



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

“Factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal de los trabajadores de limpieza de FAREM Estelí, durante el período 2018-2019”

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

Licenciatura en Psicología

Autoras

Daydra Teresa Alaniz

Rosa Iris Ruiz Blandón

Mary Juniesky Castillo Quezada

Tutor

Msc. Franklin Solís Zúniga

Mayo 2019





CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE DOCUMENTO DE TESIS

Por este medio **SE HACE CONSTAR** que las estudiantes: **Daydra Teresa Alaniz, Rosa Iris Ruiz Blandón y Mary Juniesky Castillo Quezada**, en cumplimiento a los requerimientos científicos, técnicos y metodológicos estipulados en la normativa correspondiente a los estudios de grado de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN – Managua, y para optar al título de **Licenciatura en Psicología**, han elaborado tesis de **Seminario de Graduación** titulada: **Factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal de los trabajadores de limpieza de FAREM Estelí, durante el período 2018-2019**; la que cumple con los requisitos establecidos por esta Institución.

Por lo anterior, se autoriza a las estudiantes antes mencionadas, para que realicen la presentación y defensa pública de tesis ante el tribunal examinador que se estime conveniente.

Se extiende la presente en la ciudad de Estelí, a los cuatro días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

Atentamente,

Franklin J. Solís Zúñiga
Docente - Tutor de Tesis
FAREM-Estelí

C.c. archivo.

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo:

A Dios por brindarnos la sabiduría necesaria, la cautela, esfuerzo, la paciencia y el amor a la carrera profesional que hoy estamos culminando.

A nuestros padres por brindarnos el apoyo necesario y estar siempre pendientes, de nosotros.

AGRADECIMIENTOS

A Dios primeramente por prestarnos llegar a la meta deseada y por guiarnos en el camino que aun como obstáculos y adversidades pudimos pasar.

A nuestros padres por todo el apoyo brindado y la confianza que depositaron, en nosotros.

A nuestros docentes por toda la enseñanza que nos facilitaron en función de nuestra superación.

A nuestro tutor de tesis, Franklin Solis Zúniga, por su asesoría y paciencia.

RESUMEN

El estrés constituye un problema cada vez más frecuente, es por ello que esclarecer sus afectaciones estableciendo sus límites y factores de riesgo, permite hacer una adecuada clasificación y proponer alternativas para evitar dicho acontecimiento.

El estudio se realizó con el objetivo de, determinar los Factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal, de los trabajadores de limpieza de la FAREM Estelí, durante el período 2018-2019. La muestra estuvo conformada por 10 personas, se llevó a cabo a partir de un enfoque mixto, con mayor inclinación a la parte cualitativa.

Los datos se recolectaron mediante la observación directa, entrevista, encuesta, inventario para la evaluación de Burnout y test de vulnerabilidad. Los datos se procesaron mediante los objetivos formulados en el paquete estadístico de SPSS y Microsoft Excel.

Los resultados más relevantes encontramos que, cada una de las personas demuestra que están enfocadas en su trabajo, algunas con ansiedad, otras demuestran seriedad y pocas personas realizan el trabajo de mal gusto, lo que nos indica que las personas se encuentran bajo un gran desempeño, el cual juega un papel importante, porque las personas que sienten que en una de sus áreas están muy estresadas, pueden ser promovidas y animadas por sus motivaciones y ganas de salir adelante.

Cuando realizan la limpieza de los baños se observa que les incomoda un poco, comparando lo expresado con la entrevista, se puede asumir que no es la actividad lo que les preocupa, si no las condiciones en la que son encontrados los baños.

Palabras claves:

Factores motivacionales y laborales, estrés personal, personal de limpieza, eventos estresores.

INDICE

Dedicatoria	4
AGRADECIMIENTOS	5
RESUMEN	6
I. Introducción	8
1.1 Antecedentes	9
1.2 Planteamiento del problema	10
1.3 Justificación	11
II. Objetivos	13
2.1 OBJETIVO General	13
2.2 OBJETIVOS Específicos	13
III. FUNDAMENTACION TEORICA	14
3.1 Comportamiento organizacional	14
3.2 El individuo y su entorno	14
3.3 Motivación	15
3.4 Teorías sobre las motivaciones	15
3.6 Desempeño laboral:	18
3.7 Factores que influyen en el desempeño laboral	18
3.8 ¿Qué es el estrés en el trabajo?	19
3.9 Causas:	19
3.10 Consecuencias del estrés:	20
3.11 Estrés laboral	20
3.12 Eventos estresores en el contexto organizacional	21
3.13 Síndrome de Burnout	22
IV Diseño metodológico	24
4.1 Tipo de investigación	24
4.4 Fuentes de información	26
4.6 Fase de análisis de resultados	28
V) Analisis y discusión de los resultados	31
VI) Conclusiones	42
VII) recomendaciones	43
VIII) Bibliografía	45
IX) Anexos	46

I. INTRODUCCIÓN

Se conoce que el estrés puede traer consigo afectaciones en distintas áreas de nuestro desarrollo como seres humanos, se manifiestan tanto individual como colectivamente y si el individuo no es capaz de controlar o manejar el estrés al momento de interactuar con otros sujetos podría dar paso al surgimiento a conflictos.

El estrés relacionado con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los individuos, de manera que el tema ha despertado interés en investigadores y en la sociedad en general, a causa de su impacto en el bienestar de los empleados.

El estrés laboral se vincula a los eventos estresantes en el ambiente de trabajo, con exigencias mayores que las capacidades, recursos y necesidades del trabajador, Y por diferentes situaciones, entre ellas, la presión por el aumento de productividad, la falta de entrenamiento o los conflictos mal resueltos.

Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad, dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Por tanto surge nuestro tema y así poder determinar Factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal de los trabajadores de limpieza de FAREM Estelí.

Algunas de las razones por las cuales se podría presentar un poco de estrés es por el tipo de labor que realizan, ya que son actividades que requieren gran esfuerzo físico y mental y a eso se puede sumar las posibles afectaciones o situaciones complicadas que puedan vivir estas personas en sus hogares y en sus relaciones personales.

1.1 Antecedentes

El estrés era un concepto que servía para resumir una reacción natural y necesaria que pone en marcha una serie de respuestas orgánicas, fisiológicas, destinada a protegernos de una *agresión* externa (normalmente de carácter físico y biológico). Si pensamos en una cebra en la sabana, que nota la presencia de un depredador, podremos ver cómo la respuesta de estrés en principio estaba destinada a salvarnos. (Paideai, 2017)

Belkys, (2008) llevó a cabo una investigación acerca del estrés laboral en los trabajadores del servicio de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciani” en la ciudad de Caracas, Venezuela. Aplicó un cuestionario de estrés laboral, elaborado por la propia investigadora. Los resultados indicaron que 62% de los colaboradores del servicio presentó poco estrés, el 34% un presente moderado estrés y un 4% presento un elevado estrés. En conclusión, los auxiliares y los receptores del laboratorio alcanzaron un mayor nivel de estrés.

Se llevó a cabo una investigación acerca del estrés laboral y el síndrome de Burnout en la educación Primaria en la Habana, Cuba. Aplicó el Inventario de estrés para maestros (IEM) de Oramas, la escala sintomática de estrés (ESE) de Aro y el Inventario de Burnout de Maslach. Obtuvo como resultados que el 88.24% presenta estrés laboral y el 67.5%. Presenta síndrome de burnout. Da a conocer que la relación entre las variables: estrés laboral y síndrome de burnout no es permanente en el mismo lineamiento, teniendo en cuenta ampliar la realización de la investigación tanto en provincias y escuelas diferentes (Oramas, 2013).

Se contactó la existencia de investigaciones relacionadas en el contexto nicaragüense, donde realizaron un trabajo donde comprobaron que el estrés laboral afecta al personal de salud, específicamente a los trabajadores de la sala de cuidados intensivos del hospital militar, se demuestran claramente que el estrés representa un problema de gran magnitud en nuestro país, ya que los trabajadores deben enfrentar diariamente situaciones muy complejas debido a la responsabilidad de su trabajo. (Lopez Calero & Blandin Chavarria, 2012)

Dentro de la universidad no se encontraron estudios relacionados al estrés laboral en trabajadores de Farem Estelí, cabe destacar que solo existe una investigación del tecno estrés que concluye en que el tecno estrés no influye en el desempeño laboral, el trabajo se realizó con el objetivo de determinar si el tecno estrés influía, en el desempeño laboral, cabe destacar que los trabajadores manifestaron dentro del estudio y se comprobó que no afecta a los trabajadores. (Sarmiento, 2016)

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Descripción de la problemática

Al observar las actitudes que poseen las personas que laboran en el área de limpieza, por momentos muestran un semblante muy alegre, pero en ciertos momentos es buen estado de ánimo desaparece convirtiéndose en un semblante que refleja tristeza, cansancio, ansiedad, ira o preocupación. A nivel general, según la psicología, con el estrés se vive a diario. En algunos trabajos las personas se ven frustradas, agotadas y fatigadas, precisamente las personas abordadas en el área de limpieza se muestran frustradas cuando les toca limpiar los baños o cuando el turno se les triplica, especialmente en días sábados.

La motivación y la personalidad se define, como un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo, según la importancia que cada persona les concede en función de sus circunstancias, cada una de los participantes manifiesta su sentir, por consiguiente es importante plasmar y dar salida a sus opiniones, dentro del análisis, encontraremos a fondo los factores motivacionales y laborales que inciden en cada una de las personas.

Los factores motivacionales durante la labor de limpieza que inciden son aquellos que pudimos apreciar cuando los estudiantes las tratan bien y valoran su trabajo, cuando los días laborales que tienen doble o triple carga de actividades y se les brinda ayuda de otro miembro más para avanzar con el trabajo; cuando los jefes superiores les proporcionan medios o instrumentos que las protegen ante la exposición de contraer enfermedades. (Guantes, tapa bocas, entre otros)

Se ha recurrido a diversos instrumentos de investigación para obtener un análisis veras y objetivo en cuanto al tema en cuestión.

1.3 **Justificación**

El estrés, el cansancio, los cambios en estado de ánimo y las motivaciones que se aprecian en personas que laboran en la limpieza y mantenimiento, de las diferentes instituciones, no siempre serán igual. Se evidencia que en FAREM Estelí, laboran personas que desean expresar un poco más de su sentir, de sus deseos, de sus inquietudes o sugerir algo, en relación a la labor que realizan.

Las diferentes motivaciones que llevan a los seres humanos a trabajar, no siempre se puede decir que es por necesidad de dinero, existen personas que lo hacen por costumbre, sentirse útiles o por la interacción social aunque se puede decir que se realizan actividades para sentirse satisfechos.

El presente trabajo aportará aspectos significativos para profundizar en lo referente al fenómeno anímico que presenta el personal que labora en dicha institución.

Actualmente en nuestra comunidad se percibe un cierto grado de estrés, y justamente se percibe cuando nos encontramos frente a los trabajadores y vemos que ellos adoptan diferentes conductas.

El tema a tratar es muy interesante ya que refleja una realidad que vive una pequeña parte de la sociedad, lo que puede convertirse en un factor negativo perjudicial para la salud, como es el caso del estrés u otras enfermedades psicológicas o anímicas que lo haga sentirse perturbado.

Se pretende que con este tema se pueda verificar los diferentes estados de ánimo o grado de estrés que presenta el personal que labora en el área de limpieza y que algunas ocasiones, suelen pasar por desapercibidos.

Al abordar el tema, se pensó en el aporte de una información que puede servir en un determinado momento ya que como en la institución en cuestión, existen millones de personas en el mundo que conviven de igual manera, expuestos a padecimientos estresantes.

1.3.1 Preguntas de investigación

Pregunta general

¿Cuáles son los factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal de los trabajadores de limpieza de FAREM Estelí, durante el período 2018-2019?

Preguntas específicas

- 1) ¿Cuáles son las motivaciones personales y laborales de las personas de limpieza en FAREM Estelí?
- 2) ¿Cuáles son los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de FAREM Estelí?
- 3) ¿Cuál la relación que existe entre los eventos estresantes y los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de FAREM Estelí?

II. OBJETIVOS:

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar los Factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal, de los trabajadores de limpieza de FAREM Estelí, durante el período 2018-2019.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir las motivaciones personales y laborales de las personas, de limpieza en FAREM Estelí.
2. Identificar los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de FAREM Estelí.
3. Establecer la relación que existe entre los eventos estresantes y los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de FAREM Estelí.

III.FUNDAMENTACION TEORICA

El estrés trata de una situación de sobrecarga demandas o presión que afecta una persona ante una situación laboral valoramos la demanda que tenemos que afrontar y nuestras capacidades resultados de esta labor, el organismo se activa mediante el estrés. (Psicología, 2016)

3.1 Comportamiento organizacional

El comportamiento ha estudiado el estrés como un factor que está asociado con una reducción de la productividad de las empresas o instituciones y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren perdiendo incluso ser motivo, de baja laboral en los casos más graves, por lo que no es convenientes aprender cómo combatirlos y conocer técnicas eficaces para el manejo.

En el comportamiento organizacional se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras que tiene como resultado el estrés dentro de lo laboral, tiene como finalidad la mejora de la eficacia de los trabajadores.

El campo de estudio que comprende este comportamiento es una especialidad y delimitada y con un conjunto común de conocimientos que estudia tres determinantes del comportamiento de las organizaciones: individuos, grupos y estructura.

3.2 El individuo y su entorno

En 1935 fue una fecha clave para la concepción científica del estrés. En este año el científico canadiense Hans Selye descubrió accidentalmente cómo reacciona el cuerpo en una situación de este tipo. Sus conclusiones se centraron en que produce tres lesiones importantes: hipertrofia de las glándulas suprarrenales, atrofia de los órganos linfáticos y úlceras gastrointestinales sangrantes.

El mismo Selye nombro estrés a la respuesta subjetiva del organismo que le permite sobreponerse a cualquier situación negativa o de peligro, ya sea mental o física.

La mayoría de los casos de estrés en el trabajo proviene de una situación negativa de relación entre el personal que trabaja, el empleo en sí mismo y la propia empresa. Esto hace que el individuo deba reaccionar para adaptarse a las presiones que recibe de un entorno esencialmente hostil. Esta adaptación pasa por ofrecer una respuesta específica a nivel mental, de organismo e incluso de comportamiento.

3.3 Motivación

La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción o bien para que deje de hacerlo. (Tellez, 2016)

Son esfuerzo que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del individuo por conseguir una meta. Motivación en pocas palabras es la voluntad para hacer un trabajo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

Son las actitudes que dirigen el comportamiento de una persona hacia el trabajo y lo aportan de la recreación u otras esferas de la vida. “Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado.

Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una persona. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

Son los estímulos que promueven a la persona a realizar determinadas acciones y persisten en ellos para la culminación de sus labores.

3.4 Teorías sobre las motivaciones

Las teorías de motivación están centradas en el descubrimiento de diversos elementos o estímulos que incidan en la forma de actuar de las personas. Según el grado de motivación de una persona, así será su modo de actuación. Se pueden distinguir dos tipos de motivación, en función del objeto de estudio que quieren conseguir:

Teorías de contenido: estudian los elementos que motivan a las personas.

Teorías de proceso: se ocupan del proceso de la motivación: cómo se desarrolla, cuáles son sus posibles orígenes, etc.

Desde el punto de vista temporal, las primeras teorías que se desarrollaron fueron las de contenido.

A parte de las teorías contempladas en esta clasificación también se desarrollan en este estudio las siguientes teorías: Teoría de Katz y Kahn: la motivación del comportamiento organizacional; Teoría del Hombre Complejo de Shein; el Modelo de FLUIR de Csikszentmihalyi, Teoría de Skinner: teoría del reforzamiento; y por último, la teoría motivacional que está en la actualidad en auge, la Teoría del logro de metas, que está presente en los últimos estudios e investigaciones sobre la motivación en el entorno de trabajo.

Las teorías de contenido están centradas en la importancia de los factores de la personalidad humana, puesto que estos determinan la forma de elaborar las tareas y la energía y el entusiasmo con la que se desarrollan. Así consiguen analizar las necesidades y los refuerzos relacionados con la actuación de los trabajadores en su entorno laboral. Entre las teorías de contenido se pueden destacar las desarrolladas por los siguientes autores: Maslow. Teoría de la jerarquía de necesidades, Herzberg. Teoría bifactorial, McClelland. Teoría de las necesidades aprendidas y la teoría de Jerarquía de Alderfer.

3.5 Maslow: Teoría de la jerarquía de necesidades (1954)

En su obra basada en la motivación y la personalidad se define la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo, según la importancia que cada persona les concede en función de sus circunstancias. Las necesidades jerarquizadas que Maslow ubica en la pirámide en orden ascendente, según el grado de motivación y dificultad, son las siguientes:

Necesidades básicas: son necesidades imprescindibles para la supervivencia humana.

Necesidades de seguridad: Son aquellas basadas en la protección de las personas de los posibles peligros a los que están expuestos.

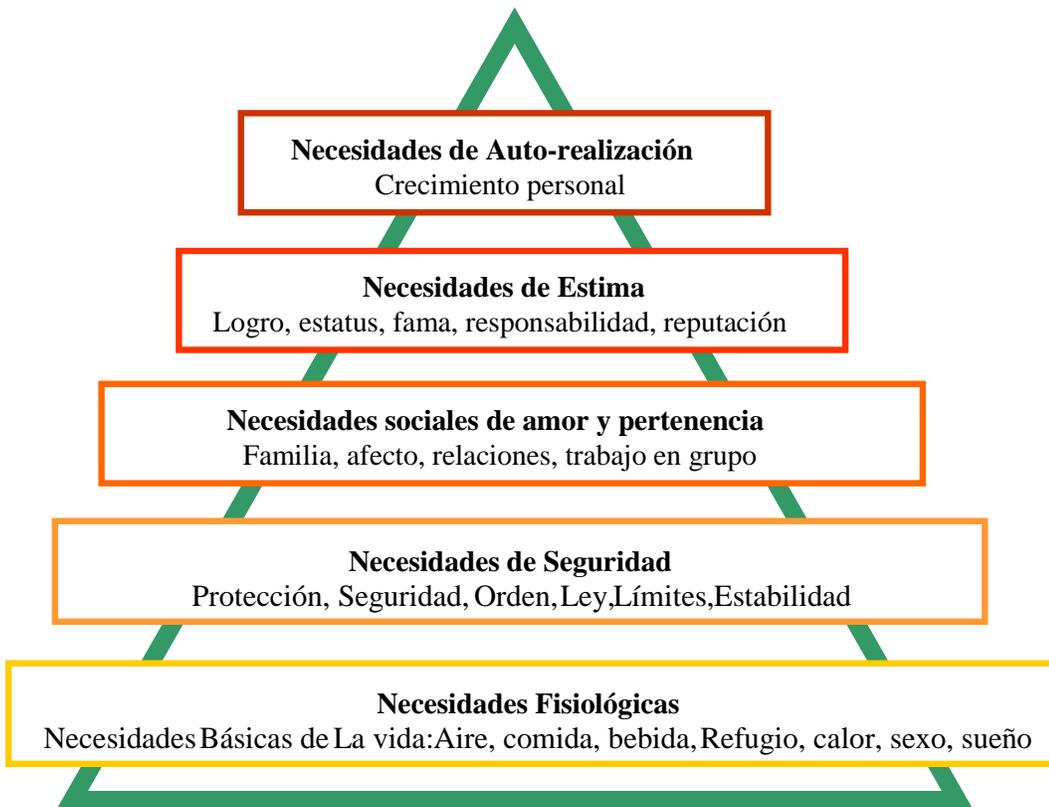
Necesidades de relación social: Las personas tienen la necesidad de sentirse acompañado de otras personas, ser partícipe de un grupo social, dar y recibir afecto, vivir en relación con otros, comunicarse y entablar amistad.

Necesidades de ego o estima: La persona necesita sentirse reconocida y estimada, no solo por su grupo social, sino también por sí mismo. Las necesidades de reconocimiento o estima incluyen la autovaloración y el respeto hacia uno mismo.

Necesidades de autorrealización: También se denominan necesidades de auto actualización o auto superación y son las últimas en la pirámide.

En este nivel, las personas intentan desarrollar todo su potencial, su creatividad y su talento. De esta forma pretende alcanzar el nivel máximo de sus capacidades personales.

Según Maslow, es necesario conocer el nivel jerárquico en el que se encuentra una persona para motivarlas, para establecer estímulos relacionados con dicho nivel o con un nivel inmediatamente superior en la escala. Así, en la parte inferior de la pirámide están las necesidades más básicas del individuo y en el nivel superior se sitúan sus últimos deseos o aspiraciones, ya que el afán de superación es intrínseco al ser humano. Como se presenta gráficamente a continuación y lo explica (Quintero, 2010).



3.6 **Desempeño laboral:**

Es donde el individuo manifiesta las competencias laborales, alcanzadas en los que se integran como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan en correspondencia con las exigencias técnicas productivas y de servicios de la empresa.

Lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales a aspectos tales como:

Aptitudes: eficiencia, calidad y productividad con que se desarrolla las actividades laborales en un periodo determinado.

El comportamiento de la disciplina: el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y por ende la idoneidad demostrada. (Paideai, 2017)

3.7 **Factores que influyen en el desempeño laboral**

Motivación: Son esfuerzo que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del individuo por conseguir una meta.

Productividad: de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tenga el personal.

Estructura organizacional: donde se destine su labor a cada persona para evitar sobrecarga de labores.

Ambiente agradable, donde no existan chismes ni ambiente tenso.

Dentro de los factores que existen:

Problemas familiares

Factores personales

Factores higiénicos y ambientales, por ejemplo el insomnio, mala alimentación, estos aspectos no motivan cuando están presentes y generan estrés. (Lopez Calero & Blandin Chavarria, 2012)

3.8 ¿Qué es el estrés en el trabajo?

Se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador por lo tanto el estrés de trabajo puede llevar a la mala salud y las señales de posibilidades de estrés son: (Morales, 2016)

- Ansiedad,
- Dolores
- Insomnio
- Falta de respiración
- Tensión en el cuello
- Disminución o incremento de peso.

3.9 Causas:

1. Salario bajo e insuficiente: no le alcanza para el sustento del hogar por lo tanto la persona se tensa cada vez que recibe su remuneración económica.
2. Presión por parte del jefe o supervisores: donde la mayoría de las veces les piden aumento de trabajo al mismo salario ya asignado.
3. Funciones contradictorias del trabajador: donde no se le ubica en un solo lugar.
4. Cargas excesivas de trabajo: se les exige horas extras y labores sobre cargadas que el empleado no puede desarrollar.
5. Malas posturas al realizar labores del trabajo.
6. Competitividad.
7. Atasco en el tráfico, mayormente al medio día
8. Exposición de riesgo físico constante (Morales, 2016)

3.10 Consecuencias del estrés:

1. Conflicto entre empleados: la mayoría de las veces estos conflictos se producen por que las personas llevan problemas del hogar a sus labores de trabajo por lo que este lleva cargas emocionales. (Morales, 2016)
2. Pensamientos recurrentes de despido: la persona que baja su gas de trabajo por cuestiones personales o d índoles de salud, piensan mucho en su despido.
3. La falta de posibilidad para conciliar la vida laboral con la personas.
4. Dolores de cabezas recurrentes.
5. Diarreas o estreñimientos.
6. Mandíbula rígida y músculos tensos.
7. Insomnio o somnolencia.
8. Variaciones de peso inusuales.

En el estrés crónico se encuentran bajadas de defensas, presión alta, diabetes, insuficiencia cardiaca, acné, depresiones, ansiedad o problemas de la tensión constantes. (Morales, 2016)

3.11 Estrés laboral

Una de las principales fuentes de riesgo de estrés es el ambiente de trabajo. El estrés vinculado con el trabajo, también llamado laboral u ocupacional, se ha destacado en muchas investigaciones, ya que el trabajo puede ser tanto una fuente de satisfacción de diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de relaciones interpersonales o la subsistencia, como también una fuente de enfermedad para los trabajadores.

El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de labor.

El estrés laboral puede verse también como “cualquier fuerza” que conduce a que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus límites de estabilidad y produzca tensión en el individuo.

Estrés laboral se asocia al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo, el intercambio que se organiza socialmente, cuyas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico. (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2015)

3.12 **Eventos estresores en el contexto organizacional**

Estrés laboral se asocia a los factores exigencia-control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un desencuentro entre las condiciones de labor y los trabajadores individuales. Es visible que las respuestas físicas y emocionales perjudiciales ocurren cuando las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Una situación de responsabilidad saludable sería aquella que permite el desarrollo del individuo, alternando exigencias y períodos de reposo, en una interacción dinámica entre el hombre y el ambiente. (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2015)

Las causas del estrés tienen sus orígenes tanto en factores ambientales como en los individuales. En relación con los primeros, el estrés se vincula a cinco categorías, a saber: factores intrínsecos al trabajo (condiciones de trabajo inadecuadas, jornadas extensas), el papel de la organización (responsabilidad excesiva, exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de la función), relaciones en el trabajo (presiones de los superiores, falta de apoyo social de los colegas), desarrollo de la carrera (falta de seguridad en el trabajo, jubilación precoz, frustración en el desarrollo de la carrera) y estructura del clima organizacional (amenazas a la libertad y la autonomía del individuo). En lo que hace a los factores individuales, se incluyen rasgos de la personalidad, actitudes e indicadores culturales y demográficos.

existen otros factores estresores vinculados con la organización, como la presión por la productividad, condiciones desfavorables en el ambiente organizacional, carencia de entrenamiento y de orientación, relación abusiva entre los supervisores y los subordinados, falta de control sobre las tareas y ciclos de trabajo ininterrumpidos, que le imponen al trabajador la obligación de enfrentar una alta demanda. Si el individuo cuenta con bajas defensas en relación con las situaciones ligadas a los factores estresores, se desencadenará el estrés ocupacional. En este caso, cuanto mayor sea la demanda y menor el control del trabajador, más probable será que se desencadene el estrés.

La causa del estrés laboral es la discrepancia entre el grado de exigencia del trabajo y los recursos disponibles para asumirlo. Es un fenómeno subjetivo y depende de la comprensión individual para enfrentar las demandas vinculadas con el trabajo.

Las circunstancias que producen estrés están asociadas al contexto organizacional, tales como el período inicial de adaptación del nuevo empleado a la empresa, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional, lo que provoca que los profesionales tiendan a buscar nuevos lugares de trabajo (Delvoni, 1997).

En este sentido, niveles de estrés muy altos en el contexto del trabajo pueden ocasionar caídas en el desempeño y en la productividad, con pérdida de la capacidad de concentración, y hasta accidentes graves en áreas que exijan exactitud y precisión en las actividades.

3.13 **Síndrome de Burnout**

El estrés en un estado más grave y constante también puede ser conocido como Síndrome de burnout, es un nivel de estrés ocupacional prolongado que comprende extenuación emocional, distanciamiento de las relaciones sociales y disminución del sentimiento de relación personal. Los mismos autores señalan que los individuos que trabajan en condiciones de muchas demandas psicológicas asociadas a bajo poder de decisión tienen mayor tendencia a desarrollar una sintomatología depresiva, cuando se los compara con los trabajadores que no están expuestos a esas condiciones.

El término burnout proviene del inglés y pretende designar algo que dejó de funcionar por extenuación de su energía. Este síndrome se caracteriza como un estado de fatiga o frustración causado por la dedicación excesiva y prolongada a una causa y también por la falta de habilidad para encarar alguna situación. El estrés continuo relacionado con el trabajo constituye también un factor relevante para provocar trastornos depresivos y otras enfermedades, tales como síndrome metabólico, síndrome de fatiga crónica, disturbios del sueño, diabetes y el propio síndrome de Burnout.

Burnout como un tipo de estrés de carácter persistente vinculado a situaciones de trabajo y que resulta de la constante y repetitiva presión emocional asociada a un intenso involucramiento con personas por un largo período de tiempo. Burnout como una respuesta emocional a situaciones de estrés crónico en función de

relaciones intensas en situaciones de labor, con otros profesionales que presentan grandes expectativas en relación con su desarrollo profesional y su dedicación al trabajo.

Se reconoció al Burnout como un riesgo ocupacional para profesiones que comprenden cuidados de la salud, educación y servicios personales”. El agotamiento profesional que causa el síndrome de Burnout puede conducir a la despersonalización de la persona y, como consecuencia, favorecer el desarrollo de actitudes frías, negativas e insensibles, lo que se traduce en deshumanización, hostilidad, intolerancia y trato impersonal. Mencionan también la sensación de baja realización personal o de ineficiencia con las que los profesionales que padecen el síndrome de burnout tienden a experimentar una baja autoestima profesional.

IV DISEÑO METODOLÓGICO

La aplicación de instrumentos se realizó mediante un enfoque mixto con mayor inclinación a la parte cualitativa el cual realiza una serie de instrumentos: observación directa, entrevista, encuesta, inventario para la evaluación de Burnout y test de vulnerabilidad. (Sampieri R. H., 2006)

4.1 Tipo de investigación

Por su alcance y nivel de profundidad según nuestra investigación es mixta con mayor inclinación a la parte cualitativa, correlacionar ya que se explorara con la incidencia de un fenómeno, en un tiempo y lugar determinado.

Nuestro trabajo pertenece a la línea 1 de Humanidades **Salud pública** con el objetivo de, definir acciones que contribuyan a la prevención de los problemas relacionados con la salud pública

Los estudios explorativos se efectúan normalmente, cuando el objetivo es analizar un tema o un problema de investigación poco estudiado. Es decir, cuando la revisión de literatura revelo que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. (Sampieri R. H., 2006)

Por su alcance temporal es transversal ya que se realizó en un tiempo determinado comprendido en el periodo 2018-2019.

4.2 Contexto y área de estudio

El estudio se llevó a cabo en el municipio de Estelí, cabecera departamental del mismo nombre, y principal ciudad del norte del país. Dicha ciudad mantiene dinamismo comercial, industrial, además tiene una gran actividad agropecuaria. En el municipio se cultiva café, frijoles, maíz, hortalizas, y así como el tabaco. Este último es el cultivo más importante económicamente, generando el 80 % de los trabajos de la ciudad.

Estelí limita al norte con Condega, al sur con la trinidad, san Nicolás, sauce, (León) al este con yali y la concordia (Jinotega) oeste con achuapa y san juan de Limay. Es una de las ciudades más privilegiadas por su clima y

ubicación entre montañas. Es conocida como el diamante de las Segovias, es una ciudad bella localizada a dos horas de la capital Managua.

El estudio se realizó específicamente en FAREM Estelí, es una universidad pública que es parte del CNU, recinto con buen servicio educativo y la promoción de valores.

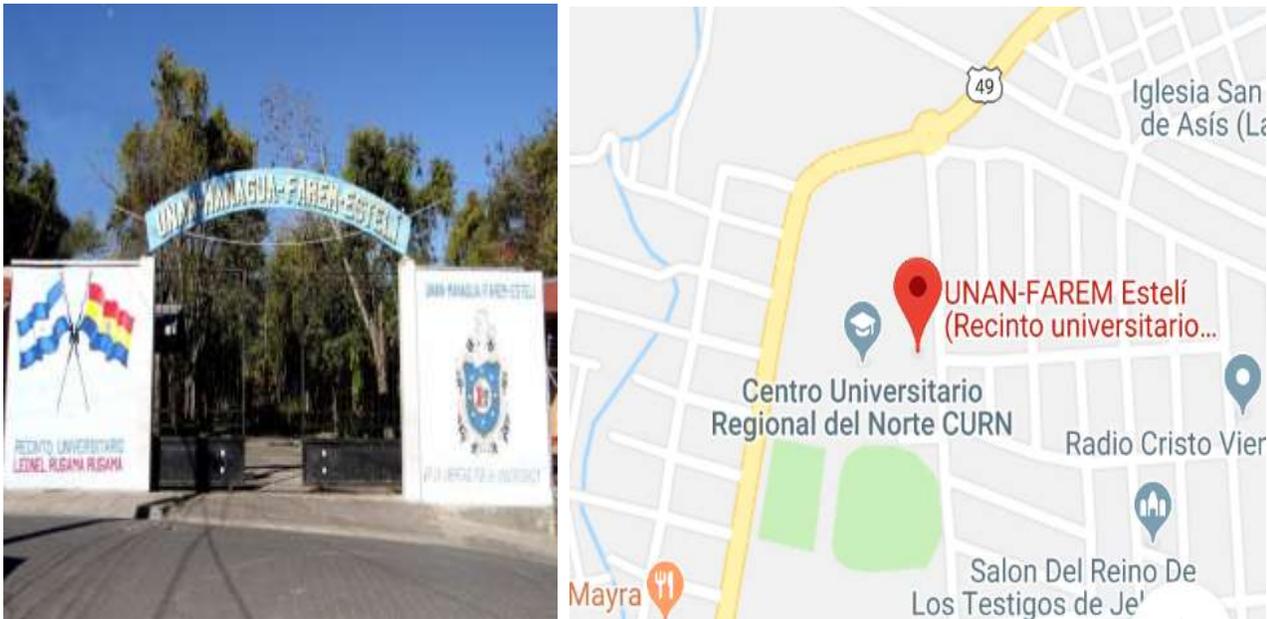
Sus inicios se remontan a 1979, cuando luego de múltiples gestiones, ante autoridades universitarias, un grupo de ilustres estelianos liderados por Francisco Moreno, Cesar Gadea y Augusto Barrantes, logran que la UNAN Managua instale una sede en Estelí, la que funcionaba en la escuela normal.

En septiembre de 1980 asume la dirección del centro universitario regional del norte (CURN) el profesor Ramón Manuel Parrales Aranda, quien fungió como director en dos periodos (1980-1982, 1990-1994). En ese entonces se ofertaba el año básico y la licenciatura en ciencias de la educación con orientación en matemática, biología, ciencias naturales, español y ciencias sociales.

El CURN nace en el contexto de la guerra financiada por EEUU contra el Frente Sandinista de Liberación Nacional (FSLN) misma que generó cuantiosas pérdidas humanas y materiales. Pese a ello, el espíritu de superación no decayó y la población se preocupó por cursar sus estudios universitarios aun en situaciones adversas. Toda la comunidad universitaria al igual que la población se las ingeniaban para cumplir con las tareas revolucionarias de defensa, educación, económica, cultural y laboral. Rememora el profesor Parrales.

Nuestro centro estaba ubicado en una zona de guerra, sin embargo, logramos sobrevivir en medio de las dificultades, garantizando calidad en la enseñanza con flexibilidad en el tratamiento a los estudiantes, quienes se movilizaban a estudiar desde lugares en conflicto, recuerda el maestro Eduardo López Herrera, director del CURN desde 1982 hasta 1990.

Localización de FAREM Estelí (MAPS, 2017)



4.3 Población y muestra

La población es el personal laboral de FAREM-Estelí- Siendo estos en total 84 integrantes subdiviniéndose en las siguientes áreas: Personal de limpieza, secretarios, jardineros, contabilidad, administrativos, biblioteca, conserjes, laboratorios. Registro, mantenimiento y conductores. Como muestra se tomó al personal de limpieza de FAREM-Estelí, siendo estos un total de 10 personas siete mujeres y tres varones.

4.4 Fuentes de información

Primarias:

Información obtenida de los participantes, quienes a través de sus respuestas permitiendo llenar los diversos instrumentos para esta investigación.

Secundarias: siendo estas las principales fuentes para la obtención de información teóricas sobre aspectos claves para la investigación, se recurrió a realizar una investigación profunda, abarcando la mayor de elementos esenciales para la realización del marco teórico, siendo estos los principales fuentes: libros, revistas, A si mismo se tiene como fuente de información a los participantes del personal de limpieza de FAREM- Estelí.

4.5 Métodos y técnicas para la recolección y el análisis de datos

Para la obtención y posterior análisis de los datos obtenidos se utilizaron diversas técnicas o instrumentos de recolección de información, los cuales a su vez se incluyen dentro de los métodos teóricos y empíricos.

Observación directa: es un método de recolección de datos que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación particular. Esto se hace sin intervenir ni alterar el ambiente en el que el objeto se desenvuelve.

Entrevista: es desarrollar una charla, con el objetivo de hablar sobre cierto tema y con un fin determinado, la entrevista se utiliza para obtener un punto de vista claro, preciso, conciso, de tal manera que en entrevistado exprese de forma oral y escrita su percepción sobre determinado acontecimiento.

Encuesta: la encuesta son series de preguntas que se hacen a muchas personas para reunir datos o para recolectar la opinión pública sobre un asunto determinado a su vez para darle salida a cada uno de los objetivos.

Dentro de esta se abarcaran varias Variables relacionadas con aspectos personales, medio laboral, y factores ambientales.

Test de medición de burnout: El estrés laboral es lo que se conoce con el nombre de Burnout, término que proviene del inglés y designa el desgaste que se produce en una persona a causa de su desempeño profesional, dando lugar a un rendimiento por debajo de lo esperado, por consiguiente se desea dar respuesta al establecer si existe relación entre los principales eventos estresantes y los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de Farem Estelí.

El inventario para la evaluación del estrés laboral, conocido entre nosotros como el Burnout, fue creado en 1986 por C. Maslach y S. E. Jackson, donde se evalúan y mide el estrés laboral que posee una persona.

Test de Vulnerabilidad al Estrés: valorar el grado de vulnerabilidad al estrés, e identificar los aspectos vinculados con el estilo de vida del individuo y con el apoyo social que pueden estar incidiendo en su vulnerabilidad, para responder a la identificación de los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de FAREM Estelí.

4.6 Fase de análisis de resultados

- * **Observación directa:** se procesara la información mediante un resumen que explique y abarque cada uno de los resultados que fueron obtenidos mediante la observación.
- * **Entrevista:** se agrupara mediante una matriz ya establecida
- * **Encuesta:** Los datos se agruparon en diagramas de pastel o barras procesados a través del Spss.
- * **Test de medición de burnout:** fueron organizado a través de tablas de Excel y Spss.
- * **Test de vulnerabilidad:** El test, consta de un total de 20 ítems, cada uno de los cuales se responde de acuerdo con una escala de puntuación entre 1(casi siempre) y 5(nunca), según la frecuencia con que el sujeto realice cada una de las afirmaciones.

I. Descripción del proceso metodológico del estudio

1.1. Fase de planificación:

A partir de la observación crítica hacia una de las principales problemáticas laborales que se está viendo en nuestro contexto El estrés laboral, que enfocaran específicamente los aspectos de interés a estudiar.

Posteriormente se procede a buscar y revisar bibliografía que estuviera relacionada con el tema de investigación, se recurrió a los buscadores avanzados del internet, libros, artículos científicos, trabajos de investigación que dan el abordaje para este trabajo de curso. En este punto, la información recaba sirvió como parte del marco teórico, en donde se ubicó principalmente aspectos o elementos relacionados con el tema de investigación.

Usando diversas técnicas se recabara información, las cuales según el fin de las mismas, fueron mixto con inclinación a la parte cualitativa En ellas se plantean diversos métodos para la recolección de información.

II. Fase de ejecución de campo:

En esta fase primeramente se preparó la entrada al campo planteando cuestiones necesarias como la fecha, la hora, y materiales que se utilizaron para la recolección de los datos.

Se aplicaron los instrumentos, las actividades se realizaron en la universidad FAREM-Estelí, previamente a los (as) participantes se les explico el objetivo del estudio.

Partiendo de los instrumentos aplicados, se basan principalmente en técnicas cuali-cuantitativas (mixto), se procedió al análisis, según su finalidad.

III. Fase de análisis de resultados

Posteriormente se realizaron y procesaron los datos obtenidos en el test, encuesta. Los datos obtenidos se organizaron y redujeron en cuadros, a través del Spss y su posterior análisis a través de tablas de Excel y posteriormente en diagramas de barra y pastel.

IV. Consideraciones éticas

Para la realización se tomaron, más en cuenta, los principios éticos para las investigaciones de estrés laboral en seres humanos.

Para la realización de la investigación se utilizó la participación voluntaria, libre e informada de los sujetos, brindándole a los participantes la información adecuada, acerca de la naturaleza y finalidad de la investigación, los métodos, las técnicas, los posibles resultados, etc; es importante destacar que el personal de limpieza seleccionados para formar parte de la muestra fueron autorizados por la Facultad, firmando la carta de consentimiento.

De igual manera se garantizó el derecho de la intimidad de los sujetos y datos obtenidos en la investigación, se guardaron con la más estricta confiabilidad de forma que no se viole la privacidad de los participantes.

Variable	Definición conceptual	Dimensión de la variable	Definición operacional	Indicadores	Naturaleza de datos	Instrumentos
factores organizacionales asociados al estrés laboral	Se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador por lo tanto el estrés de trabajo puede llevar a la mala salud. Como la presión por la productividad, condiciones desfavorables en el ambiente organizacional, carencia de entrenamiento y de orientación, relación abusiva entre los supervisores y los subordinados, falta de control sobre las tareas y ciclos de trabajo ininterrumpidos, que le imponen al trabajador la obligación de enfrentar una alta demanda.	reacciones físicas y emocionales	Variables relacionadas con aspectos personales, medio laboral, y factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salud emocional ✓ Salud física ✓ Problemas económicos ✓ Jornada laboral ✓ Distancia al trabajo ✓ Convivencia con compañeros ✓ Ayuda mutua 	Cualitativa	<p>Observación directa</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Test de medición de estrés.</p> <p>Test de Vulnerabilidad al Estrés</p>

V) ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1) Características sociodemográficas en la población de estudio

Características/antecedentes	valores	
Edad	Valor mínimo:37 Valor máximo:53 Frecuencia: 10	porcentaje:%
Sexo:		
Hombres	3	30%
Mujeres	7	70%
Total	10	100%
Procedencia:		
Zona urbana	10	100%
Zona rural	0	
Total	10	100%
Nivel socioeconómico		
Media	3	30%
Baja	7	70%
Total	10	100%
Religión:		
Católico	7	70%
Evangélicos	3	30%
Ninguno		

total	10	100%
-------	----	------

A las personas que se ha abordado, se afirma que sus edades oscilan entre los 37 y 53 años, comprendiendo la edad del inicio de estrés laboral en el personal de limpieza.

En cuanto al sexo, la muestra está constituida mayoritariamente por mujeres 70 % frente a un 30% hombres.

Es necesario hacer notar que todos son de procedencia urbana y que son libres de practicar alguna creencia religiosa, no se les ha escogido, ni se les ha impuesto una manera de pensar o de expresarse.

2) Motivaciones personales y laborales

1) Resultados de entrevista y observación directa.

Pregunta	Respuestas	Categorías	Análisis de resultados
Pregunta 1	<p>Participante 1: cuando se realiza el examen de admisión, por el exceso de trabajo y por la mañana cuando empieza nuestra jornada laboral, porque tienen que estar listas las aulas a las 7:15 de la mañana.</p> <p>Participante 2: en la mañana que es la jornada de trabajo antes de que lleguen los alumnos.</p> <p>Participante 3: por la mañana por qué tenemos que tener listo en tiempo y forma.</p> <p>Participante 4: por la mañana por qué tenemos que tener limpio el pabellón y secciones.</p> <p>Participante 5: por la mañana por qué tenemos que tener las aulas listas, antes de las 7.</p> <p>Participante 6: por la tarde porque es un poco más cansado.</p> <p>Participante 7: por la entrada de los estudiantes, a las aulas.</p>	Presión laboral	Al analizar la pregunta, del momento laboral donde sienten presión, las personas concuerdan, por la mañana, porque tienen que tener listo la limpieza de las aulas en tiempo y forma antes, qué inicien las clases, en la universidad.
Pregunta 2	<p>Participante 1: nuestra tarea es únicamente limpieza.</p> <p>Participante 2: tengo posibilidades siempre y cuando lo oriente el supervisor inmediato.</p> <p>Participante 3: solo tareas que me competen, a menos que sea orientada por el supervisor.</p> <p>Participante 4: si hacemos otra cosa de limpieza tiene que estar autorizado por el supervisor.</p> <p>Participante 5: siempre y cuando sea orientado por nuestro jefe.</p> <p>Participante 6: no porque cada quien tiene su área asignada.</p> <p>Participante 7: no porque si nos mandan a hacer algo, que no tenga que ver con nuestro trabajo, tenemos que tener una orden de nuestro jefe, a no ser que la institución lo amerite mucho.</p>	Habilidad personal	En consenso tienen la posibilidad de realizar otras habilidades siempre y cuando sea autorizado por el jefe inmediato, o a menos que la institución, lo necesite mucho.
Pregunta 3	<p>Participante 1: si, el horario es flexible, son 8 horas diarias.</p>	Tiempo	Los trabajadores de limpieza están

	<p>Participante 2: si en estas 8 horas cubrimos todas las tareas asignadas.</p> <p>Participante 3: si porque nos programamos el tiempo.</p> <p>Participante 4: si porque ya tenemos planificado el tiempo para cada actividad que realizamos.</p> <p>Participante 5: en el laxo de 8 horas puedo cubrir mi jornada de trabajo, a excepci3n con trabajos de recargo.</p> <p>Participante 6: yo me siento bien, porque planifico mi trabajo en mi 3rea asignada.</p> <p>Participante 7: pienso que si, en la manera que desempe1o el trabajo, y adem3s ya tenemos programado lo que vamos a hacer a diario.</p>		de acuerdo con el horario, ya que dentro de las 8 horas establecidas pueden realizar todas las actividades que tiene programadas a diario.
Pregunta 4	<p>Participante 1: satisfecho algunas veces, pero las condiciones de trabajo a veces son excelentes.</p> <p>Participante 2: poco cansado en estas 8 horas, tratamos de cubrir, nuestro trabajo asignado.</p> <p>Participante 3: me siento cansada al terminar mi jornada, y satisfecha por que finalice.</p> <p>Participante 4: me siento satisfecha porque no me sofoco mucho.</p> <p>Participante 5: tranquilo por haber terminado mi jornada de trabajo.</p> <p>Participante 6: cuando termino mi jornada laboral me siento bien y agradecida con Dios, por que eh llevado mi jornada con las fuerzas de 3l.</p> <p>Participante 7: si me siento muy feliz, le doy gracias a Dios porque me dio fuerzas para finalizar mi d3a.</p>	Satisfacci3n	El personal de limpieza en su mayor3a se siente satisfecho por tener un trabajo, que desempe1an con tranquilidad y tratan de no sofocarse mucho.
Pregunta 5	<p>Participante 1: Agua, luz, cable, canasta b3sica, coas personales como: desodorante, shampoo, crema de mano, jab3n, detergente, etc. y verduras.</p> <p>Participante 2: Si, en caso de hacer un subsidio, con mi edad podr3a tener la posibilidad de visitar la cl3nica provisional.</p> <p>Participante 3: La canasta b3sica, agua, luz pago de colegio de mi ni1o.</p> <p>Participante 4: Con mi salario cubro alquiler donde vivo, transporte escolar, alimentaci3n, pago de agua y luz.</p> <p>Participante 5: Vestuario para m3 y mi familia, pr3stamos a otras personas como mi mama.</p> <p>Participante 6: Agua, cable, luz, gas, universidad de mi hija, canasta b3sica y medicina</p> <p>Participante 7: Solar, comida, luz, salud, alquiler, estudios de mis hijos y salud de mi madre.</p>	salario	Los trabajadores se1alan que con el salario pueden cubrir, las algunas cosas b3sicas, del hogar por ejemplo: luz, agua, canasta b3sica, colegiatura, entre otros, aunque a veces optan por pr3stamos.
Pregunta 6	<p>Participante 1: En cualquier trabajo hay sus ventajas y dificultades pero para m3 me siento satisfecho con mi trabajo y tareas que se me asignan</p> <p>Participante 2: Ninguna porque todas las hago con mucho empe1o.</p> <p>Participante 3: La del examen de admisi3n porque es demasiado cargado y muy poco tiempo, a su vez el d3a que se me asignan los ba1os.</p>	3reas laborales	Al analizar dicha pregunta, los trabajadores de limpieza, coinciden que la actividad, que se les dificulta, es cuando preparan

	<p>Participante 4: Cuando estamos arreglando para examen de admisión es lo que nos dificulta., y lavar los baños.</p> <p>Participante 5: cuando me toca lavar las aulas, los baños y las persianas, pero son muy altas, por tanto necesito ayuda.</p> <p>Participante 6: en el tiempo que se presentan los exámenes de admisión, porque son semanas de mucho trabajo.</p> <p>Participante 7: para el examen de admisión, sentimos, que trabajamos mucho jalando sillas, mesas, y de todo lo que sea necesario, también el día de los baños es un día pesado.</p>	<p>todo, para el examen de admisión, porque es muy poco tiempo, y demasiado cargado, a s u vez manifiestan, que lavar los baños, es un poco dificultoso.</p>
--	--	--

A continuación se describirá la información obtenida por medio de la entrevista, la cual arroja información verídica, clara, precisa y confiable, de la voz de cada uno de los participantes, cabe destacar que 3 personas decidieron retirarse, manifestando que les daba miedo contestar las preguntas, aunque se les oriento que sus respuestas serian totalmente secretas, bajo un código ético profesional. Cabe destacar que las personas que respondieron las entrevistas, no permitieron las grabaciones debido a que consideraban más libertad respondiendo de manera escrita, dando a conocer sus opiniones, sin que estuvieran de acuerdo o en concordancia con lo que manifiestan sus superiores, sin influir en su trabajo(voz de las participantes).

Una vez aplicado el instrumento entrevista, se procedió a analizar los datos, que a su vez determinaron estados de ánimos y factores que condicionan la estabilidad laboral, por consiguiente, la entrevista nos refleja que el momento laboral más cansado es para la realización del examen de admisión porque esto conlleva a exceso de trabajo, jalar sillas, mesas, limpiar ventanas en altas alturas, es un trabajo que no compete a limpieza, pero son personas muy flexibles, que apoyan a su institución en lo que sea posible, otro momento, donde los encuestados consideraron que sienten más presión es por la mañana, ya que las aulas deben de estar listas antes de las 7:15 Am.

En segunda instancia a las personas se les consulto sobre la posibilidad de desarrolla otras habilidades como reforestar, reciclar, etc., manifestaban que sus tareas la mayor parte del tiempo ya están orientadas, por lo tanto, si la institución lo amerita mucho, se podrían desarrollar, con un permiso del supervisor inmediato, el cual es muy flexible, manifestaban que su horario es flexible, pero cumplen con las 8 horas establecidas por el código del ministerio del trabajo.

De las áreas que poco les agradan la que posee menos agrado es la limpieza de los baños, porque ellas relatan que a veces no desayunan, ni almuerzan, debido a que, los estudiantes especialmente los días

sábados son un poco desconsiderados, los baños de las mujeres son más sucios, se encuentran kotex abiertas, y papeles lanzados fuera de la papelera, ellas relataron que han recibido burlas, malos tratos, malos gestos, citamos textualmente uno de los relatos “a veces estamos limpiando los pasillos, salen los estudiantes a comprar, y pasan normal, pero de repente se paran, y nos dicen, ni se enojen que para eso les pagan, esto ha pasado muchas veces, casi estoy 100% segura que suelen pasar los sábados”.

La entrevista vino a arrojar el sentir de cada uno de los participantes, por consiguiente se obtuvo buena información, destacando que se sentían muy agradecidos por el trabajo que poseen, aunque a veces fuera un poco cansado, pero al menos era más estable que otros trabajos, donde se les suele contratar por 3 meses.

En la observación directa, se identificaron ciertos patrones de conducta de los participantes, se pudo observar que las personas son muy puntuales, portan su uniforme limpio, las personas saludan a la mayoría de las persona, mientras que en la entrevista las personas manifestaban que ellos llegan con la energía al 100, pero aptitudes de los estudiantes hacen bajar su energía.

Se observa que el trabajo en el que laboran es adecuado, solamente que una de las trabajadoras es bajita, por lo tanto le costaba un poco limpiar las persianas que se encuentran a altas alturas, por consiguiente esta persona necesita ayuda extra para poder terminar su labor.

Cada una de las personas demuestra que están enfocadas en su trabajo, algunas con ansiedad, otras demuestran seriedad y pocas personas realizan el trabajo de mal gusto, lo que nos indica que las personas se encuentran bajo un gran desempeño, el cual juega un papel importante, porque las personas que sienten que en una de sus áreas están muy estresadas, pueden ser promovidas y animadas por sus motivaciones y ganas de salir adelante.

Cuando realizan la limpieza de los baños se observa que les incomoda un poco, comparando lo expresado con la entrevista, se puede asumir que no es la actividad lo que les preocupa, si no las condiciones en la que son encontrados los baños.

La información recabada, viene a comprobar cada una de nuestras inquietudes, en especial, el reconocimiento de poca empatía por medio de los estudiantes del turno sabatino, lo que facilita que las personas, sientan presiones extras por tratar de dar sus energías para este día.

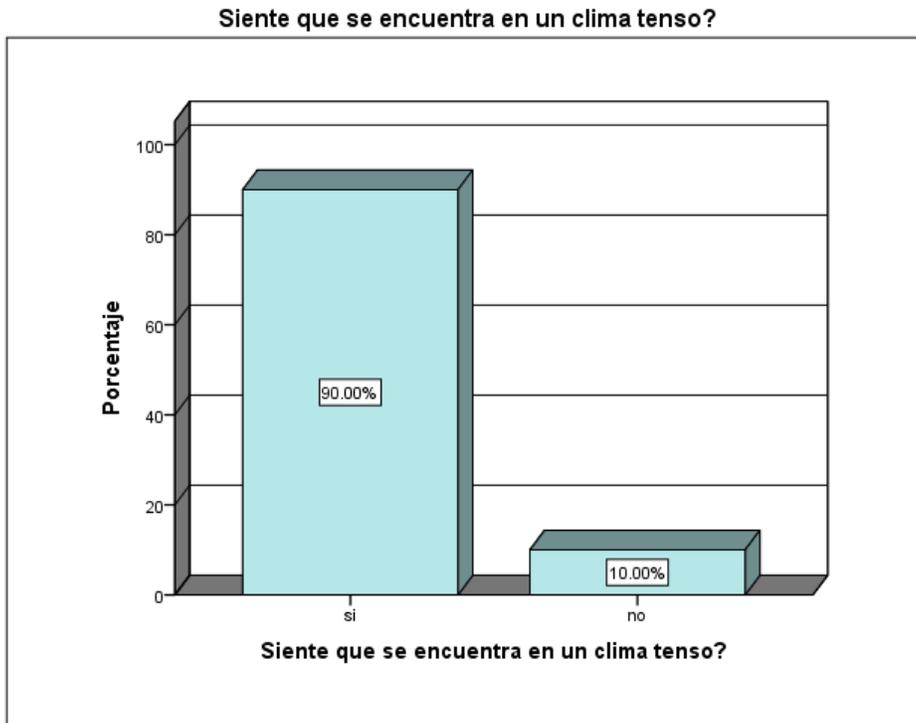
Las motivaciones encontradas fueron, principalmente la fuerza interior, que solo Dios les da, según relatan los participantes, en segunda instancia encontramos el amor por salir adelante y ser mejor siempre, por ultimo estas personas disfrutan y aprenden cosas nuevas, que luego implementan en su día a día.

3) Eventos estresores en el ambiente laboral del personal de limpieza de FAREM Estelí

Los trabajadores respondieron de manera clara, lo que indica que las personas pueden sufrir de una o más afectaciones mencionadas, aunque para esto se ha recurrido a otro instrumento de investigación en el que se verifique desde otra perspectiva. Se puede ver la influencia, de manera directa, como factores motivacionales y laborales, lo que indica que puede ser factor alarmante en nuestra investigación.

Tomando en consideración las respuestas de la entrevista, podemos relacionar, que los ambientes laborales, la presión, pueden estar ligadas al inicio de las clases de cada año lectivo, en examen de admisión, y los días sábados, por otra parte las condiciones desfavorables, pueden asociarse al mal trato que emplean los estudiantes.

Dentro de los principales resultados encontramos que los estresores sociales juega un papel importante, porque los días sábados, son detonante en nuestra investigación, de tal manera que algunas personas pueden provocar estrés, si ejercen algún tipo de comportamiento toxico, y por consiguiente queda demostrado que el mal trato de los estudiantes, puede provocar un día un poco tenso, para el personal de limpieza.



La siguiente gráfica indica un porcentaje en trabajadores que se encuentran en un ambiente tenso, con un 90%. El 10% responde a que el ambiente, donde laboran, no lo consideran rígido.

A su vez influye que el 70% la participación laboral sea de mujeres y el 30% varones, lo que indica que el predominio en cuanto a género sexual que labora, corresponde a las mujeres.

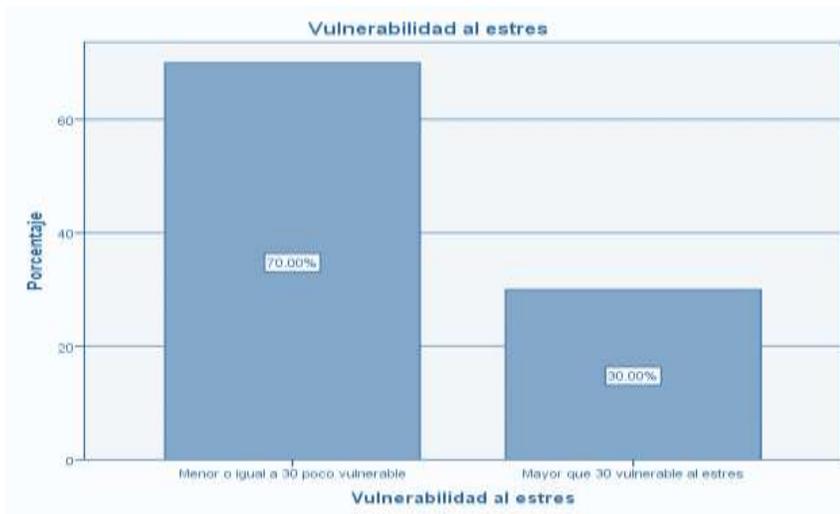
Por consiguiente, el clima, por momentos se muestra inestable, debido a la presencia de estrés en algunas de las personas abordadas, lo que nos indica que las motivaciones juegan un papel esencial en esta parte, porque las personas pueden, sentirse tensas, pero son compensadas con la motivación que poseen por salir adelante.

En comparación con las entrevistas, podemos describir que las personas si encuentran el clima un poco tenso, pero manifestaban que, no es siempre, se presenta, cuando, hay eventos grandes, inicio de clases, días sabatinos, que mayormente se les multiplica el trabajo.

Al aplicar este instrumento y dando relevancia a la encuesta, llegamos a la conclusión de saber cuáles son los eventos estresores que existe en el ambiente laboral, siendo ellos un clima tenso, diversas afectaciones, inestabilidad en el trabajo por parte del personal de limpieza de FAREM Estelí, dando por solución que existe una presencia de estrés.

Aunque la mayoría de las personas en la entrevista manifestaban que cuando terminaban su jornada laboral se sentían bien y agradecidos con Dios, por que llegaban al final de la jornada con las fuerzas de él, lo que indica que estas personas, pueden tener días pesados, pero agradecen mucho por el trabajo que poseen.

4) Niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de FAREM Estelí

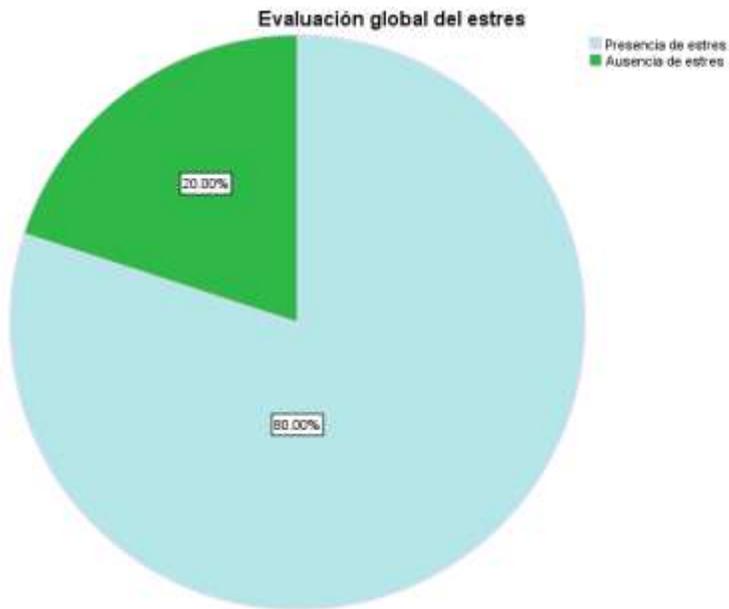


Al analizar la gráfica numero dos podemos observar que en un 70% las personas se encuentran poco vulnerable, por consiguiente son personas estables mentalmente, por lo tanto se comprueba que solamente el 30% esta vulnerable al estrés, lo que indica que las personas están un poco preparadas para afrontar un estrés moderado.

Evaluación global del estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Presencia de estrés	8	80.0	80.0	80.0
Ausencia de estrés	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

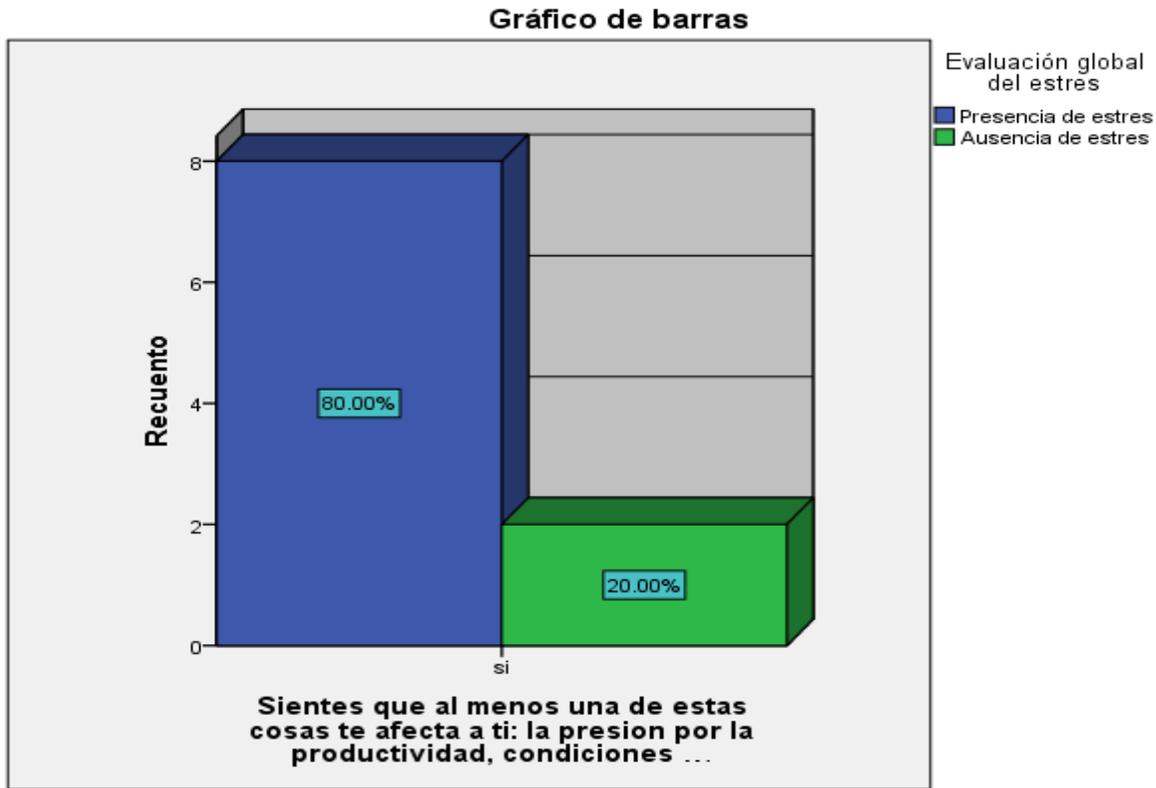
A continuación podemos demostrar en la tabla y grafico siguiente podemos observar que la presencia de estrés prevalece en un 80% lo que indica que esto empeora cada uno de los factores, lo que determina que el estrés esta existente en cada una de estas personas.



El 80% de estrés dichos resultados confirman que es un lenguaje común en estrés laboral, donde los factores prevaletentes son: el clima laboral, condiciones desfavorables, productividad, y a su vez la consideración de su trabajo poco estable, son algunos de los factores influyentes y detonantes ante el estrés en trabajadores de limpieza de FAREM-Estelí, por consiguiente los resultados concuerdan a su vez con que la remuneración económica es uno de los principales motores para continuar, debido a que el 70% de las personas provienen de una condición económica baja, por consiguiente es un factor detonante para la comprobación de nuestra tesis.

Según la teoría de Maslow, en su obra basada en la motivación y la personalidad se define la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo, según la importancia que cada persona les concede en función de sus circunstancias. Las necesidades jerarquizadas que Maslow ubica en la pirámide en orden ascendente, según el grado de motivación y dificultad, donde podemos ubicar la remuneración económica.

4) **Relación entre los principales eventos estresantes y los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de FAREM Estelí.**



Al enlazar en la primera grafica según el recuento hay presencia del estrés con un 80% y un 20 % de ausencia de estrés, lo que quiere decir, que en su mayoría los trabajadores creen que si hay afectaciones en la presión de la productividad entre otras cosas ya mencionadas.

Por tanto podemos relacionar la teoría de Maslow y el mundo laboral, que explica que el camino de un trabajador sus necesidades empiezan de orden inferior, por regla general, la persona va estar preocupada por su salario, cuando el espacio ya este destinado, estas necesidades estarán cubiertas, el trabajador deberá subir aún más necesidades, consolidar la confianza y estabilidad, el empleado posteriormente desarrollara nuevas motivaciones, y buscara ser exitoso y dar lo mejor de sí mismo, por consiguiente podemos decir que las

mujeres buscan un mejor ambiente laboral y flexible , por otra parte los hombres necesitan más formación o estabilidad económica.

Por consiguiente siempre que se posee metas, objetivos y un trabajo, encontraremos estrés, ya que cuando nos planteamos metas personales, por lo que si nos aplicamos correctamente las teorías de motivación de Maslow podemos reducir los niveles de estrés en el trabajo, por consiguiente, podemos utilizar todo este estrés, de manera positiva en otras áreas de nuestra vida.

Se refleja que en un 70%, 20% y 10% hay presencia de estrés, y un 20% que hay ausencia de estrés, lo que los trabajadores consideran que no hay estabilidad en el trabajo donde hacen sus labores. En conclusión al cruzar las tablas en general podemos presentar que en los resultados obtenidos hay un alto nivel de presencia de estrés, lo que quiere decir que hay afectaciones en cuanto al ambiente del trabajo, entre otras.

VI) CONCLUSIONES

Mediante la intervención teórica y práctica que se realizó, tomando como grupo de estudio al personal de limpieza de FAREM-ESTELI a través de instrumentos y técnicas mixtas con mayor inclinación a la parte cualitativas, se logró obtener diferentes resultados:

El momento laboral más cansado, es para la realización del examen de admisión, porque esto conlleva a exceso de trabajo, acomodar sillas, mesas, limpiar ventanas en alturas, es un trabajo que no se realiza habitualmente, pero son personas muy flexibles, que apoyan a su institución en lo que sea posible, otro momento, donde los participantes consideraron que sienten más presión es por la mañana, ya que las aulas deben de estar listas antes de las 7:15 Am.

Aunque la mayoría de las personas en la entrevista manifestaban que cuando terminaban su jornada laboral se sentían bien y agradecidos con Dios, por que llegaban al final de la jornada con las fuerzas de él, lo que indica que estas personas, pueden tener días pesados, pero agradecen mucho por el trabajo que poseen.

Es evidente que la remuneración económica es factor influyente pero la mayoría de las personas relataron, que a veces no ajustaban para sus cosas, pero en la entrevista, se determinó, que las personas cubren primordialmente lo básico del hogar, y si hace falta dinero optan por préstamos.

El personal de limpieza de FAREM- Estelí se encuentra laborando bajo un clima tenso, debido a, la poca colaboración, humillaciones, y excesiva basura de los estudiantes, lo que indica que es un factor influyente en nuestra investigación, a su vez se presenta, cuando, hay eventos grandes, inicio de clases, días sabatinos, que mayormente se les multiplica el trabajo.

Como se pudo observar la mayoría de las personas se encuentra vulnerable o cerca de ello, por consiguiente son personas inestables emocionalmente, por lo tanto se comprueba al objetivo 2 ante los niveles de estrés

VII) RECOMENDACIONES

Habiendo concluido y cumplido con los objetivos propuestos para este trabajo, en la asignatura de seminario de graduación, se considera importante-realizar algunas recomendaciones, tanto para el grupo de trabajo, como para la organización en donde laboran, así como a futuros investigadores que se planteen darle continuidad, a nuestro problema de investigación.

7.1 Al personal de limpieza de FAREM –ESTELI

- ✚ Se considera importante que mantengan una posición activa estableciendo pautas para desconectarse de su trabajo por un momento para así reducir los niveles de estrés. Igualmente se recomienda la inclusión de nuevos proyectos de vida tanto en su vida laboral como en lo personal, por ejemplo cambiar la rutina cotidiana y salir en familia un fin de semana.
- ✚ Tratar de mejorar los aspectos que se consideren negativos en sus labores diarias, haciendo uso de las técnicas siguientes: autovaloración, balance de pros y contras, es forzamiento, motivación, que pueden ser impartidas por la institución.
- ✚ Incidir positivamente en las buenas relaciones entre compañeros de trabajo. Mediante la práctica de buenos valores, como lo son: Compañerismo, respeto, solidaridad y confianza, para mejorar las condiciones del clima laboral.
- ✚ Darse un momento de “desconexión” para plantearse nuevas metas y objetivos; tomarse un día libre en sus vacaciones de sus labores diarias para estar “consigo mismo” y cambiar un poco la rutina diaria; ir a un lugar que sea “especial” y al mismo tiempo brinde tranquilidad en la persona.

7.2 A FAREM-ESTELI

- ✚ Tomar en consideración la contratación de personal extra para el examen de admisión, y eventos que requieran, más ayuda.
- ✚ Realizar una campaña masiva los días sábados, para sencibilizar a los estudiantes y hacerlos reconocer que el trabajo del personal de limpieza es tan valioso, como el personal administrativo.

7.3 A estudiantes en general:

- ✚ Respetar y valorar el trabajo que realizan los integrantes del personal de limpieza.
- ✚ La no discriminación.
- ✚ No faltarle el respeto, mediante gritos y/o insultos.
- ✚ Contribuir al orden y limpieza de FAREM-ESTELI, siguiendo las siguientes recomendaciones:
- ✚ No tirar basura fuera de los recipientes.
- ✚ Evitar ensuciar los pasillos de la universidad.
- ✚ Ser más cuidadosos con los desechos íntimos

7.4 A investigadores interesados en el tema

- ✚ Abordar aspectos relacionados con la comunicación y las relaciones personales.
- ✚ Solicitar los permisos con anticipación, para que se les facilite el trabajo.
- ✚ Ampliar el estudio incluyendo a todo el personal administrativo y docente.

VIII) BIBLIOGRAFÍA

- Belkys. (2008). *Estres laboral en trabajadores del servicio de bioanálisis del hospital caracas*. VENEZUELA.
- Delvoni. (1997). Eventos estresores . En Delvoni.
- Instituto Europeo de Psicología Positiva. (octubre de 2015). *Psicología Positiva*. Obtenido de www.psicologiapositiva.com
- Lopez Calero, L., & Blandin Chavarria, A. (2012). *factores de riesgo que desencadenan estres y sus consecuencias en el desempeño laboral*. managua.
- MAPS, G. (Agosto de 2017). *GOOGLE*. Obtenido de <http://www.google.com/ubicacion/de unan FAREM/Esteli/recinto universitario Leonel Rugama.com>
- Marroquín , & Pérez. (2011). GUATEMALA.
- Morales, T. (07 de octubre de 2016). *My saludable.sanitas*. Obtenido de <http://muysaludable.sanitas/es/salud/efectos-sintomasdel estres/>
- Oramas. (2013). *Estrés laboral y el síndrome de Burnout* .
- Paideai. (05 de septiembre de 2017). *psicología en madrid*. Obtenido de <http://www.psicologiaenmadrid.es/estres/>
- Psicología. (2 de marzo de 2016). *psicología de madrid*. Obtenido de [http://www.psicologiaenmadrid.com\[estres laboral\]](http://www.psicologiaenmadrid.com[estres laboral])
- Quintero, J. (2 de septiembre de 2010). *Paradigmas educativos*. Obtenido de <http://doctorado.josequintero.net> y en <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>
- Sampieri. (2006).
- Sampieri, R. H. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Sarmiento, N. R. (2016). *INFLUENCIA DEL TECNO ESTRES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE PLANTA DE FAREM ESTELI*. ESTELI.
- Tellez, a. m. (2 de enero de 2016). *prezi*. Obtenido de https://prezi.com_conceptosbasicosdemotivacion



IX) ANEXOS
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
FAREM ESTELÍ

Trabaje con cuidado y sinceridad (la sinceridad sirve para que las respuestas tengan fundamentos e información útil)

De la siguiente lista de afirmaciones o negaciones ante el estrés laboral indique su respuesta con los distintivos que se mostraran a continuación. Para ello debe marcar con una X: S: si N: neutral N: no

N°		SI	N	NO
1	Su jornada laboral es de 7-5pm o excede			
2	Su casa está cerca de su centro de labores			
3	Ha conocido casos de estrés laboral			
4	Crees que existe a diario el estrés laboral			
5	Considera que el estrés es por carga de trabajo			
6	Sus compañeros le ayudan en su trabajo			
7	Conoces de personas(colegas) que vayan a masajes, deportes o psicólogos para manejar el estrés			
8	Usted ha sentido que la remuneración económica es lo único por lo que trabaja			
9	Sientes malestares físicos al llegar a casa			
10	Se lleva bien con sus compañeros			
11	Ha hecho algo más para manejar su estrés			
12	Los problemas personales son un limitantes para sus labores			
13	Los problemas económico le han afectado en sus labores(desde el pensamiento)			
14	Siente que se le carga de trabajo			
15	Usted realiza jornadas dobles			
16	Siente que se encuentra en un clima tenso			
17	Coincidiera que no posee seguridad estable de su trabajo			

Gracias por tus respuestas, serán de gran aportación para nuestro trabajo de investigación.

INVENTARIO PARA LA EVALUACION DEL BURNOT

Nombre: _____ Sexo _____ Edad: _____
 Empresa: _____ Ocupación _____ Fecha _____

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y sus sentimientos. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como usted lo siente. No existen respuestas mejores o peores. La respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.

Las frases que encontrará son de este tipo:

Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.

A cada una de las frases deberá responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento

Responda escribiendo una X en la columna que corresponda a la escala escogida.

N / Nunca	AVA / Algunas veces al año	AVM / Algunas veces al mes
-----------	----------------------------	----------------------------

PUEDE COMENZAR

AVS / Algunas veces a la semana	D / Diariamente
---------------------------------	-----------------

No.	N	AVA	AVM	AVS	D
-----	---	-----	-----	-----	---

- 1 Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo
- 2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado
- 3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
- 4 Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo
- 5 Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales
- 6 Siento que tratar todo el día con la gente me cansa
- 7 Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)
- 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 este trabajo me está endureciendo emocionalmente
- 12 Me siento muy enérgico en mi trabajo
- 13 Me siento frustrado por mi trabajo
- 14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
- 15 Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiende profesionalmente)
- 16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
- 17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo
- 18 Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente
- 19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
- 20 Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades
- 21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
- 22 Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

FAREM ESTELÍ

A: Personal que labora en el área de limpieza de la universidad- FAREM, Estelí

Entrevista

Objetivo: Identificar los estados de ánimo y los factores que condicionan la estabilidad laboral.
Trabaje la con cuidado y sinceridad (la sinceridad sirve para que las respuestas tengan fundamentos e información útil)

1. ¿En qué momento laboral, considera que se siente más presionado?
2. ¿En el trabajo, tiene usted la posibilidad de desarrollar otras habilidades personales, que no competen meramente con el trabajo asignado?
3. ¿Considera usted, que el tiempo es relativo con la cantidad de actividades laborales que realiza?
4. ¿Se siente satisfecha o cómo se siente al finalizar su jornada laboral?
5. ¿Cuáles necesidades básicas cubre con su salario? ¿En cuanto a su salud, cubre su chequeo médico?
6. ¿De todas las áreas laborales en las que usted se desenvuelve, cuál es la que no le agrada o se le dificulta?

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
FAREM ESTELÍ**

A: Personal que labora en el área de limpieza de la universidad- FAREM, Estelí

Guía de observación

- ¿Llega a tiempo al trabajo?
- ¿Cumple con el uniforme requerido?
- ¿Saluda a sus compañeros y a los demás trabajadores de la universidad?
- ¿El espacio donde trabaja es el adecuado?
- ¿Cumple con las orientaciones que su jefe le indica?
- ¿Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo?
- ¿Elabora su trabajo con calidad?
- ¿Cómo es su semblante a la hora de su labor?
- ¿Con que estado de ánimo inicia su jornada?

Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua

UNAN-Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí

Formato de consentimiento informado para la participacion en investigaciones

Investigación:

Ciudad y Fecha: _____

Yo, _____ una vez informado sobre los propositos, objetivos, procedimientos de intervencion y evaluacion que se llevaran a cabo en esta investigación, autorizo a: Estudiantes de la Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, para la realizacion de los siguientes procedimientos:

1: _____

2: _____

Adicionalmente se me informo que:

- Mi participacion en esta investigacion es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibire beneficio personal de ninguna clase por la participacion en esta investigación, sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitan concientizar a la comunidad y entidades correspondientes
- Toda la informacion obtenida y los resultados de la investigación seran tratados confidencialmente. Esta información sera archivada en papel y medio electronico. El archivo del estudio se guardara en la Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua bajo la responsabilidad de los investigadores hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi en su integridad de manera libre y espontanea.

Firma: _____ No. de identidad: _____

Test de Vulnerabilidad al Estrés.
L. H. Miller y A. D. Smith

Nombre _____ Sexo _____ Edad _____
Escolaridad _____ Ocupación _____ Estado Civil _____

Instrucciones: Califique cada inciso con puntuaciones como siempre/1, casi siempre/2, frecuentemente/3, casi nunca/4, nunca/5, según la frecuencia con que Ud. realice cada una de estas afirmaciones:

- _____ 1. Hago por lo menos una comida caliente y balanceada al día.
- _____ 2. Por lo menos cuatro noches a la semana duermo de 7 a 8 horas.
- _____ 3. Doy y recibo afecto regularmente.
- _____ 4. En 50 millas a la redonda poseo, por lo menos, un familiar en el que puedo confiar.
- _____ 5. Por lo menos dos veces a la semana hago ejercicios hasta sudar.
- _____ 6. Fumo menos de media cajetilla de cigarros al día.
- _____ 7. Tomo menos de 5 tragos (de bebida alcohólica) a la semana.
- _____ 8. Tengo el peso apropiado para mi estatura.
- _____ 9. Mis ingresos satisfacen mis gastos fundamentales.
- _____ 10. Mis creencias me hacen fuerte.
- _____ 11. Asisto regularmente a actividades sociales o del club.
- _____ 12. Tengo una red de amigos y conocidos.
- _____ 13. Tengo uno o más amigos a quienes puedo confiarles mis problemas personales.
- _____ 14. Tengo buena salud (es decir, mi vista, oído, dentadura, etc. está en buenas condiciones).
- _____ 15. Soy capaz de hablar abiertamente sobre mis sentimientos cuando me siento irritado o preocupado.
- _____ 16. Converso regularmente sobre problemas domésticos (es decir, sobre tareas del hogar dinero, problemas de la vida cotidiana) con las personas que conviven conmigo.
- _____ 17. Por lo menos una vez a la semana hago algo para divertirme.
- _____ 18. Soy capaz de organizar racionalmente mi tiempo.
- _____ 19. Tomo menos de tres tazas de café (o de té o refresco de cola) al día.
- _____ 20. Durante el día me dedico a mí mismo un rato de tranquilidad.
- _____ Total.

Matriz de construcción de instrumento

Instrumentos	Objetivo específico	Categoría	Sub categoría	Informantes	preguntas
Test de vulnerabilidad	Identificar los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de Farem Estelí.	niveles de estrés	Emociones Somatizaciones influencia	Personal de limpieza	<p>Hago por lo menos una comida caliente y balanceada al da.</p> <p>Por lo menos cuatro noches a la semana duermo de 7 a 8 horas.</p> <p>Doy y recibo afecto regularmente.</p> <p>En 50 millas a la redonda poseo, por lo menos, un familiar en el que puedo confiar.</p> <p>Por lo menos dos veces a la semana hago ejercicios hasta sudar.</p> <p>Fumo menos de media cajetilla de cigarros al da.</p> <p>Tomo menos de 5 tragos (de bebida alcohólica) a la semana.</p> <p>Tengo el peso apropiado para mi estatura.</p> <p>Mis ingresos satisfacen mis gastos fundamentales.</p> <p>Mis creencias me hacen fuerte.</p> <p>Asisto regularmente a actividades sociales o del club.</p> <p>Tengo una red de amigos y conocidos.</p> <p>Tengo uno o más amigos a quienes puedo confiarles mis problemas personales.</p> <p>Tengo buena salud (es decir, mi vista, dentadura, etc. está en buenas condiciones).</p> <p>Soy capaz de hablar abiertamente sobre mis sentimientos cuando me siento irritado o preocupado.</p> <p>Converso regularmente sobre problemas domésticos (es decir, sobre tareas del hogar dinero, problemas de la vida cotidiana) con las personas que conviven conmigo.</p> <p>Por lo menos una vez a la semana hago algo para divertirme.</p> <p>Soy capaz de organizar racionalmente mí tiempo.</p> <p>Tomo menos de tres tazas de café (o de té o refresco de cola) al da.</p> <p>20. Durante el da me dedico a mí mismo un rato de tranquilidad.</p>
Encuesta	Determinar los principales eventos estresores en el ambiente laboral del personal de limpieza de Farem Estelí.	Eventos estresores en el ambiente laboral	Cargas de trabajo Presión Salarios bajos Falta de motivación	Personal de limpieza	<p>Su jornada laboral es de 7-5pm o excede</p> <p>Su trabajo está cerca de su centro de labores</p> <p>Has conocido casos de estrés laboral</p> <p>Crees que existe a diario el estrés laboral</p> <p>Consideras que el estrés es por carga de trabajo</p> <p>Sus compañeros le ayudan en su trabajo</p> <p>Conoces de personas(colegas) que vayan a masajes, deportes o psicólogos para manejar el estrés</p>

					<p>Usted ha sentido que la remuneración económica es lo único por lo que trabaja</p> <p>Sientes malestares físicos al llegar a casa</p> <p>Se lleva bien con sus compañeros</p> <p>Ha hecho algo más para manejar su estrés</p> <p>Los problemas personales son un limitantes para sus labores</p> <p>Los problemas económico le han afectado en sus labores(desde el pensamiento)</p> <p>Siente que se le carga de trabajo</p> <p>Usted realiza jornadas dobles</p> <p>Siente que se encuentra en un clima tenso</p> <p>Coincidiera que no posee seguridad estable de su trabajo</p>
Test de burnout	Establecer si existe relación entre los principales eventos estresantes y los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de Farem Estelí.	relación entre los principales eventos estresantes y los niveles de estrés	Pensamiento Tensión muscular etc.	Personal de limpieza	<p>Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo</p> <p>Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado</p> <p>Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado</p> <p>Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo</p> <p>Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales</p> <p>Siento que tratar todo el da con la gente me cansa</p> <p>Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir)</p> <p>Siento que mi trabajo me está desgastando</p> <p>Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo</p> <p>Siento que mi trato con la gente es más duro</p> <p>Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente</p> <p>Me siento muy enérgico en mi trabajo</p> <p>Me siento frustrado por mi trabajo</p> <p>Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo</p> <p>Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiende profesionalmente)</p> <p>siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa</p> <p>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo</p> <p>Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente</p> <p>Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo</p>

					<p>Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades</p> <p>Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</p> <p>Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.</p>
--	--	--	--	--	--

Constancia de juicio de experto:

Instrucciones

Por favor, lea detenidamente cada uno de los enunciados y de respuesta de cada ítem. Utilice el siguiente formato para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada enunciado que se presenta, marcando con una equis (x) en el espacio correspondiente según la siguiente escala:

4. Excelente
3. Bueno
2. Regular
1. Deficiente

Si desea plantear alguna sugerencia para enriquecer el instrumento, utilice el espacio correspondiente a observaciones, ubicado en la parte inferior del formato.

Constancia de juicio de experto

Yo, Karen Lucía Vanegas Gutiérrez, con documento de identidad nro. 162-170986-0000 U, Master. En Salud Mental Y Adicciones; por medio de la presente hago constar que he leído y revisado, con fines de validación, el instrumento de investigación, que será aplicado en el desarrollo del estudio:

Por los estudiantes:

- ✓ Daydra Teresa Alaniz
- ✓ Rosa Iris Ruiz Blandón
- ✓ Mary Juniesky Castillo Quezada

Autorización de la administración, para la aplicación de instrumentos a trabajadores de limpieza:

 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
2019: "Año de la reconciliación"

Estelí, 26 de marzo de 2019
REF.: CEH-3485

**Maestra
Magdania Vindell Betanco
Administradora
FAREM-Estelí**

Estimada maestra Vindell:
Reciba saludos cordiales, deseando éxitos en sus labores.

Se solicita autorización para que las estudiantes: **DAYDRA TERESA ALANIZ, ROSA IRIS RUIZ BLANDON Y MARY JUNIESKY CASTILLO QUEZADA**, apliquen instrumentos para la recolección de información relacionada la investigación que lleva por título: Factores organizacionales asociados al estrés laboral en el personal de limpieza de FAREM-Estelí, período 2018 - 2019.

Las jóvenes son estudiantes de V año de la carrera Psicología, y dicha investigación es realizada desde la asignatura Seminario de Graduación para optar al título de licenciatura. El docente que da seguimiento al grupo es **MSc. Franklin Solís**.

Se adjuntan instrumentos a aplicar para su valoración.

Agradezco la atención a la presente y reitero mis saludos.

Atentamente,

MSc. Emilio Martín Lanuza Saavedra
Director


Se autoriza la recolección de información relacionada a la investigación en el período de marzo-Abril 2019.

Departamento Ciencias de la Educación y Humanidades

EMLS/seag
cc. Archivo

¡A la libertad por la Universidad!
Barrio 14 de abril, contiguo a la subestación de ENEL, Tel 27137734, Ext 7424
Cod. Postal 49 - Estelí, Nicaragua
dcehesteli@unan.edu.ni | www.farem.unan.edu.ni