.7 % y un 33.3 % para un buen desempeño. En el área de producción los mayores porcentajes se ven en buen desempeño y en regular desempeño laboral con un 44.4% y un 11.1 con un desempeño laboral deficiente. En cuanto al área de bodega el mayor porcentaje se ubica en buen desempeño laboral con un 42.5% seguido de un regular desempeño con 40 %, un 12.5 % en desempeño laboral óptimo y un 5 % en desempeño laboral deficiente (Cox, Griffiths, & Stavroula, 2004).

Dichos resultados están explicados bajo el modelo teórico de Herzberg en donde se hace mención a la satisfacción e insatisfacción que puede sentir el trabajador para con su rol desempeñado, ya que en este caso se evidencia que si bien es cierto las condiciones no son las más adecuadas para efectuar su tarea se encuentran conforme con su puesto dentro de la empresa ya que va acorde a sus conocimientos y habilidades permitiéndoles efectuar su trabajo de manera eficiente.

En la tabla No. 6 se presenta la aplicación de Chi cuadrada ( $\chi^2=20.660$ ,  $gl=6$ ,  $\alpha=0.002$ ), según los resultados se acepta la hipótesis No. 9. Sin embargo los resultados indican que si existe relación entre las variables, pero debido a la poca cantidad de sujetos los resultados no son generalizables.

**XIV. CONCLUSIONES:**

Los resultados obtenidos en la presente investigación realizada a los empleados de la empresa manufacturera Empaque y Productos Plásticos (EPP-Nicaragua) reflejan las siguientes conclusiones:

1. Los empleados presentan en su mayoría un nivel moderado de estrés influyendo posiblemente el área laboral de pertenencia ya que la mayoría de los empleados del área de producción se encuentra en este nivel moderado de estrés, se evidencia que las responsabilidades depositadas en un área específica de la empresa afecta directamente el funcionamiento individuo provocando alteraciones que lo conllevan a la aparición del estrés.
2. Se puede observar que la mayoría de los trabajadores se encuentra en niveles leves de ansiedad por lo cual se concluye que la mayoría de los empleados se enfocan en realizar su trabajo de manera adecuada sin pensar excesivamente en lo que no ha ocurrido, sin embargo cabe resaltar que existe cierta población de trabajadores que se encuentran en niveles moderados de ansiedad y graves en los cuales las estrategias de afrontamiento están siendo insuficientes para afrontar dicha situación.
3. Los resultados en cuanto a desempeño laboral se encuentran principalmente ubicados en rangos entre bueno y regular, siendo este dato importante ya que puede existir la presencia de factores que pueden afectar su productividad. Así mismo se observa que el área de pertenencia influye en cuanto al cumplimiento de las obligaciones del puesto de trabajo ya que la mayoría del área de administración se encuentra con una evaluación del desempeño entre los rangos de bueno y óptimo, no observando este fenómeno en las otras áreas (producción y bodega).
4. No existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral, ni relación entre ansiedad y desempeño laboral, siendo las tres variables independientes, sin embargo cabe resaltar que realizando un análisis descriptivo de los resultados obtenidos se evidencia que los empleados del área de administración presenta en su mayoría menores

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

niveles de estrés y ansiedad, presentan mejores niveles de desempeño laboral, no obstante en las áreas de producción y bodega donde los trabajadores tienen niveles de estrés y ansiedad moderado los empleados tienen menores niveles de desempeño laboral y se podría inferir que en estas áreas el estrés y la ansiedad están provocando alteraciones en los individuos tales como: ausentismos, accidentes laborales y enfermedades, que le impiden desenvolverse de manera idónea en su sector de trabajo.

**XV. RECOMENDACIONES:**

De acuerdo a los resultados obtenidos y conociendo el comportamiento de las variables estrés, ansiedad y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa se extienden las siguientes recomendaciones:

Dirigidas a la empresa:

1. Conocer el estado actual de sus empleados en lo relacionado a sus niveles de estrés, ansiedad y desempeño laboral.
2. A las autoridades de la empresa les compete buscar capacitaciones acerca de las consecuencias que estos resultados pueden traer tanto para cada trabajador como para la empresa
3. Recurrir a asesoría en relación a las medidas a tomar en consideración por los resultados arrojados en la investigación.
4. Concientizar a los trabajadores en temas de estrés y ansiedad de manera que les permitan reconocer los síntomas y se puedan tomar las medidas pertinentes.
5. Realizar un estudio más profundo acerca del comportamiento de estas variables de manera que se pueda determinar los factores que están influyendo de manera directa en la aparición de dicho fenómenos.

Dirigidas a los trabajadores:

1. Tomar conciencia acerca de las afectaciones que el estrés y la ansiedad les pueda estar causando.
2. Realizar actividades físicas dirigidas al mejoramiento de su estado.
3. Indagar acerca de técnicas de relajación que les ayude a mejorar su estado.
4. Buscar ayuda profesional en caso de detectar alteraciones que puedan afectar severamente su esfera laboral, familiar, social y salud.
5. Informarse sobre las implicaciones del estrés y la ansiedad, sus signos y síntomas para que puedan reconocer los cambios en su organismo.

Para futuras investigaciones:

1. Realizar un estudio a profundidad del comportamiento de estas variables dentro de la institución.
2. Ampliar la muestra de manera que los resultados sean generalizables.
3. Efectuar la correlación de dicho estudio con una población similar que pueda ser utilizado como punto de comparación.



## XVI. BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, D. A. (2009). Nicaragua: Se necesita un cambio de rumbo. *Social Watch* , 132-133.

Amoros, Eduardo. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.

Atalaya, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *UNMSM* , 10-20.

Baeza Villaroel, J. (2012). *Clínica de la Ansiedad*. Recuperado el 13 de 11 de 2015, de <http://www.clinicadeansiedad.com/02/169/cuales-son-los-sintomas-de-la-ansiedad.htm>

Baeza, J. C. (2003). *Clínica de la Ansiedad*. Recuperado el 30 de Abril de 2016, de <http://clinicadeansiedad.com/problemas/ansiedad-y-otros/ansiedad-y-estres/>

Barco, V., Miranda, I., Herrera, D., & Alvares, Z. (2008). *Cubana de Enfer (Online)*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2015, de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/y24n3/enf05308.pdf>

Bello, O. (2014). Pruebas de estrés del Sistema Financiero Nicaragüense. *Banco Central de Nicaragua* , 3-9.

Cambell, J. (1990). Modelando el problema de la predicción del rendimiento en psicología. En *Manual de Psicología Industrial y Organizacional*. (pág. 60). Palo Alto: Dunnette y IM Houhg.

Cattell, R., & Scheier, I. (1961). *El significado y la medición de la neurosis y la ansiedad*. New york: N.Y: Ronald Press.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. 8va edición. Mc Graw Hill Interamericana.

Coromines, J. (2015). *Diccionario Etimológico*. Recuperado el 13 de 11 de 2015, de <http://etimologias.dechile.net/?ansiedad>

Cox, T., Griffiths, A., & Stavroula, L. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Salud Ocupacional* , 1-3.

D'Angelo, G. (2000). *Cómo controlar el estrés: en la vida personal y profesional*. Argentina: Ilustrada.

Ellis, A., & Powers, M. (1998). Cómo controlar la ansiedad antes de que le controle a usted. California: Grupo Planeta (GBS).

Eysenck, H. (1967). *Bases biológicas de la personalidad*. Londres.: Plenum Press.

- Flores-Villavicencio, Troyo-Sanroman, Valle, & Vega-Lopez. (2009). Factores psicosociales y estrés en el trabajo. *Ansiedad y Estrés*. Vol 15 , 119-289.
- Folkman, L. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Fratícola, G. (2008). *Neuroanatomía en Psiquiatría*. Argentina: Nesper.
- González Gabanach, R. (1998). Estrés Laboral. *Revista de Investigación en educación* , 60-120.
- Gray, J. A. (1982). *Neuropsicología de la ansiedad. 1a edicion*. Inglaterra: Oxford psychology.
- Institute of Work, H. a. (2014). Serie protección de la salud de los trabajadores No. 3. *La Organización del trabajo y el estrés*. , 15-23.
- Latham, G. A. (1978). *Psicología Personal*. New Orleans: Psych.
- Laza, O. U. (2007). *Metodología para la evaluación de competencias laborales*. La Habana.
- Lazarus, R., Cohen, & Folkman. (1966;1977;1984). *El estrés ambiental*.
- Lopez-Ibor Aliño, J. J., & Valdés Miyar, M. (2002). En *Manual Diagnóstico y Estadístico de lo Trastornos Mentales* (págs. 477-479). Madrid: Masson.
- Marbain, J. (02 de 09 de 2009). Recuperado el 13 de 11 de 2015, de CNNExpansión: <http://m.cnnexpansion.com/mi-carrera/2009/09/01/el-estres-y-el-rendimiento-laboral>
- Melgosa, J. (1999). Sin estrés! 1a edición. España: SAFELIS.
- Millán, J. C., & Teijeiro Vidal, J. (1998). *Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de la actualidad*. España: Servicio de Publicaciones.
- O.I.T. (1993). *El Trabajo en el Mundo*. Suiza.
- Peiro, J., & Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral. I ed. España: Udem S.A.
- Pol Urrutia, E., Vidal, T., & Valera, S. (1999). *Psicología Ambiental*. Recuperado el 13 de 11 de 2015, de [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/uni4/4821.htm](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni4/4821.htm)
- Pol, E., Valera, s., & Vidal, T. (1994). Recuperado el 13 de 11 de 2015, de Psicología Ambiental: [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/uni4/4821.htm](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni4/4821.htm)
- Pose, G. (2005). *Estrés en la Evaluación Institucional*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2015, de <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

Sevilla, E. (17 de septiembre de 2013). La ansiedad y la depresión serán la principal causa de baja laboral en el 2020. *Heraldo* , pág. 3B.

Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Teorías de la Ansiedad. *Mal Start* , 24;25.

Snell, R. S. (2007). *Neuroanatomía Clínica*. Buenos Aires: Médica Panamericana.

Spielberg, C. (1980). *Tensión y Ansiedad*. Mexico: Harla.

Stahl, S. (2011). *Psicofarmacología Esencial. Tomo II*. Madrid: Aula Medica.

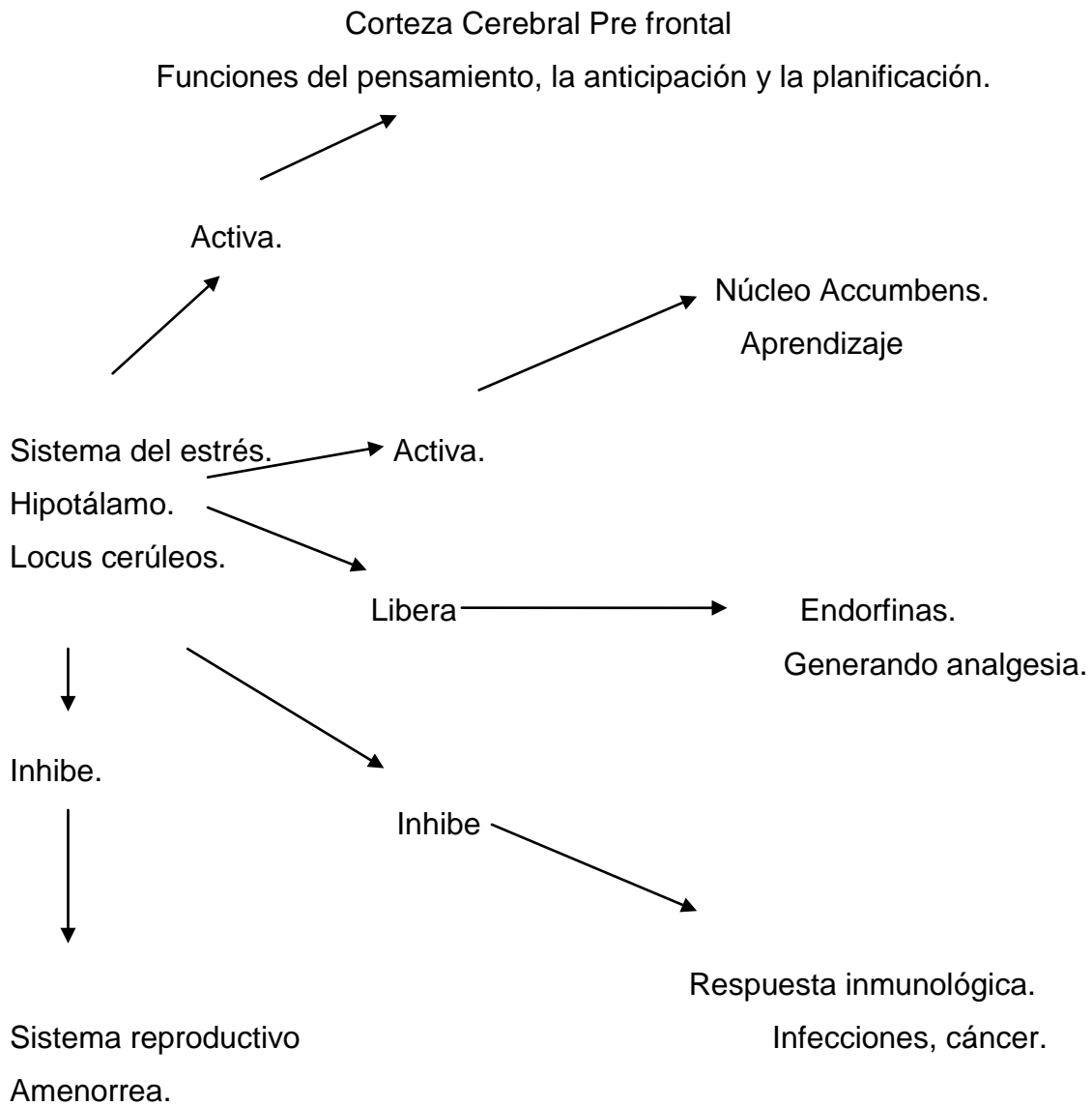
Torgersen, S. (1983). Factores genéticos en desordenes de ansiedad. Blinder, Oslo Noruega: Pergamon Press.

Zubeidat, i., Sierra, J. C., & Ortega, V. (2003). Ansiedad, Angustia y Estrés. *Mal-Estar E Subjetividade* , 23.

**XVII. ANEXOS:**

Anexo no. 1:

Bases biológicas del Estrés:

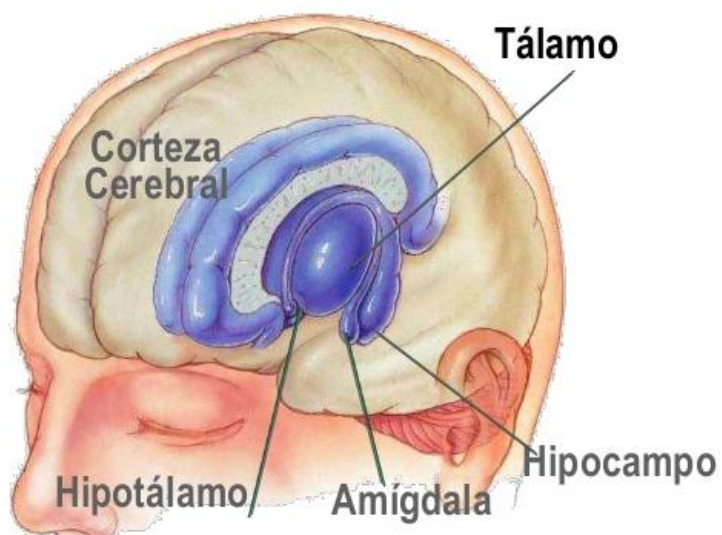


Anexo 2:

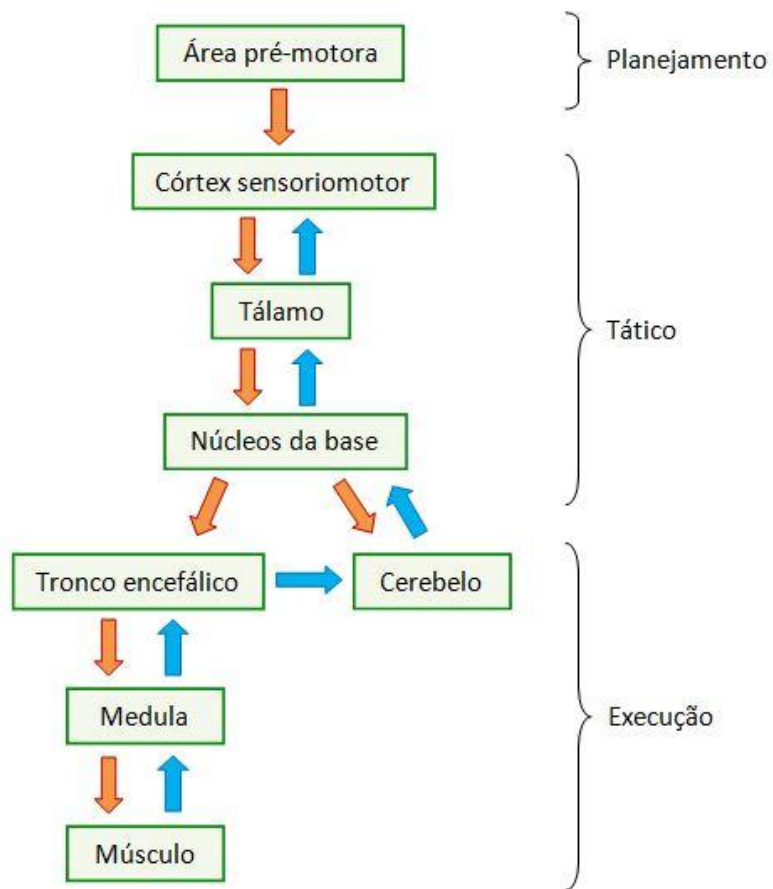


Anexo 3: Bases Biológicas de la Ansiedad:

## EL TÁLAMO Y EL HIPOTÁLAMO



Vía motora talámica:



Anexo 4: FICHAS TECNICAS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS.

**Cuestionario de Maslach Burnout Inventory**

Nombre: cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Fecha: fue desarrollado por primera vez en 1986.

Autor: Christina Maslach.

Materiales: cuadernillo con el cuestionario y lápiz.

Descripción: es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 items en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y aptitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas que lo rodean.

Aplicación: el cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos, puede ser de forma grupal o individual. Se marca con una X en cada afirmación según la frecuencia en que ocurre:

0= nunca.

1= pocas veces al año

2= una vez al mes.

3= unas pocas veces al mes.

4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días.

Corrección: para la corrección se utiliza las correcciones correspondientes de 1 al 7 de cada uno de los ítems, sumándolos al final se obtiene la puntuación final.

Interpretación: de acuerdo al resultado global se ubica la puntuación en los siguientes rangos: 1- 51. Leve. 52- 101. Moderado. 102-154 grave (Síndrome de Burnout).



## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

### Maslach Burnout Inventory

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Nivel profesional (cargo): \_\_\_\_\_ Sucursal: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará una serie de enunciados con 7 posibles respuestas.  
 Marque con una "X" la casilla según corresponda a su situación, donde:  
**0:** Nunca. **1:** pocas veces al año. **2:** una vez al mes. **3:** unas pocas veces al mes.  
**4:** una vez a la semana. **5:** pocas veces a la semana. **6:** todos los días

No	Ítems:	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que estoy tratando a algunos de mis clientes como si fueran objetos impersonales.							
5	Siento que tratar todo el día con personas me cansa.							
6	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas que tengo que atender (clientes).							
7	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en mi trabajo.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que mi trato con la gente es más duro.							
11	Me preocupa que mi trabajo me este endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
14	Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas.							
15	Siento que trabajar con gente me cansa.							
16	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
17	Me siento estimulado después de haber trabajado.							
18	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
19	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.							
20	Me siento frustrado por mi trabajo.							
21	Me parece que mis clientes me culpan de algunos de sus problemas.							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

### **Cuestionario de Ansiedad de Hamilton**

Nombre: Escala de Ansiedad de Hamilton.

Fecha: fue diseñada en 1959.

Autor: Max. R. Hamilton.

Materiales: Cuadernillo con la escala Y lápiz.

Descripción: fue creada en 1959, inicialmente constaba de 15 ítems, pero 4 de ellos se refundieron en 2, quedando reducida a 13. En 1969, se dividen los ítems en somáticos musculares y somáticos sensoriales. Su objetivo es valorar la ansiedad por medio de diferentes síntomas.

Aplicación: es una escala de aplicación heterogénea, está compuesta de 14 ítems, cada ítems esta presentado en un formato específico con una descripción breve de los criterios que incluye cada ítems. Adyacente a cada ítem se encuentra una escala de 5 puntos mostrando los numerales de 0 a 4, donde la persona tiene que marcar en cualquiera de las casillas según lo manifiesta durante un tiempo determinado.

Corrección: es una escala clínica calificada que está destinada a proveer un análisis de la severidad de la ansiedad, la puntuación está basada en la calificación compuesta de 14 criterios individualmente evaluados. Cada ítem es puntuado independientemente basado una escala proporcional de 5 puntos, al finalizar se compila un total compuesto de la sumatoria de los 14 ítems. Este cálculo rendirá una puntuación en el rango de 0 a 56.

Interpretación: se interpreta utilizando el puntaje final obtenido de la sumatoria de los ítems, ubicándolos en un rango de:

0-14 ansiedad ausente.

15-29 ansiedad leve.

30-44 ansiedad moderada.

45-59 ansiedad grave.

60-70 ansiedad muy grave

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

### Escala Hamilton para Ansiedad.

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Nivel profesional (cargo): \_\_\_\_\_ Sucursal: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará una serie de enunciados con 5 posibles respuestas.  
 Marque con una "X" la casilla según corresponda a su situación, donde:

**0:** ausente. **1:** leve **2:** moderado. **3:** grave. **4:** muy grave.

No.	Definición Operativa de los Ítems.	0	1	2	3	4
1	<b>Humor ansioso</b> (inquietud, espera de lo peor, aprensión [anticipación temerosa], irritabilidad)					
2	<b>Tensión</b> (sensación de tensión, fatigabilidad, imposibilidad de relajarse, llanto fácil, temblor, sensación de no poder quedarse en un lugar)					
3	<b>Miedos</b> (a la oscuridad, a la gente desconocida, a quedarse solo, a los animales grandes, a las multitudes, etc.)					
4	<b>insomnio</b> (dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido, sueño no satisfactorio con cansancio al despertar, malos sueños, pesadillas, terrores nocturnos)					
5	<b>Funciones intelectuales</b> (dificultad de concentración, mala memoria)					
6	<b>Humor deprimido</b> (falta de interés, no disfruta con sus pasatiempos, depresión, despertar precoz, variaciones del humor a lo largo del día)					
7	<b>Síntomas somáticos generales (musculares)</b> (dolores y molestias musculares, rigidez muscular, sacudidas clónicas, rechinar de dientes, voz poco firme o insegura)					
8	<b>Síntomas somáticos generales (sensoriales)</b> (zumbidos de oídos, visión borrosa, sofocos o escalofríos, sensación de debilidad, sensación de hormigueo)					
9	<b>Síntomas cardiovasculares</b> (taquicardia, palpitaciones, dolores en el pecho, latidos vasculares, extrasístoles)					
10	<b>Síntomas respiratorios</b> (peso en el pecho o sensación de opresión torácica, sensación de ahogo, suspiros, falta de aire)					
11	<b>Síntomas gastrointestinales</b> (dificultad para tragar, meteorismo, dispepsia, dolor antes o después de comer, sensación de ardor, distensión abdominal, pirosis, náuseas, vómitos, sensación de estómago vacío, cólicos abdominales, borborigmos, diarrea, estreñimiento)					
12	<b>Síntomas genitourinarios</b> (amenorrea, metrorragia, micciones frecuentes, urgencia de la micción, desarrollo de frigidez, eyaculación precoz, impotencia)					
13	<b>Síntomas del sistema nervioso autónomo</b> (sequedad de boca, enrojecimiento, palidez, sudoración excesiva, vértigos, cefaleas de tensión, piloerección)					
14	<b>Comportamiento durante la entrevista</b> – General: el sujeto se muestra tenso, incómodo, agitación nerviosa de las manos, se frota los dedos, aprieta los puños, inestabilidad, postura cambiante, temblor de manos, ceño fruncido, facies tensa, aumento del tono muscular, respiración jadeante, palidez facial 0 1 2 3 4 – Fisiológico: traga saliva, eructa, taquicardia de reposo, frecuencia respiratoria superior a 20 resp./min, reflejos tendinosos vivos, temblor, dilatación pupilar, exoftalmía, mioclonías palpebrales					

### **Escala Gráfica para evaluación del desempeño**

Nombre: evaluación del desempeño mediante escala grafica.

Fecha: fue publicada en el año 2000.

Autor: Idalberto Chiavenato.

Materiales: hoja de aplicación y lápiz.

Descripción: la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en un cargo desempeñado. Permite la medición la del potencial humano para determinar su pleno empleo. En la evaluación del desempeño por medio del método de escala grafica se utilizan factores de evaluación previamente definidos con el objetivo de tener una visión clara del trabajo desempeñado 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.

Corrección: los resultados se obtienen mediante expresiones numéricas utilizadas para corregir las distorsiones personales introducidas por los evaluados, al final se suman para obtener un puntaje global.

Interpretación: mediante el puntaje global obtenido por la sumatoria de los ítems se ubica 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.

## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

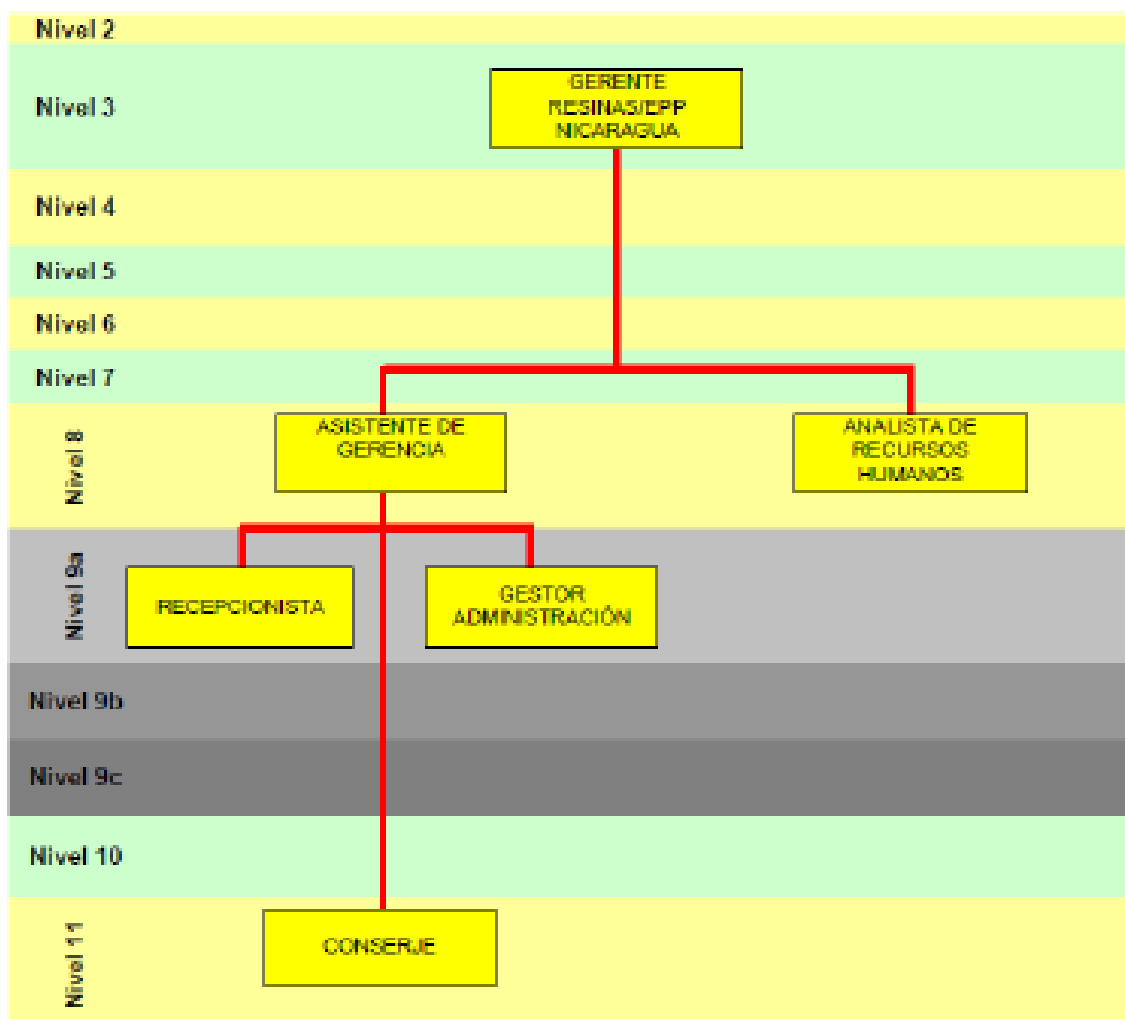
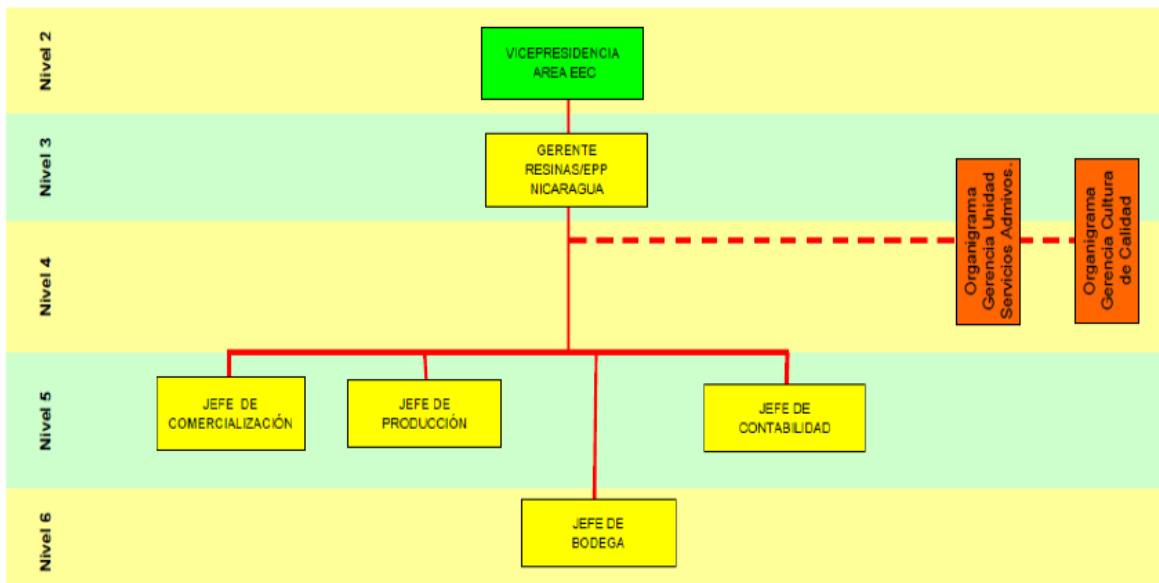
### EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre del trabajador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Sucursal: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_

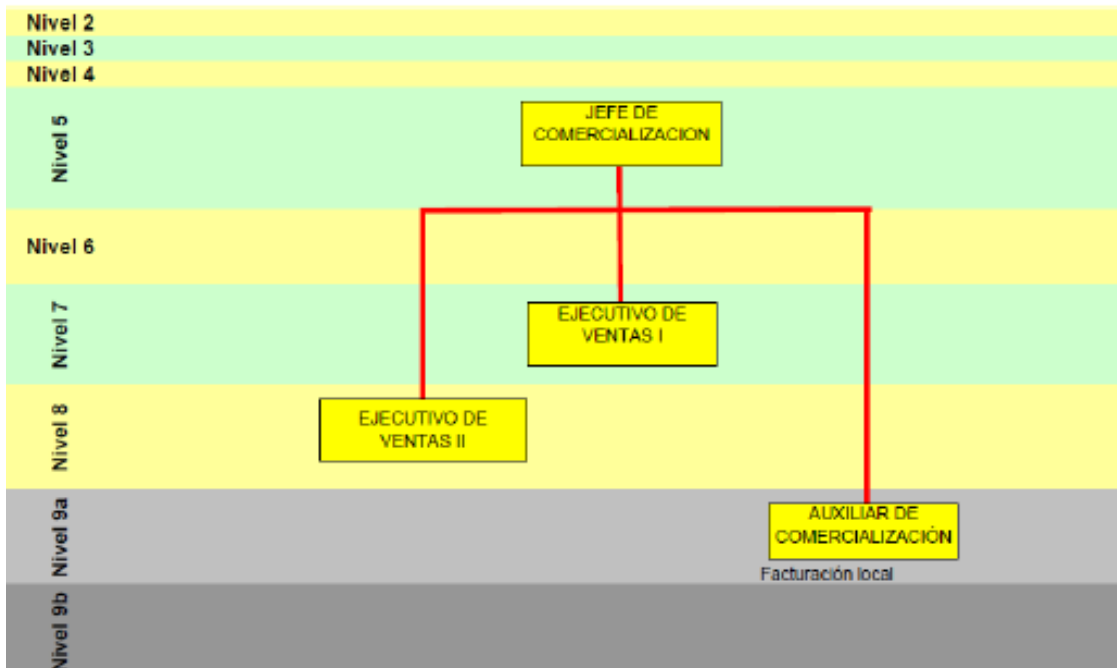
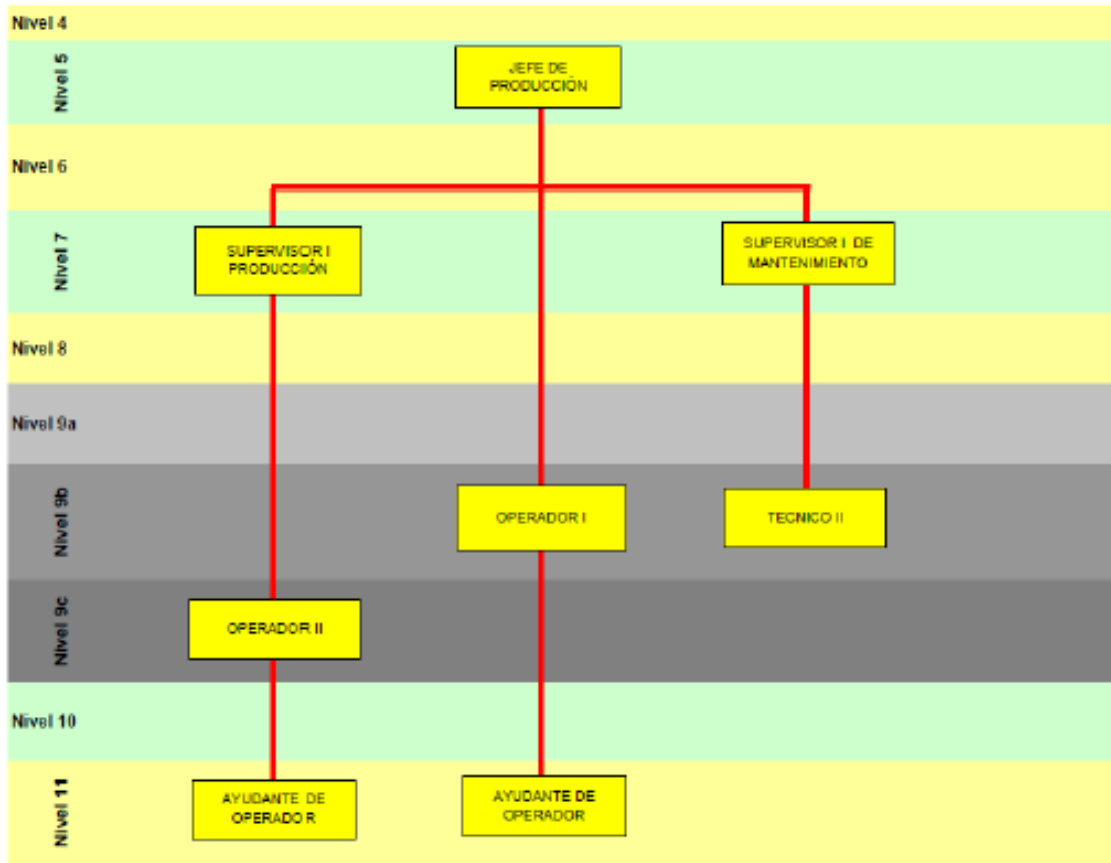
**Desempeño en la función:** *Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función.*

	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>Cualidad</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
<b>Características Individuales:</b> <i>Considerar tan solo las características individuales del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función.</i>					
<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"/> Optima 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 poca ideas propias	<input type="checkbox"/> Tipo rutinario. No tiene ideas propias
<b>Capacidad de realización</b> Capacidad para poner en practica 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

Anexo 5: Contexto de la Investigación (organigrama)



## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral



## Estrés, Ansiedad y Desempeño laboral

