

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN-LEON

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



Monografía para optar al título de Lic. Administración de Empresas

TEMA

Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina nacional de la empresa Pro mujer en el período comprendido de Febrero-Mayo 2010.

AUTORES

Carolina de Jesús Mayorga Castillo

Yenci Levinia Sandino Sánchez

Tania Lucrecia Vargas López.

TUTORA

Lic. Maríanela Toruño

ASESORES

Msc. Arlen Soto Vanegas

Lic. Marco Vinicio Sandino Montes

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres que han estado con nosotros desde nuestra niñez, hasta nuestros días, a ellos que nos han apoyado en nuestra educación y creemos que si queremos seguirnos preparando profesionalmente harán todo lo posible por ayudarnos.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente queremos agradecer a Dios, por darnos la sabiduría y por permitirnos haber concluido con mucho esfuerzo nuestro trabajo monográfico.

A nuestros padres, pilares de nuestra educación a lo largo de todo el transcurso de nuestros estudios, y que fueron de gran apoyo tanto moral como espiritual y económicamente en la realización de este estudio.

A todas las personas que nos orientaron para que este trabajo fuera lo que es hoy.

A nuestra psicóloga Arlen Soto Vanegas, a nuestro asesor estadístico Marco Vinicio Sandino y no en último lugar a nuestra tutora Maríanela Toruño, a todos por habernos dedicado tiempo y dedicación, por haberse comprometido fielmente acompañarnos desde el principio, hasta el final del estudio y ayudarnos no solamente cada uno en su área, sino en diversos aspectos de la monografía.

A la empresa Pro-Mujer por habernos permitido realizar el estudio en sus oficinas, y por habernos proporcionado la información necesaria.

Y cada una de nosotras agradece a la otra por haber puesto lo mejor de cada quien y por alentarnos entre nosotras mismas.

Y a todas las personas que de alguna u otra manera ayudaron a que se llevara a cabo este estudio, las que nos acompañaron en los momentos de alegría, a las que nos apoyaron en los momentos de estrés, y a las que estuvieron en ambos momentos.

INDÍCE

1. Capítulo I	Página
1.1 Introducción	7-8
1.2 Antecedentes	9
1.3 Justificación	10
1.4 Planteamiento del Problema	11
1.5 Objetivos	12
2. Capítulo II.	
Marco Teórico	14-35
2.1 Generalidades del estrés	14-17
2.1.1 Efectos y síntomas	16-17
2.1.2 Síndrome de Burnout	17-18
2.2 Estrés Laboral	18-19
2.2.1 Causas del estrés laboral	19
2.3 Factores laborales generadores de estrés	19-20
2.4 Consecuencias del estrés para las organizaciones	20-21
2.5 Estrategias de afrontamiento	22-24
2.6 Modelos de estrés laboral	24-27
2.5.1 Modelo de adecuación persona-ambiente	24
2.5.2 Modelo cíclico de estrés laboral	24-25
2.5.3 Modelo de demandas-control	25-26
2.5.4 Modelo desbalance esfuerzo-recompensa	26-27
2.7 Evaluación del desempeño	27-35
2.8 Método de evaluación de Pro-Mujer	34-35
3. Capítulo III.	
3.1 Hipótesis	37
3.2 Diseño Metodológico	38- 41
4. Capítulo IV.	
4.1 Analisis de los resultados	43-54
4.1.1 Datos Generales	43
4.2 Factores laborales generadores de estrés	44-52

4.2.1 Exigencias del trabajo	44-45
4.2.2 Capacidad de decisión	46-47
4.2.3 Utilizacion de competencias	48
4.2.4 Condiciones de empleo	49-50
4.2.5 Apoyo social	51-52
4.3 Nivel de estrés de los trabajadores	53
4.4 Nivel de desempeño de los trabajadores	53
4.5 Tabla de contingencia Nivel de estrés* Nivel de desempeño	54
5. Capítulo V.	
5.1 Conclusiones	56
5.2 Recomendaciones	57
Bibliografía	58-59
Anexos	61- 73
1. Información General sobre Pro-Mujer	61-63
2. Formato de evaluación de desempeño	64-66
3. Test de estrés laboral	67-69
4. Tablas de contingencia de las secciones del test	70-72
5. Códigos del personal de Pro-Mujer	73
6. Organigrama	74

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones hoy en día son consideradas como sistemas complejos; debido al alto nivel de integración y complejidad entre componentes para lograr los objetivos propuestos y su permanencia, mediante el mantenimiento de su estabilidad interna. Así mismo las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, que implica auge de la mercadotecnia, y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos.

El ambiente laboral representa la manera de expresión del hombre en su esfera social y económica, donde se producen y reproducen las vivencias e ideas sobre la salud, la seguridad emocional, la autoestima, la expectativa de logro, el prestigio social, la comunicación, etc., y donde se presenta un peculiar proceso de estrés. (Medina 2007)

En este contexto, determinadas profesiones, entre las que actualmente se encuentran las administrativas, son consideradas como “altamente estresantes”; ya que no solo exigen mayor concentración por las tareas a las que el trabajador se somete, sino que también implican manejo de personal, por lo que no solamente se maneja dinero, sino también con las diversas personalidades de los individuos que integran a las organizaciones.

Se reconoce que el estrés afecta notablemente el desempeño de los trabajadores, ya que desde un enfoque administrativo de costo-beneficio organizacional, podemos encontrar cifras alarmantes en la derrama económica y humana reportadas por diversos investigadores y organismos internacionales al respecto.

Por ello, el interés actual que manifiesta el mundo empresarial por el estrés en el ambiente laboral, se debe precisamente a los enormes costos económicos y humanos generados en el plano organizacional e individual. Por lo cual, las compañías se ven obligadas a soportar el alto precio de esta enfermedad ocasionado porque sus empleados con estrés tienen mayores posibilidades de ser menos productivos, sufren más accidentes, faltan más al trabajo, llegan tarde más a menudo y con frecuencia tienden a abandonar la organización debiendo ser reemplazados. Además de que si presentan un problema físico o psíquico atribuido al estrés, es muy probable que requieran cuidado sanitario, que representa, a su vez, altos costos empresariales y sociales. (Del Pino, 2009).

El análisis de los estresores es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral para las organizaciones, ya que hoy en día el estrés se debe considerar como un desafío más que la gerencia debe tomar en cuenta para su bienestar y para el de sus trabajadores. Con todo ello en mente, el objetivo principal de este trabajo era determinar el grado de estrés laboral en trabajadores administrativos, teniendo en cuenta las posibles fuentes de estrés responsables, a fin de indagar si el estrés que tienen esta afectando su desempeño.

El presente trabajo estará estructurado de la siguiente manera: En el capítulo I abordaremos la introducción, los antecedentes, justificación, el planteamiento del problema y los objetivos que nos propusimos seguir en el estudio, el capítulo II consta de una revisión bibliográfica acerca de generalidades del estrés, síntomas, causas, factores, consecuencias y un pequeño resumen de los diversos modelos que se han propuesto para estudiar este fenómeno, así como todo lo relacionado con la evaluación de desempeño y los diversos métodos tradicionales de evaluar a los empleados y en este apartado añadimos el modelo de desempeño que utiliza Pro-Mujer para evaluar a sus empleados, en el capítulo III abarcaremos las hipótesis planteadas y la metodología que utilizamos, en el capítulo IV se analizarán los resultados y por último en el capítulo V se expondrán las conclusiones y se darán las recomendaciones pertinentes de acuerdo a los hallazgos encontrados.

ANTECEDENTES

A través de los últimos años el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. Desde 1936 que Seyle introdujo este término por primera vez, ha venido creciendo la importancia del estrés en nuestra sociedad, por lo que ha ido aumentando también la investigación sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares como la biología, la psicología y otras ciencias sociales (Peiró, 2001).

El estudio de estrés ha sido de gran interés para los estudiosos de la salud de los trabajadores, ya que sus efectos han sido nocivos no solo para el ámbito laboral, sino también para la salud del propio individuo.

Actualmente en nuestra facultad no existe registro alguno sobre este tema, sólo en la facultad de Psicología, en donde se ha investigado sobre: los factores de riesgos asociados a altos niveles de estrés en maestros, llegando a la conclusión de que los principales riesgos eran los factores: psicosociales, familiares y económicos (Fernández, 2005), así mismo las causas del estrés laboral en mujeres docentes, siendo las principales la cantidad de trabajo y las funciones que desempeñan (Mayorga,2004) y un estudio en el que se hizo una correlación entre la motivación y el estrés en los trabajadores del Centro Experimental de Occidente en el municipio de Posoltega, en el cual no se encontró ninguna relación (Estrada,2005).

Así mismo en la empresa en que llevamos a cabo el estudio no se ha realizado ningún tipo de investigación en lo que respecta al estrés laboral.

JUSTIFICACIÓN

El ámbito laboral constituye una de las principales fuentes potenciales de estrés. Dado que la naturaleza del trabajo cambia constantemente, el estrés causado por las condiciones de trabajo representan una amenaza para la salud tanto del individuo, como para las organizaciones (Pavon, Javier, 2004).

Por tal fenómeno resulta necesario considerar los factores laborales generadores de estrés que afectan en el desempeño de los trabajadores y ver la relación que existen entre estrés y desempeño, para que las organizaciones puedan abordar el tema de manera integral; a fin de planificar programas de reducción del estrés.

Debido a que la cultura empresarial es un factor que determinará el compromiso de la gerencia para abordar un plan de intervención y lucha contra el estrés, se espera que esta investigación proporcione información esencial a la empresa y ésta a su vez sea un preámbulo para generar investigaciones posteriores; no solamente en la oficina Nacional de Pro-mujer; sino también en las demás sedes departamentales.

Así mismo esperamos que este estudio sirva como base para las nuevas generaciones que deseen extender o profundizar sobre este tema.

Problema:

¿Cómo afecta el estrés laboral, el desempeño de los trabajadores de la oficina Nacional de Pro-Mujer?

Objetivos

Objetivo General:

Valorar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina Nacional de Pro-Mujer.

Objetivos Específicos:

1. Determinar la presencia del estrés laboral.
2. Identificar los factores laborales que generan mayor estrés en los trabajadores.
3. Describir la última evaluación del desempeño de los trabajadores proporcionada por la empresa Pro-Mujer.
4. Correlacionar el estrés laboral y desempeño de los trabajadores.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Generalidades del Estrés.

El termino stress proviene etimológicamente del participio latino (strictus) del verbo stringere que significa provocar tensión.

La primera definición del concepto de estrés la estableció Hans Selye en 1936 en el campo de la medicina, el cual lo definió como una respuesta inespecífica del organismo a cualquier exigencia del medio para adaptarse¹.

El “estrés” es un concepto en evolución y difícilmente definible, a pesar de que es imprescindible para comprender nuestra sociedad, hasta nuestros días existe una clasificación para las diversas definiciones de estrés (Peiró 1993):

- **Como estímulo:** Fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes.
- **Como percepción:** Procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas físicas o psicológicas.
- **Como interacción persona-ambiente:** Desajustes reales o percibidos entre demandas de la situación y capacidades de las personas para enfrentarse a esas demandas.
- **Como respuesta:** Del individuo (fisiológico o psicológico) ante determinados estímulos o estresores.

Por lo tanto se puede definir el estrés como un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

Selye en su teoría de la adaptación (Sistema General de Adaptación) alcanza a establecer el paso por dos o tres etapas reacciones de estrés en función de cual sea la respuesta al estímulo recibido.

¹ Esta reciente aparición de la noción de estrés como concepto teórico, ha ido asociada a un intenso debate teórico y práctico sobre su definición más precisa. Al respecto han surgido diversos conceptos planteados por diversos actores desde la aparición en 1936, en el campo de la medicina.

La primera etapa es la “**emergencia**” o reacción de alarma; es aquella en la que el organismo pone en funcionamiento mecanismos que dan lugar a la secreción de algunas hormonas (adrenalina, noadrenalina, cortisona...), pero el individuo no percibe síntoma alguna. Psicológicamente se produce un estado de excitación con tendencia a la fuga, que puede traducirse en un estado de ánimo especialmente pesimista. No obstante si el estímulo no ha desaparecido, el estrés sigue su curso y aparecen estados de cierta irritabilidad, tensión, angustia etc.

Algunos o varios de estos síntomas son el medio a través del cual se manifiesta hasta alcanzar un estado que indica la aparición de la última etapa, el “**agotamiento**”, que puede llegar hasta la muerte. Si en el paso de una etapa a otra el estímulo estresor, causa de tal estado, desaparece o se transforma favorable para el individuo, entonces se dará la etapa de “**recuperación**”. (Pavón, Javier 2004).

El estrés se presenta de distinta manera según el tipo de personalidad² del individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés:

- Eustrés (estrés positivo): Se experimenta cuando la percepción de capacidad de demanda es mucho más amplia que las verdaderas demandas .El estrés aquí da lugar a una sensación de confianza, de control y de ser capaz de abordar a buen término unas tareas y retos. Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta que es necesario para obtener un rendimiento físico y mental que permite ser creativos y productivos. (Álvarez, 2007).
- Distrés (estrés negativo): Se experimenta cuando la persona se encuentra ante un gran número de demandas o percepción de demandas que plantean dificultad y por ende constituyen una amenaza para el individuo. (Álvarez, 2007).

² Barlow (2000) identifico dos grupos de sujetos, unos de personalidad de tipo A (se mueven rápido, son de naturaleza enérgica, ambiciosas y con tendencia a abarcar todas las tareas posibles, la cual excede las capacidades normales y con mayor tendencia a enfermarse) y los de tipo B (no se enfadan ni se agotan fácilmente, en consecuencia tienen una incidencia menor de padecer enfermedades)

Efectos y síntomas del estrés:

Efectos	Síntomas
1. A nivel cognitivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamientos negativos sobre uno mismo, • Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, • Temor a la pérdida del control, • Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc. • Preocupación, • Temor, • Inseguridad, • Dificultad para decidir, • Miedo.
2. A nivel fisiológico:	<ul style="list-style-type: none"> • Sudoración, • Tensión muscular, • Palpitaciones, • Taquicardia, • Temblor, • Molestias en el estómago, • Otras molestias gástricas, • Dificultades respiratorias, • Dificultades para tragar, • Dolores de cabeza, • Mareo, nauseas
3. A nivel motor u observable:	<ul style="list-style-type: none"> • Fumar, comer o beber en exceso, • Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), • Tartamudear.

4. A nivel organizacional:	<ul style="list-style-type: none">• Mal clima organizacional,• Quejas y problemas constantes,• Conflictos con jefes y compañeros de trabajo,• Agresión,• Ausentismo,• Apatía y aislamiento,• Rotación o fluctuación del personal,• Disminución del rendimiento físico,• Afectaciones en la calidad del trabajo realizado,• Accidentes.
----------------------------	---

Fuente: Pavón, Javier (2004)

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza, depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer, pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Estas señales tempranas del estrés usualmente son fáciles de reconocer, sin embargo los efectos que originan o potencian enfermedades crónicas³ son más difíciles de ver, porque se requiere de más tiempo para que estas puedan desarrollarse.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar hasta la última etapa “agotamiento” y es en esos momentos que aparece el síndrome de burnout.

Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout⁴ o “Estar Quemado” anglicismo con el que se designa el desgaste profesional, se define como la respuesta física y emocional al estrés laboral, representando un estado de agotamiento físico y emocional (Calabrese, 2006).

³ Actualmente el estrés juega un papel importante en la aparición de enfermedades de tipo cardiovasculares.

Es un trastorno adaptativo crónico asociado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, afecta la calidad de vida del profesional y repercute en la calidad de atención del profesional.

En el marco del estrés crónico el Síndrome de Burnout tiene relevancia por las potenciales consecuencias que pueden afectar seriamente la salud y el rendimiento del profesional.

Los factores de riesgo que influyen en el origen de este síndrome se relacionan a: Problemas de la organización misma, sobrecarga de trabajo, falta de control de sus horarios laborales, injusticia, falta de recompensa por el trabajo desempeñado, conflicto con los valores, inadecuadas relaciones interpersonales, entre otros.

Estrés laboral

El estrés laboral además de ser un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores, es uno de los problemas de salud⁵ mas graves en la actualidad, que conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico (Serrano,200

Al hablar de estrés laboral nos referimos al estrés del trabajo, de la realización de las tareas, del desempeño de roles, etc. Las condiciones en las que el individuo se desempeña en el puesto de trabajo influyen de forma significativa en la salud mental del trabajador. La oportunidad de control, la adecuación entre las exigencias del puesto y las capacidades de la persona que lo desempeña, las relaciones interpersonales, el salario y la seguridad física son, entre otros, aspectos importantes que ejercen una gran influencia sobre el desempeño laboral.

El estrés laboral según la organización mundial de la salud (OMS), se define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontarlas (Cano, 2002).

⁴ El síndrome de Burnout es considerado como un proceso resultante del estrés crónico laboral al que se ve sometido al profesional.

⁵ Según la Organización Internacional del Trabajo, el estrés es considerado como una enfermedad de tipo profesional.

El estrés laboral no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés⁶.

Causas del estrés del trabajo

Casi todos están de acuerdo en que el estrés del trabajo resulta de la interacción del trabajador con las condiciones de trabajo. Las visiones difieren, sin embargo, sobre la importancia de las características del trabajador contra las condiciones de trabajo, como las causas primarias del estrés del trabajo.

De acuerdo con una escuela de pensamiento, las diferencias en las características individuales, tales como la personalidad y el estilo de enfrentar la vida, son las más importantes para predecir si ciertas condiciones de trabajo provocarán estrés. En otras palabras, lo que es estresante para una persona, puede no serlo para otra. (Ramos, 2001).

Factores laborales generadores de estrés

Las condiciones que tienden a causar estrés reciben el nombre de estresores. Selye propuso este término en 1950 para referirse a los agentes evocadores de una condición interna del organismo definida como estrés. Aunque el estresor puede ocasionar altos niveles de este, por lo general se combinan para presionara al empleado de diversas formas (Atalaya, 2001).

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente.

Entre las variables contextuales generadoras de estrés se destacan el contexto laboral, el familiar y el social. Existen diversos factores que causan estrés, estos van en dependencia de la percepción de cada individuo, podemos señalar los que se ofrecen a continuación en la clasificación de la obra

⁶ En los EUA, por ejemplo, su costo para la industria se calcula aproximadamente en 200,000 millones de dólares anuales, debido al ausentismo, la merma en la productividad, las reclamaciones de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos directos en servicios médicos.

“Desencadenantes del Estrés Laboral” (Peiró, 1993); caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría:

1. **Estresores del ambiente físico:** el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.
2. **Demandas del propio trabajo:** La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.
3. **Los contenidos del trabajo o las características de las tareas** entre ellos tenemos: la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.
4. **En el desempeño de roles** tenemos: el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
5. **Las relaciones interpersonales y grupales:** Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.
6. **El desarrollo de la carrera**, en sus múltiples aspectos: como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.
7. **Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías** entre ellas podemos mencionar: problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.
8. Hay **componentes de la estructura o del clima organizacional** que pueden resultar estresantes como: una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.
9. Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las **relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida** como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Consecuencias del estrés para la organización.

Entre las consecuencias que tiene el estrés para la dinámica de la organización está la calidad del resultado pues la falta de concentración, atentarán contra el resultado final produciendo fallas que provocarán errores en la tarea.

Otro aspecto importante lo constituye el agotamiento extremo en el trabajo viéndose como el resultado final del estrés no encausado. La persona que se “consume” en el trabajo ha agotado sus reservas de energía, tiene pocas defensas contra la enfermedad, es ineficiente en su trabajo, demuestra una insatisfacción cada vez mayor con el mismo y se torna cada vez más pesimista. El agotamiento provocado por el trabajo suele sobrevenir a las personas que se han convertido en “adictos al trabajo”, al que dedican muchas horas semanales.

En dependencia del incremento de factores que estén provocando la aparición de estrés y el nivel de incidencia que tengan sobre el individuo así será el grado de estrés que pueda tener el sujeto. Se han establecido tres grados o niveles para delimitar en qué cuantía se manifiesta el estrés en las personas. (Fonseca, 2008)

A continuación pasaremos a describir cada nivel y conocer así cómo se comporta el nivel en cada caso.

Nivel Bajo: En este nivel no se advierten signos de estrés, el individuo no presenta síntomas y en caso de presentar alguno no lo relaciona con la supuesta aparición de estrés. Aquí el trabajador goza de una situación relajada, esto puede deberse a que experimente bienestar o a que la actividad que desarrolle esté muy por debajo de sus capacidades lo que no le hace sentirse presionado en la actividad que realiza.

Nivel Medio: Comienzan a aparecer algunos síntomas provocándole algo de malestar que le avisan que hay que estar alerta en caso de que ocurra un desequilibrio. Pero la situación oscila generalmente entre estados de tensión y momentos de relajación, a veces es necesaria cierta tensión que se convierta en empuje para el logro de algunas metas. La mayoría de las personas en las instituciones se encuentran en este nivel.

Nivel Alto: Aquí la situación se torna más violenta. En el individuo comienzan a manifestarse una serie de síntomas de estrés negativo que pueden ser tan simples como cefaleas, palpitaciones, dolores abdominales para llegar hasta la fatiga, ansiedad, depresión entre otros que afectan su salud y por ende baja su rendimiento y productividad en la organización.

El estrés de origen laboral ha sido estudiado de manera especial, debido al impacto que tiene en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo.

Estrategias de afrontamiento al estrés.

El afrontamiento se ha definido como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante. Se han ofrecido múltiples clasificaciones o taxonomías de esas estrategias.

Una de esas clasificaciones distingue las estrategias dirigidas a eliminar o controlar los estresores, las que se dirigen a modificar la apreciación de los mismos y las que tratan de que esas experiencias no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas o somáticas del organismo (como la relajación).

Hay otro tipo de estrategias que pueden resultar menos funcionales como la negación o la evitación del problema. Las personas recurren a unas u otras estrategias de afrontamiento en función de la experiencia previa y lo eficaces que estas estrategias se han mostrado en situaciones de estrés vividas anteriormente. Así pues, la fuerza del hábito será una de las razones que establece prioridades en el repertorio de estrategias de afrontamiento, aunque otros factores también tienen incidencia. (Peiró, 2001)

Técnicas para el control del estrés laboral

Estrategias de intervención en el ámbito organizacional

Para abordar la forma en que las organizaciones deben enfrentar el estrés laboral es necesario considerar que cada organización, por poseer características que la hacen particular, debe adoptar formas de enfrentamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma.

Por tanto desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral implica, tener en cuenta la cultura de la organización, (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma). Al igual evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima socio- psicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras.

Estrategias de intervención a nivel personal

1. Alimentación

- Comer sano, evitando las comidas que sobrecargan a nuestro organismo con pesadas digestiones u otras consecuencias negativas a corto plazo, medio o largo plazo (obesidad, colesterol, azúcar).
- No abusar del alcohol ni el cigarrillo.

2. Descanso

- Dormir lo suficiente, en torno a 8 horas.
- Tomar vacaciones y fines de semana como tiempo de ocio y descanso.
- Dejar el trabajo en la oficina, tanto los papeles como las preocupaciones.

3. Administración del tiempo

- Estableciendo horarios para poder descansar, no estar preocupados y no olvidar citas importantes.
- Priorizar las actividades de mayor urgencia.
- Saber seleccionar actividades cuando no podemos hacer todo.
- Delegar tareas en la medida de lo posible.

4. Ejercicio Físico

- La práctica moderada de algún deporte o ejercicio físico, son recomendados por los expertos como una forma de manejar el grado de estrés; ya que los ejercicios aumentan la capacidad cardiaca, son una distracción mental de las presiones del trabajo y ofrecen un medio para relajarnos.

5. Ejercicios de relajación

- Aprender a relajarse mediante técnicas como: la meditación, la hipnosis, visualización, respiración, relajación muscular etc., ya que son capaces de propiciar una serie de cambios físicos que contrarrestan el estrés. Estos cambios incluyen, disminución del ritmo cardíaco y de la tensión muscular, así como reducción de la presión arterial y del ritmo de la respiración. Pero sobre todo provoca disminución de la tensión mental y sensación placentera, tanto mental como física.

6. Apoyo Social

- Ampliar y profundizar nuestros vínculos sociales.
- Hablar y compartir los malos y buenos momentos con amigos, familiares y compañeros de trabajo

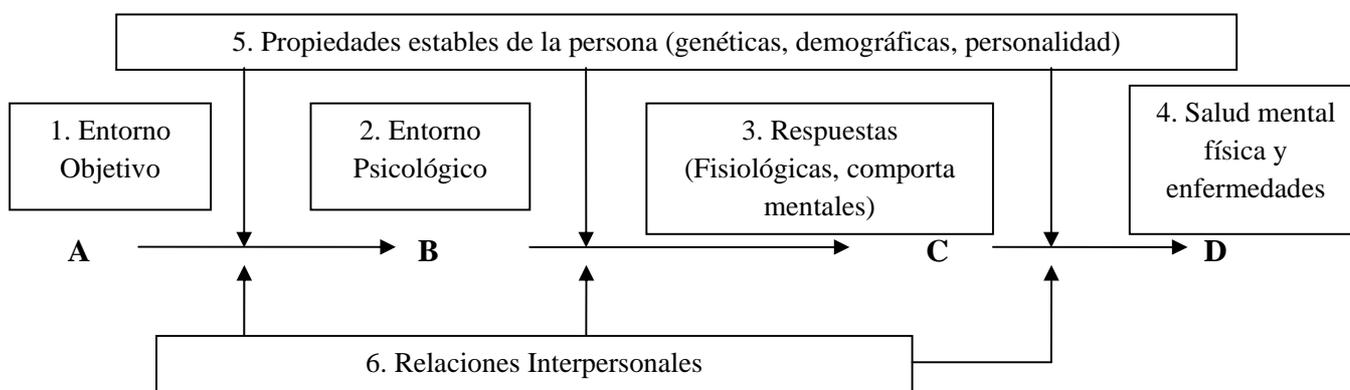
Para la comprensión del estrés laboral se han desarrollado diversos modelos⁷ entre los cuales tenemos:

Modelo de adecuación persona-ambiente de French y Kahn (1962)

Este modelo (Figura 1) trata de determinar el grado de ajuste entre el individuo y el entorno en el que realiza el trabajo. El grado de ajuste se puede diferenciar en dos aspectos: por un lado, el nivel en que las habilidades y capacidades del sujeto son suficientes para cumplir con las demandas del trabajo; y por otro, la medida en que se satisfacen las necesidades del individuo. La falta de ajuste en cualquiera de estos aspectos es fuente de estrés.

Figura 1. Modelo de French y Kahn

Fuente: Serrano, (2006).



Modelo cíclico de estrés laboral de McGrath (1976)

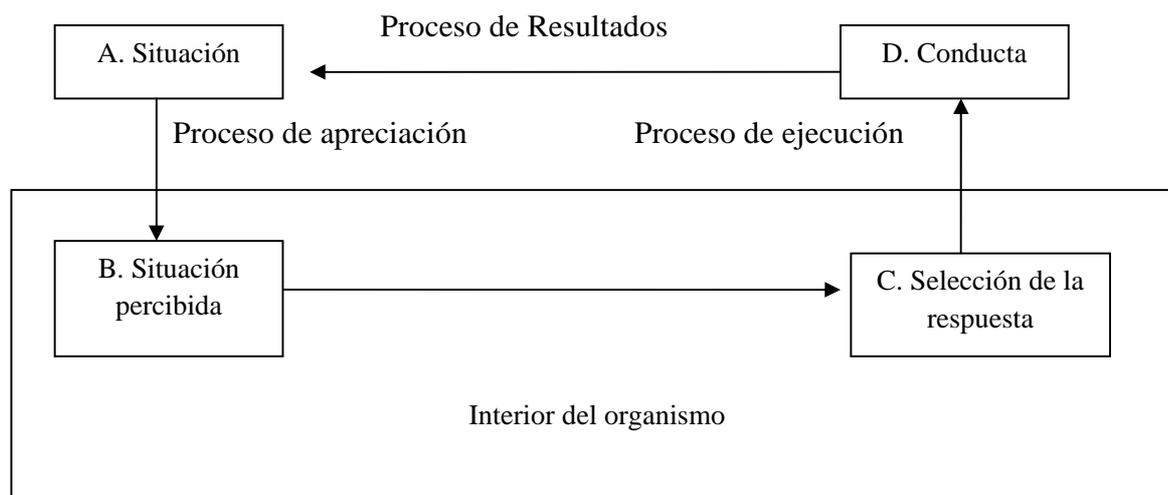
Posteriormente, McGrath, propuso un modelo cíclico de estrés laboral en el que los componentes principales eran: la situación percibida por los empleados, la selección de la respuesta por parte del individuo ante la situación laboral y la conducta en sí misma. En este modelo, cada uno de los

⁷ El estrés laboral constituye una de las líneas de investigación más importantes del conjunto de trabajos y reflexiones sobre el estrés.

componentes afecta al siguiente en el orden enumerado, de forma que la situación es percibida por el individuo, percibiéndola amenazante y ante la cual debe seleccionar una respuesta que se convertirá en conducta que afecte, a su vez, a la situación.

Figura 2. Modelo de McGrath

Fuente: Serrano (2009)



Modelo de demandas- control (D-C)

Karasek⁸ propuso el modelo de demandas-control el cual postula que el estrés laboral y sus efectos en la salud física y mental son el resultado de la actuación conjunta de las demandas y el grado de libertad en tomar decisiones o autonomía para hacerles frente. Por tanto, el modelo identifica dos aspectos cruciales dentro de la situación laboral: las demandas laborales y la posibilidad de control laboral.

A partir de este modelo se pueden deducir cuatro tipos de trabajos distintos con la combinación de altos y bajos niveles de demandas y control en el trabajo (figura 3).

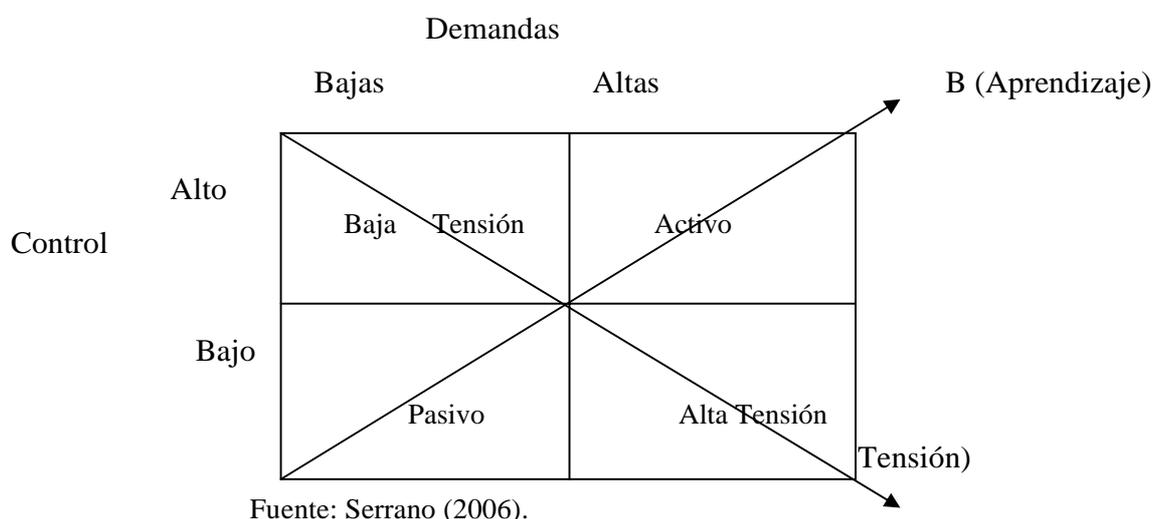
1. Los trabajos activos, donde las demandas son altas y se ejerce un alto control.
2. Los trabajos pasivos que tienen pocas demandas y poca libertad de decisión o control.

⁸ El modelo de Karasek es el que ha logrado una mayor difusión y popularidad, situándose como modelo de una amplia cantidad de investigaciones en el ámbito del estrés laboral.

3. El tercer tipo de trabajos incluye aquellos en los que las demandas son fácilmente asumibles por la libertad de decisión o control de la persona; es decir, la persona tiene control sobre su trabajo (hay bajas demandas y alto control).
4. Por último, tendríamos aquellos trabajos donde las demandas superan en gran medida la capacidad de control del individuo (altas demandas y bajo control).

De acuerdo con el modelo DC tener libertad de decisión sobre el trabajo reducirá el estrés del trabajador e incrementará el aprendizaje.

Figura 3. Modelo de demandas- control de Karasek (1979)



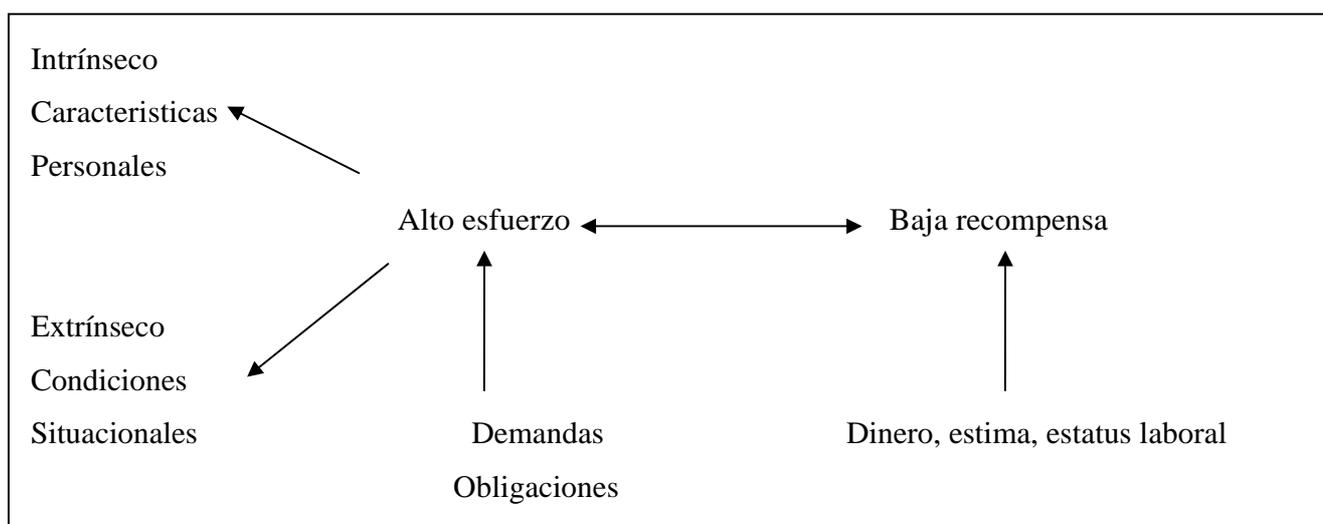
Modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa (ERI)

Este modelo, propuesto por Johannes Siegrist (1996), está basado en la importancia que tiene en la vida de las personas el rol laboral, de este modo, el trabajo provee un escenario de intercambio donde el trabajador responde a una serie de demandas u obligaciones y a cambio obtiene una retribución.

De acuerdo con Siegrist, las cargas laborales (exigencia extrínseca) y las características personales (exigencia intrínseca) se combinan para aumentar el esfuerzo que la persona hace, a fin de responder a las demandas del trabajo y las expectativas que la persona tenga sobre el mismo. Por otro lado, las

recompensas están dadas por el dinero, la estima y las oportunidades de desarrollo laboral que ofrezca el trabajo. De este modo, el desbalance entre un alto esfuerzo (intrínseco y extrínseco) y una baja recompensa da lugar a tensión emocional que, como hemos visto anteriormente, favorece la presencia del fenómeno de estrés y, por ende, afecta la salud del trabajador.

Figura 4. Modelo Esfuerzo- Recompensa (1996)



Fuente: Marulanda, (2007)

Evaluación de desempeño

Concepto

La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de

mejora. Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los colaboradores cual es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas. La percepción de las tareas por el colaborador debe aclararse mediante el establecimiento de un plan de mejora.

Objetivos

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño son los siguientes:

- Utilizar métodos de evaluación, para establecer normas y medir el desempeño de los colaboradores.
- Buscar una oportunidad (de carácter motivacional) para que el jefe inmediato reexamine el desempeño del subordinado y fomente la discusión acerca de la necesidad de supervisión, con este fin el gerente o jefe programa planes y objetivos para mejorar el desempeño del subordinado.
- Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.
- Proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo la labor correspondiente a su puesto.
- Ubicar a los colaboradores en puestos o cargos compatibles con sus conocimientos habilidades y destrezas.

Importancia

Es importante para el desarrollo administrativo, conociendo puntos débiles y fuertes del personal, conocer la calidad de cada uno de los colaboradores, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.

En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos y proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos. En tal sentido les aclaran las expectativas de la empresa en relación con el puesto.

Beneficios

La evaluación de desempeño genera beneficios tanto para el trabajador, el jefe o superior como para la empresa los cuales exponemos a continuación:

Para el colaborador:

- Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.
- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, desarrollo etc.)
- Tiene oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y auto- control.
- Se siente estimulado para trabajar en equipo al obtener una identificación con los objetivos de la empresa.
- Se siente estimulado para brindar a la organización sus mejores esfuerzos.

El jefe tiene oportunidad para:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los empleados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema bien planificado, coordinado y desarrollado para ello.
- Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los trabajadores.
- Alcanzar una mejor comunicación con los colaboradores para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo.
- Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad para que funcione como un engranaje.

La empresa se beneficia, ya que:

- Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.
- Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.
- Puede identificar a los trabajadores que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.

Factores

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes:

- **Calidad de Trabajo:** Proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va mas allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza un trabajo de alta calidad.
- **Cantidad de Trabajo.** Cumple los objetivos de trabajo, ateniéndose a las ordenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación. Realiza un volumen aceptable de trabajo en comparación con lo que cabe esperar razonablemente en las circunstancias actuales del puesto. Cumple razonablemente el calendario de entregas.
- **Conocimiento del puesto:** Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios conceptos, técnicas, requisitos etc. necesario para desempeñar las tareas del puesto.
- **Iniciativa.** Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo.
- **Planificación.** Programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia. Puede fijar objetivos y prioridades adecuadas a las ordenes de producción. Puede colaborar eficazmente con otros a la programación y asignación del trabajo.

- **Control de costos.** Controla los costes y cumple los objetivos presupuestarios y de beneficio es mediante métodos como la devolución del material sobrante al almacén, la supresión de operaciones innecesarias, etc.
- **Relaciones con los compañeros:** Mantiene a sus compañeros informados de las pertinentes tareas, proyectos, resultados y problemas. Suministra información en el momento apropiado.
- **Relaciones con el supervisor:** Mantiene al supervisor informado del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. Cumple las instrucciones del supervisor y trabaja siguiendo fielmente sus órdenes.
- **Relaciones con el Público:** Establece, mantiene y mejora las relaciones con el personal externo, como clientes proveedores, dirigentes comunitarios y poderes públicos.
- **Dirección y Desarrollo de los Subordinados:** Dirige a los subordinados en las funciones que tienen asignadas. Mantiene a los subordinados informados de las políticas y procedimientos de la empresa y procura su aplicación. Evalúa los resultados de los subordinados. Identifica áreas en las que se necesita formación y ordena el trabajo de forma que facilite el aprendizaje.
- **Responsabilidades:** Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. Trata de lograr los objetivos de igualdad de oportunidades en el empleo y del programa de acción positiva en la empresa y de cumplir con sus calendarios. Trata activamente de mejorar los objetivos de carrera de minorías.

Métodos de evaluación del desempeño

Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

Método de escalas graficas

Es el método de evaluación de personal más utilizado y divulgado. Este método evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados. Utiliza un formulario de doble entrada, en donde las filas (horizontales) representan los factores de evaluación del desempeño, en tanto que las columnas (verticales) representan los grados de variación de tales factores, seleccionados previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar .

Método de elección forzada

Este método consiste en evaluar el desempeño de los colaboradores mediante la elección de entre varios grupos de frases descriptivas, de alternativas o tipos de desempeño individual. En cada bloque o conjunto compuesto de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe elegir por fuerza solo una o dos, las que más se apliquen al desempeño del empleado evaluado.

De ahí la denominación “elección forzada”. Las frases luego se califican. Por cierto el evaluador generalmente no conoce el peso o el puntaje que se asigna a cada frase. Sin considerar las variantes ocasionales, los especialistas en personal agrupan los puntos en categorías determinadas de antemano, como la habilidad de aprendizaje, el desempeño, las relaciones interpersonales y así sucesivamente. El grado de efectividad del trabajador en cada uno de estos aspectos puede computarse sumando el número de veces que cada aspecto resulta seleccionado por el evaluador.

Método de Investigación de campo

Este método de evaluación fue desarrollado en base a entrevistas de un especialista en evaluación, con el superior inmediato, mediante las cuáles se evalúa el desempeño de sus subordinados, buscando las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, mediante el análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más amplio que permite, además de emitir un diagnóstico de desempeño del empleado, planear junto con el superior inmediato su desarrollo en el cargo y en la organización.

Método de Incidente Críticos:

El método de incidentes críticos se basa en el hecho de que en el comportamiento humano existen ciertas características extremas capaces de conducir a resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). En consecuencia el método no se preocupa por las características normales, sino exactamente por aquellas características muy positivas o muy negativas. Se trata de una técnica en que el jefe o gerente de área inmediato observa y registra los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos con respecto al desempeño de sus subordinados. Así, el método de incidentes críticos se centra en las excepciones-tanto positivas como negativas- en el desempeño de las personas.

Las excepciones positivas deben realizarse y ponerse más en práctica, en tanto que las negativas deben corregirse y eliminarse. Cada factor de evaluación se utiliza en términos de incidentes críticos o excepcionales.

Método de comparación por pares:

Es un método de evaluación del desempeño que compara los empleados de dos en dos; en la columna de la derecha se anota aquel cuyo desempeño se considera mejor. En este método también puede utilizarse factores de evaluación. De este modo, cada hoja de formulario será ocupada por un factor de evaluación del desempeño.

La aplicación del sistema de comparación por pares solo se recomienda cuando los evaluadores no estén en condiciones de utilizar otros métodos de evaluación más precisos, porque es un proceso muy sencillo y poco eficiente.

Método de evaluación retroalimentación de 360 grados

La diferencia de este método se basa en el hecho que la retroalimentación no proviene de una sola persona, llámese superior o evaluador, si no que proviene de un entorno global que incluye incluso al evaluado, a los niveles jerárquicos superiores, a los inferiores, a clientes y otras personas incluso fuera de la organización.

Método de evaluación de Pro-Mujer “Plan de desempeño 2009”

Esta evaluación consiste en medir el desempeño de los trabajadores por medio de una comparación entre los objetivos propuestos al inicio de año y los resultados que el empleado obtuvo, para llevar a cabo las metas propuestas. Así mismo pretende conocer las áreas de fortalezas y débiles del empleado para que la gerencia los tome en cuenta.

Es un método de evaluación amplio que permite emitir un diagnóstico de desempeño del empleado y brinda la oportunidad de dar sugerencias al empleado por parte del superior inmediato y si se puede del jefe del siguiente nivel. El nivel de desempeño del trabajador puede computarse de la siguiente manera:

Se asigna una puntuación de acuerdo a la comparación del objetivo con el resultado, luego se suman todos los porcentajes y se dividen entre el número de objetivos propuestos.

El formato Plan de Desempeño fue elaborado por PMI (Pro-Mujer Internacional). Este formato es utilizado en todas las sedes de Pro-Mujer, tanto a nivel nacional, como internacional. Las evaluaciones se llevan a cabo una vez al año. Actualmente la empresa tiene un año de estar utilizando este instrumento.

Este instrumento consta de 4 secciones. (Ver Anexos, Pagina 55).

- La primera sección consta de una tabla de 3 columnas, en las que el empleado anota los objetivos propuestos a inicios de año y los compara con los resultados obtenidos.
Para conocer el promedio de cumplimiento, la última columna es llenada por el evaluado mismo; el cual establece un puntaje de acuerdo a lo que el realizo para cumplir los objetivos propuestos. Este puntaje es discutido con el jefe inmediato.
- En la segunda sección el empleado anota sus áreas de fortalezas.
- En la tercera el empleado da sugerencias sobre las áreas que para el presentan oportunidades o debilidades.
- En la cuarta sección el jefe inmediato o el gerente realiza comentarios relacionados con los resultados.
- Además de estas cuatro secciones, hay un sumario de la evaluación que debe ser llenado por el jefe inmediato, como conclusión de la reunión de retroalimentación, en la que categoriza al empleado en una escala de desempeño excepcional, positivo, por encima de lo exigido por el cargo, mínimo exigido con el cargo y desempeño no satisfactorio.

- Por último se anota la fecha de reunión con el empleado, la de la reunión de la evaluación, las firmas del jefe inmediato, del superior al jefe inmediato y la de la persona que esta siendo evaluada. De la misma manera el evaluado realiza algún comentario si lo desea.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

Hi: El nivel de estrés influye en el nivel de desempeño de los trabajadores.

Ho: El nivel de estrés no influye en el nivel de desempeño de los trabajadores

DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de estudio:

El presente trabajo se enmarcó dentro de la investigación correlacional; porque se trató de identificar la relación existente entre dos variables, basada en el paradigma cuantitativo ya que la medición el nivel de estrés de los trabajadores y su desempeño se convirtieron en variables de tipo cuantitativas para su correlación; de corte transversal, porque se recolectaron los datos en un solo período.

Población de estudio.

Población de estudio: 17 trabajadores de la oficina Nacional de Pro-mujer la cual se encuentra ubicada en León; 6 del departamento de Administración; 5 del departamento de Contabilidad, 3 del departamento de Tesorería, 1 del departamento de Recursos humanos, 2 del departamento de Sistemas.

Procedimiento de recolección de informacion:

1. Se solicitó una carta a Decanatura para pedir de manera formal a la empresa la autorización para realizar el estudio.
2. Una vez aceptada la petición, se procedió a explicar la consistencia del estudio.
3. Se entregó la metodología a utilizar en el estudio.
4. Reunión con la encargada de RRHH para que nos entregara la informacion adicional de la empresa que se iba a requerir para dicho estudio como: códigos de los empleados, reseña histórica de la empresa, organigrama y formato de evaluación del desempeño.
5. Se aplicó el test de estrés laboral.
6. Se entregó informe final.

Instrumentos de recolección de información:

Para medir el estrés laboral: se utilizó el “Cuestionario de Estrés en el Trabajo” elaborado por diferentes autores bajo los auspicios de la Fundación Europea⁹ para las mejoras de las condiciones de vida de los trabajadores. Este cuestionario permitirá conocer el nivel de estrés en la que se encuentran los trabajadores, y a su vez los factores generadores de este.

El cuestionario presenta 5 secciones a evaluar: Exigencias del trabajo (Ítems 1-9), capacidad de decisión (Ítems 10-17), utilización de competencias (Ítems 18-23), condiciones de empleo (Ítems 24-30) y apoyo social (Ítems 31-38). Este contiene preguntas cerradas dicotómicas. Las respuestas de estos apartados se encuentran organizadas en dos columnas. Para conocer el nivel de estrés de los trabajadores; los resultados se obtuvieron mediante la suma total de la columna izquierda.

El riesgo de estrés es mayor en función de la puntuación: De 1-12 bajo nivel de estrés, 13-26 nivel medio de estrés y del 27-38 alto nivel de estrés.

Evaluación del Desempeño: La última evaluación de desempeño de los trabajadores de la oficina Nacional Pro mujer fue realizada en febrero 2010, siendo ésta la evaluación anual del año 2009; utilizando el instrumento “Plan de Desempeño”.

Manejo y procesamiento de datos: La introducción de los datos y su procesamiento para conformar la base de datos fue realizada mediante el programa estadístico (SPSS) versión 15 para Windows.

Para el nivel de significancia estadística se estableció el de un 95%.

Plan de análisis: Para procesar los datos se realizaron los siguientes análisis estadísticos:

- Análisis descriptivos; a través de tablas de contingencia de los datos generales como sexo, departamento al cual pertenecían los empleados, de los factores laborales generadores de estrés y los niveles de estrés y desempeño de los trabajadores.

⁹ Kompier, M. y Levi, L. Estrés en el trabajo: Causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas. Fundación europea para la mejora de las condiciones de Vida y de Trabajo. Luxemburgo, 1995

- Análisis a través de tablas de contingencia, utilizando las pruebas de Chi-cuadrado; a fin de determinar la relación de la variable estrés, con la variable desempeño.

Consideraciones Éticas:

- Se explicó la consistencia del estudio a la encargada de Recursos Humanos, para solicitar permiso.
- Se solicitó consentimiento de los participantes.
- A petición de la encargada de Recursos Humanos no se publicaron los nombres de los participantes en la encuestas; por lo que ella les asignó un código a cada trabajador.
- No se alteraron la originalidad de la información obtenida.
- Se garantizó la confidencialidad de la información obtenida y se aclaró que su utilización era exclusiva para fines investigativos.
- Se entregó informe final a la encargada de RRHH.

Operacionalización de variables

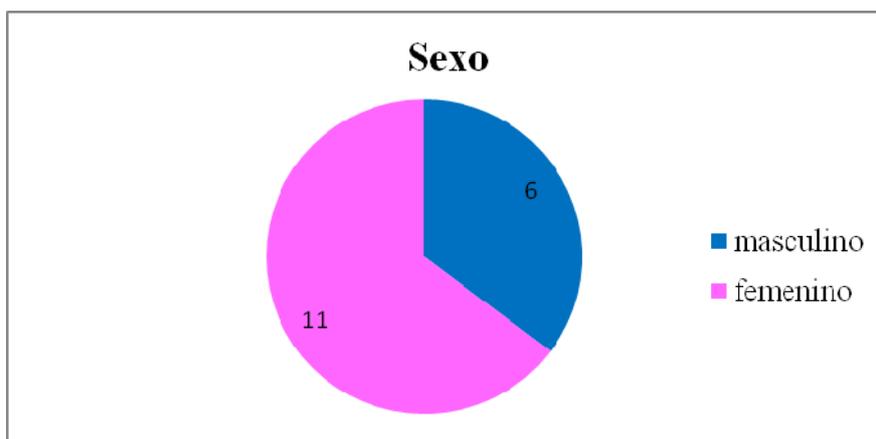
OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	FUENTE
Determinar la presencia del estrés laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Estrés laboral 	Es una respuesta inespecífica del organismo a cualquier exigencia del medio para adaptarse.	<ul style="list-style-type: none"> Bajo, medio Alto 	SI, NO	Test de estrés laboral.
Identificar los factores laborales que generan mayor estrés en los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> Factores Laborales 	Conjunto de elementos que inciden sobre el trabajador, provocando una respuesta indicadora ante la presencia del estrés y que asume diferentes dimensiones de expresión.	<ul style="list-style-type: none"> Exigencias del trabajo 	SI, NO	Test de estrés laboral.
			<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de decisión 	SI, NO	
			<ul style="list-style-type: none"> Utilización de competencias 	SI, NO	
			<ul style="list-style-type: none"> Condiciones de empleo 	SI, NO	
			<ul style="list-style-type: none"> Apoyo Social 	SI, NO	
Describir la última evaluación de desempeño de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Desempeño 	Es un proceso técnico a través del cual se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones.		<ul style="list-style-type: none"> Alto Medio Bajo 	Plan de desempeño PROMUJER
Correlacionar el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> Correlación estrés/ desempeño 	Correspondencia o relación que mantienen dos o mas cosas entre si.		<ul style="list-style-type: none"> Alta, media, baja 	Correlación estrés / desempeño

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

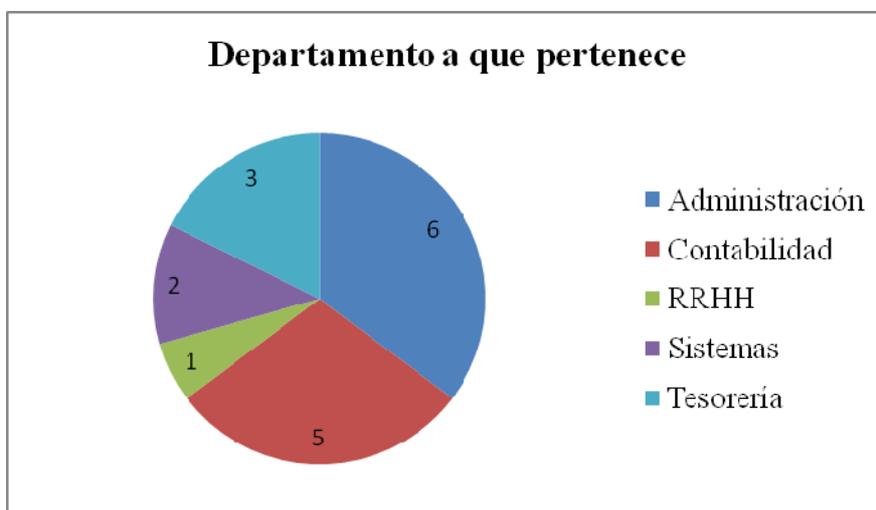
I- Datos generales

GRAFICO 1



De 17 encuestados 11 son mujeres y el restante son hombres.

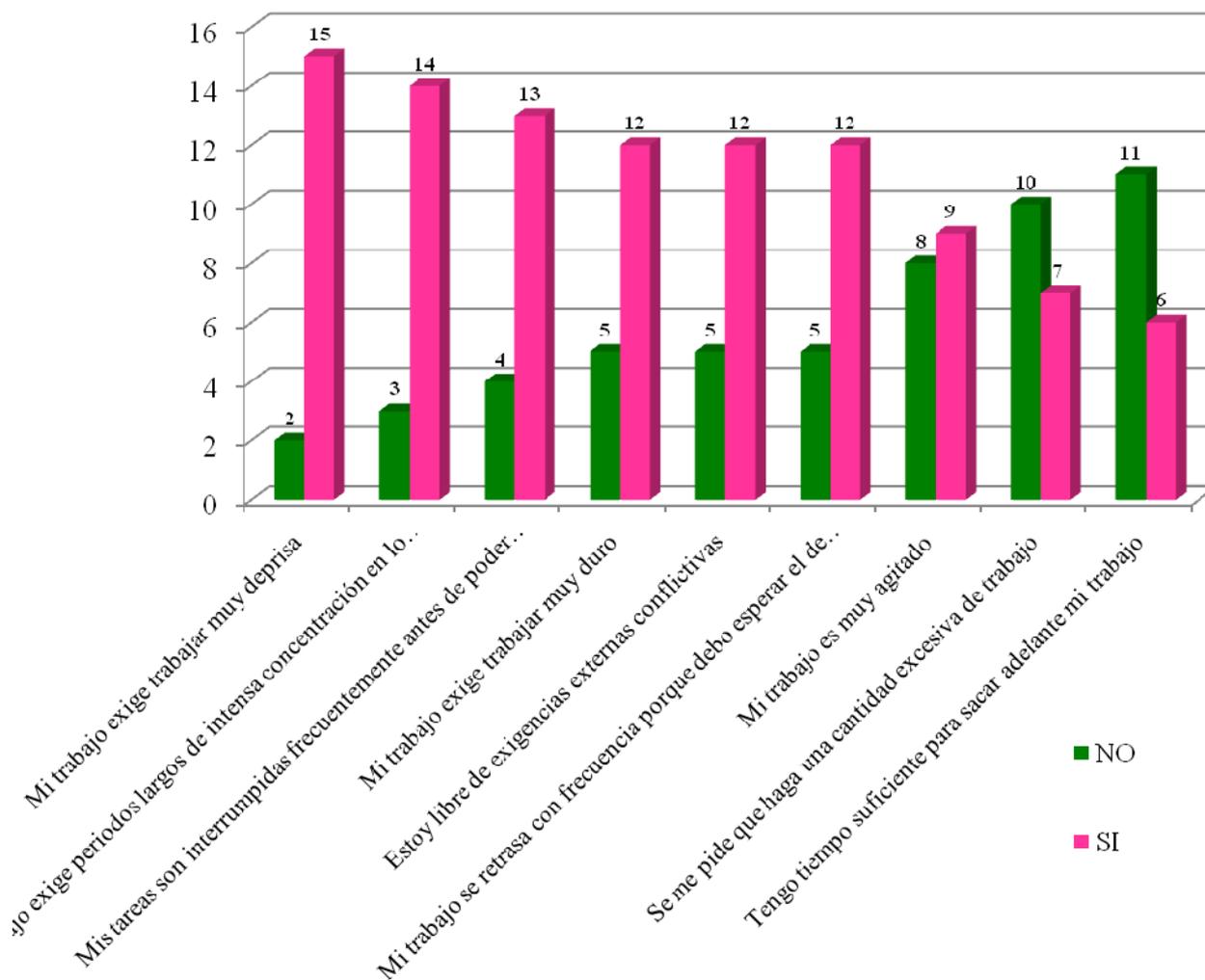
GRAFICO 2



Del total de personas encuestadas, 6 pertenecen al departamento de Administración, 5 al área de contabilidad, 3 al departamento de tesorería, 2 al área de sistemas y una persona del área de RRHH.

II- Factores laborales generadores de estrés.

GRAFICO 3: EXIGENCIAS DEL TRABAJO



De 17 encuestados 15 personas, consideran de que su trabajo les exige trabajar muy deprisa, a diferencia de 2 personas. Cuando se les pregunto si consideraban que su trabajo les exigia periodos largos de extensa concentraciòn 14 opinaron que si, no obstante la minoría representada por 3 personas dijeron que no.

Por otro lado 13 personas consideran que sus tareas son interrumpidas frecuentemente antes de poder terminarlas, solo 4 personas de las 17 opinaron lo contrario.

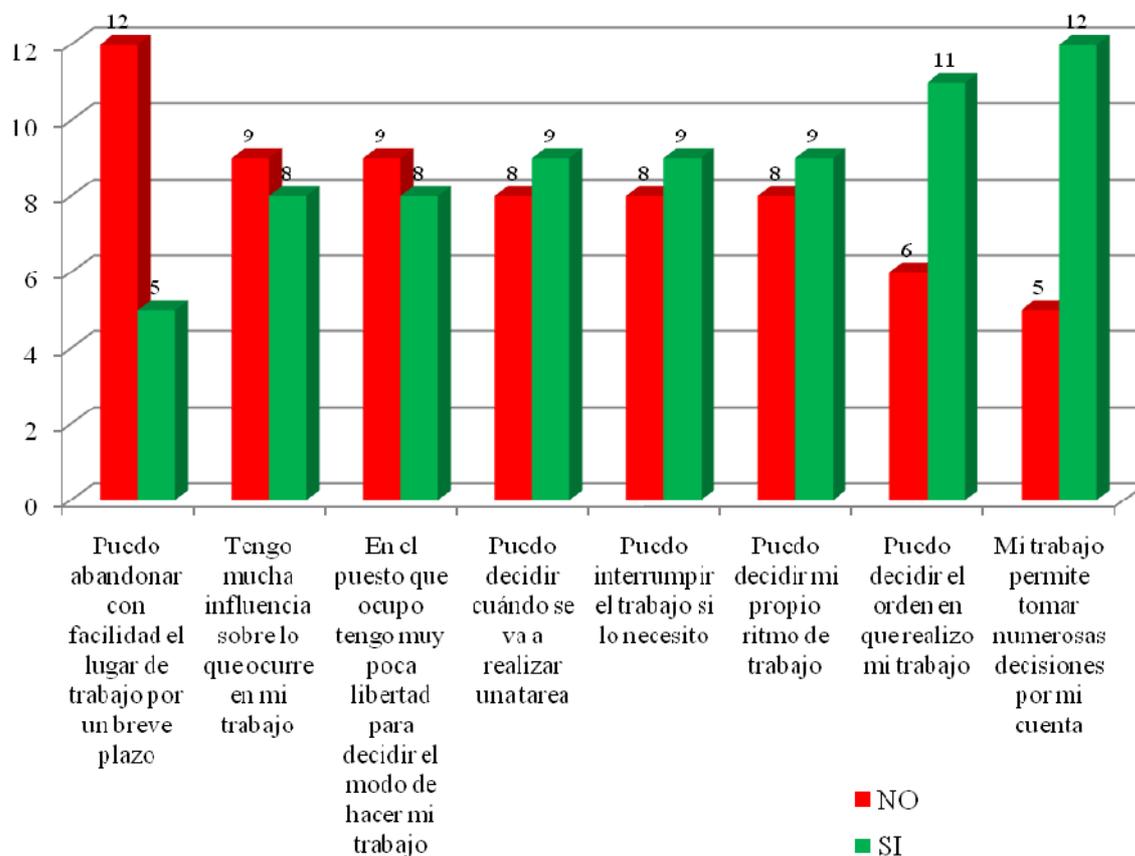
De los 17 encuestados 12 consideran: que se les exige trabajar muy duro, que están libres de exigencias externas conflictiva y consideran que su trabajo se retrasa con frecuencia, porque deben esperar el de otras personas, pero 5 personas opinaron diferente en estas tres preguntas.

Cuando se les preguntó si su trabajo es muy agitado la opinión estuvo dividida; ya que 9 personas consideraban de que sí y 8 personas opinaron de que no.

Por otro lado 7 consideran que se les pide que hagan una cantidad excesiva de trabajo; en cambio 10 personas opinan de que no.

Y por último 11 consideran que no tienen tiempo suficiente para sacar adelante su trabajo, porque para poder llevar a cabo sus funciones tienen que esperar que los demás departamentos terminen algunas tareas; sin embargo 6 personas opinan lo contrario.

GRAFICO 4: CAPACIDAD DE DECISION



El gráfico muestra que de los 17 encuestados, la mayoría representados por 12 personas consideran que no pueden abandonar con facilidad su puesto de trabajo; ya que opinan que no tienen tiempo suficiente para sacar adelante sus tareas, a diferencia de 5 personas.

Por otro lado 9 personas consideran que no tienen mucha influencia sobre lo que ocurre en su trabajo; sin embargo 8 personas perciben lo contrario.

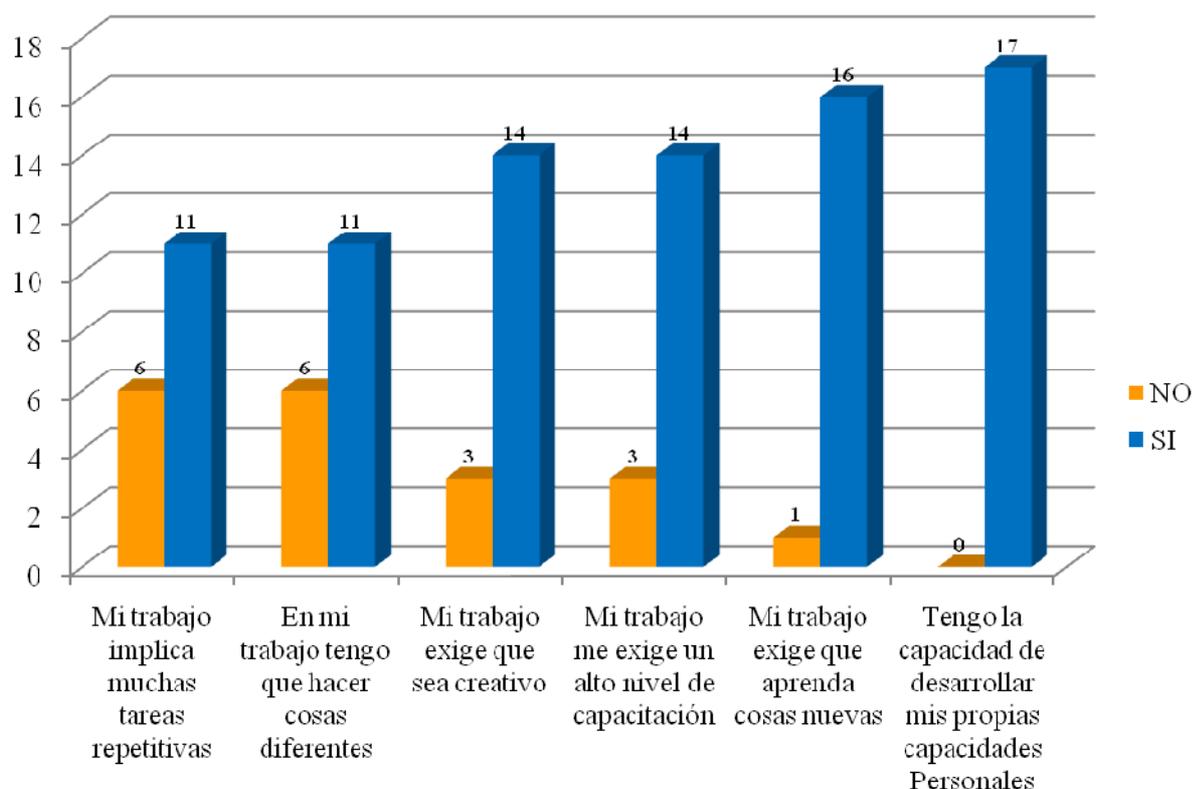
Por otro lado 8 personas opinan que en el puesto que ocupan tienen muy poca libertad para decidir el modo de hacer su trabajo; por el contrario de 9 personas que opinan que no tienen poca libertad.

De las 17 personas encuestadas, 9 opinan que pueden decidir cuando se va a realizar una tarea, que pueden interrumpir el trabajo si lo necesitan y pueden decidir su propio ritmo de trabajo; a diferencia de 8 personas que contestaron que no en estas tres preguntas.

Por otro lado 11 personas opinan que pueden decidir el orden en que realizan su trabajo; no obstante 6 personas opinan de manera diferente.

Y por último 12 personas opinan que su trabajo les permite tomar decisiones por su propia cuenta, a diferencia de las 5 personas restantes.

GRAFICO 5: UTILIZACION DE COMPETENCIAS



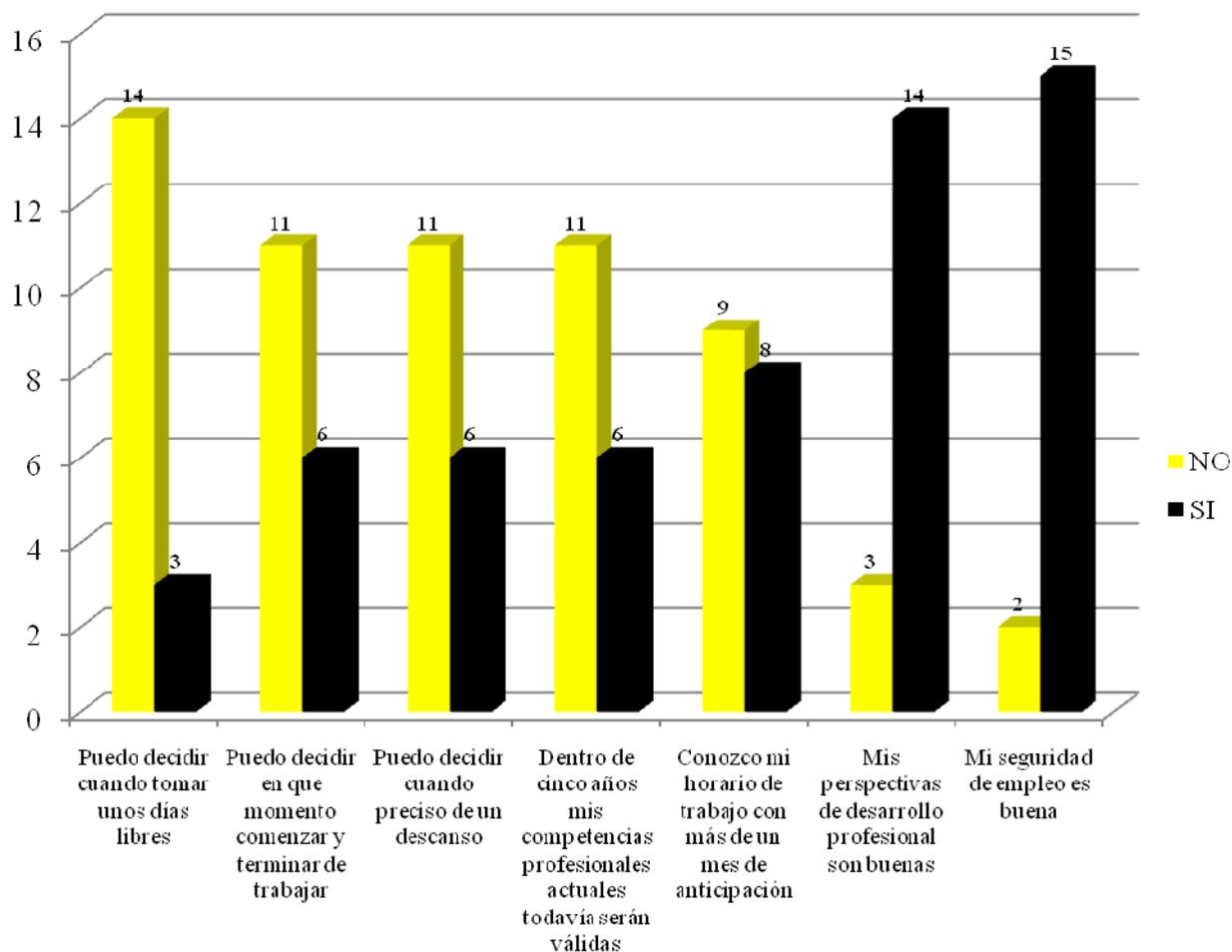
En este gráfico podemos observar que de los 17 encuestados, 11 personas opinan que su trabajo implica muchas tareas repetitivas, no obstante 6 personas opinan lo contrario. Así mismo 11 personas consideran que en su trabajo tienen que hacer cosas diferentes.

La mayoría de los encuestados correspondientes a 14 personas opinan que su trabajo les exige que sea creativo y les exige un alto nivel de capacitación, a diferencia de 3 que consideran lo contrario en las 2 preguntas.

Por otro lado al preguntarles que si su trabajo les exigía que aprendieran cosas nuevas, 16 personas contestaron de que si y solamente 1 persona considera que su trabajo no le exige que aprenda nuevas cosas.

Y por último el 100% de encuestados consideran que tienen la capacidad de desarrollar sus propias capacidades personales dentro de la empresa.

GRAFICO 6: CONDICIONES DE EMPLEO



Del total de encuestados 14 consideran que no pueden decidir cuando tomar unos días libres, al contrario de 3 personas de que opinan de que si pueden.

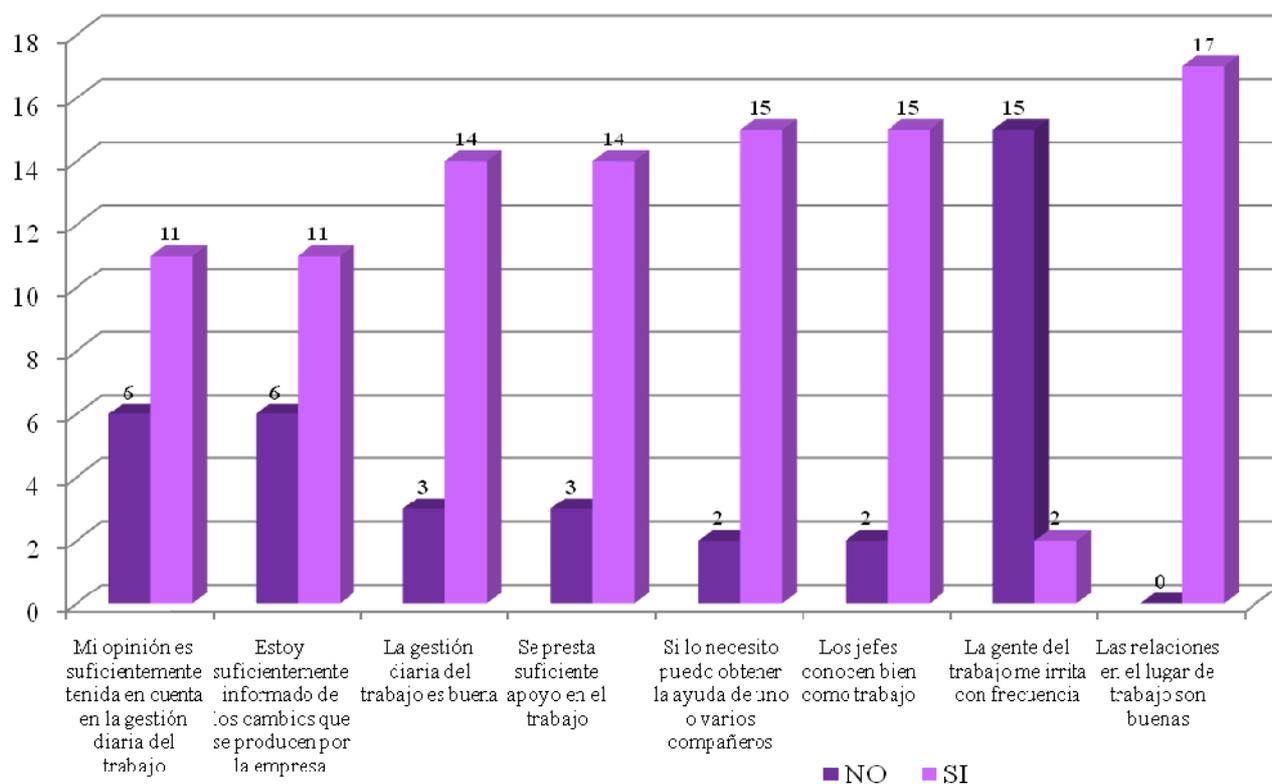
Por otro lado 11 personas opinan que no pueden decidir en que momento comenzar y terminar de trabajar, no pueden decidir cuando precisan de un descanso y consideran que dentro de 5 años sus competencias profesionales actuales no seran validas, a diferencia de 6 personas que opinan que si en estos tres aspectos.

Al preguntarle si conocian su horario de trabajo con mas de un mes de anticipacion 9 personas opinaron de que no, a diferencia de 8 personas.

La gran mayoría representadas por 14 personas consideran que sus perspectivas de desarrollo profesional son buenas; no obstante 3 personas opinan de que no.

Y por último 15 consideran que su seguridad de empleo es buena.

GRAFICO 7: APOYO SOCIAL



De 17 personas encuestadas 11 consideran de que su opinion es tomada en cuenta en la gestion diaria del trabajo, 11 consideran de que estan informados de los cambios que se producen por la empresa, pero 6 personas opinan lo contrario en ambos aspectos.

Por otro lado la mayoría representadas por 14 personas consideran que la gestion del trabajo es buena, y que se les presta suficiente apoyo en el trabajo; ya que si lo necesitan pueden obtener la ayuda de los compañeros del trabajo, pero 3 personas opinan lo contrario en ambos aspectos.

Al preguntarles que si lo necesitaban podían obtener la ayuda de uno o varios compañeros 15 opinaron que sí; factor que se complementa con las buenas relaciones que hay en el lugar de trabajo.

Así mismo 15 personas opinan que los jefes conocen bien como trabajan, a diferencia de 2 personas.

Así mismo 15 personas consideran que la gente del trabajo no los irrita; por el contrario solo 2 personas opinan de que si.

Y por último el 100% de encuestados opinan que las relaciones en el lugar de trabajo son buenas; factor importante que ayuda a la empresa a lograr sus metas de manera mas rapida.

III- Nivel de estrés en los trabajadores

GRAFICO 8



En este gráfico podemos observar que 12 personas se encuentran en un nivel medio de estrés y 5 se encuentran en un nivel bajo de estrés.

IV- Nivel de desempeño de los trabajadores.

GRAFICO 9



Fuente: Datos proporcionados por la empresa

En este gráfico podemos observar que 13 personas se encuentra en un nivel medio de desempeño y 4 personas en un nivel alto de desempeño.

Tabla de contingencia Nivel de estrés * Nivel de desempeño

Recuento

Variables	Nivel de desempeño						Prueba exacta de Fisher		
	Medio		Alto		Total				
	n	%	n	%	n	%			
Nivel de estrés	Bajo		4	80	1	20	5	100	1.00
	Medio		9	75	3	25	12	100	
Total			13	76.47	4	23.53	17	100	

En esta tabla podemos observar que de las 5 personas que presentan un nivel de estrés bajo, 4 de ellas se encuentran en un nivel de desempeño medio y una persona se encuentra en un nivel de desempeño alto. A su vez de 12 personas que tienen un nivel de estrés medio, 9 presentan un nivel de desempeño medio y solamente 3 tienen un nivel de desempeño alto; por lo tanto podemos decir que no hay correlacion entre ambas variables; ya que no importa el nivel de estrés en que se encuentren los trabajadores porque siempre se encuentran en el mismo nivel de desempeño.

A su vez con estos resultados podemos decir que rechazamos nuestra hipotesis alternativa.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

1. Al realizar este estudio, se encontró que los trabajadores presentan estrés: 5 personas se encuentran en nivel bajo de estrés y 12 personas se encuentran en nivel medio de estrés.
2. Los factores laborales que más generan estrés en los trabajadores son:
 - Dentro de las exigencias del trabajo se encontró: el trabajar muy de prisa, los períodos largos de intensa concentración y la frecuencia con que son interrumpidas las tareas.
 - Dentro de las capacidades de decisión se encontró: el no poder abandonar con facilidad el lugar de trabajo, y que su trabajo no les permite tomar decisiones por su propia cuenta.
 - Dentro de las utilizaciones de competencias se encontró: lo repetitivas que son las tareas.
 - Dentro de las condiciones de empleo se encontró el no poder decidir: cuando tomar días libres, cuando comenzar y terminar de trabajar, cuando precisan de un descanso factor y el hecho de que sus competencias dentro de 5 años no serán validas.
 - Dentro del apoyo social se encontró que la opinión de los trabajadores no es suficientemente tenida en cuenta en la gestión diaria del trabajo y no están suficientemente informados de los cambios que ocurren en la empresa.
3. A partir de los datos proporcionados por Pro-Mujer, podemos mencionar que en la última evaluación realizada en la empresa que se llevo a cabo en febrero 2010, los empleados se encuentran en un nivel medio de desempeño y unos pocos en un nivel alto.
4. A partir de los datos suministrados por el programa podemos concluir que no existe relación entre las variables estrés y desempeño.
5. Se acepta la hipótesis nula, pues no se puede afirmar que el nivel de estrés determine el nivel de desempeño.

RECOMENDACIONES

A Nivel institucional:

1. Mejorar la organización y distribución del trabajo, para evitar que los empleados trabajen muy de prisa y para que sus tareas no sean interrumpidas frecuentemente por otros compañeros de trabajo.
2. Promover la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en relación a su puesto.
3. Brindar información a los trabajadores sobre los cambios que se darán en la empresa.
4. Buscar una persona experta en el tema de estrés, para que brinde una charla, a fin de abordar las posibles estrategias de afrontamiento para que los trabajadores puedan ponerlas en práctica.
5. Promover o una campaña de prevención de estrés a nivel personal. Por ejemplo la encargada de RRHH puede enviar por e-mail a todos los trabajadores una presentación de cómo manejar el estrés, a nivel personal.
6. Realizar reuniones con todos los trabajadores, para que ellos expresen lo que les causa estrés; a fin de que sean ellos mismos los que produzcan ideas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo.
7. Utilizar el test proporcionado de manera constante, a fin de evaluar a los trabajadores en los distintos periodos del año.
8. Realizar evaluaciones de higiene, seguridad ocupacional y factores psicosociales, para tener un diagnóstico más completo sobre los factores generadores de estrés.

A los profesores de la Facultad:

1. Que incentiven a los estudiantes a darle continuidad a este tipo de estudios, a fin de que ellos evalúen otro tipo de estresores laborales que no pudieron ser evaluados en éste.

BIBLIOGRAFIA

1. Atalaya P, María. Industrial data (2001).Estrés laboral y su influencia en el trabajo.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf Consultado el 28 de Enero 2010
2. Álvarez Ramírez, María del Rosario (2007). Revista ciencia y cuidado, Volumen 4, No 4. Barrera del desempeño.
<http://scholar.google.com.ni/scholar?q=Barrera+del+desempe%C3%B1o+por+Alvarez+Ramirez&hl=es&btnG=Buscar&lr=> Consultado el 3 de Febrero 2010.
3. Calabrese, Gustavo (2006) Impacto del estrés laboral en el anesesiólogo.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012033472006000400003&script=sci_arttext&tlng=es
Consultado el 22 de Enero de 2010.
4. Cano Vindel, Antonio (2002). La Naturaleza Del Estrés
http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm Consultado el 27 de Enero 2010.
5. Chiavenatto, Idalberto. (1992). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw-Hill.
6. Del Pino Peña, Rebeca. Revista OIKOS, No. 27 (2009). Administracion Estratégica del estrés laboral.
http://www.edicionesucsh.cl/oikos/oikos27/27_02.pdf Consultado el 15 de Marzo 2010.
7. Estrada Silva, Karen Margarita. Tesis: Relación de la motivación y el estrés laboral en los trabajadores del Centro Experimental de Occidente (CEO) del Municipio de Posoltega, Chinandega. (Año 2005)
8. Fonseca Marante, Yosamne (2008).El estrés psicológico y sus principales formas de expresión en el ámbito laboral.
<http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/El%20estres%20psicologico%20y%20sus%20principales%20formas%20de%20expresion%20en%20el%20ambito%20laboral.pdf> Consultado el 5 de Marzo de 2010.
9. Fernández López, Rosa Verónica. Tesis: Factores de riesgo asociados a altos niveles de estrés laboral en maestros de centros preescolares de la ciudad de León, periodo Marzo-Octubre 2005.

10. Marulanda Ruiz, Isabel Cristina. Estrés laboral: enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. (2007). Ediciones Uniandes. Primera edición, http://publicacionesfaciso.uniandes.edu.co/psi/Estrés_Laboral.pdf Consultado el 19 de Enero de 2010.
11. Mayorga Caballero, Karla Francisca. Tesis: Causas del estrés laboral en mujeres docentes y administrativas de la Facultad de Medicina de la Unan-León. (Año 2005).
12. Medina Aguilar, Samuel, Preciado Serrano, María Lourdes y Pando Moreno, Manuel. Revista salud publica y nutricional, volumen 8, No. 4 (2007). Escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. <http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074f.pdf> Consultado el 22 de Enero 2010.
13. Ramos González, José Miguel. Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo. Volumen 1. Numero 2. Mayo- Agosto 2001. Artículo: Estrés en el trabajo. <http://www.medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2001/lm012f.pdf> Consultado el 25 de Enero 2010.
14. Pavón, Javier (2004). Estrés y Trabajo. http://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/ESTRES_y_TRABAJO.pdf Consultado el 20 de Enero 2010.
15. Peiró, José. M (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf Consultado el 25 de Enero 2010.
16. Peiró, José .M. Madrid (1993). Desencadenantes del estrés laboral. <http://www.construccion.uniovi.es/ergonomia/congresos/2005/psicosociologia/estres.pdf> Consultado el 25 de Enero de 2010.
17. Serrano Rosa, Miguel Ángel (2006). Adaptación Psicobiologica al estrés social en una muestra de profesores. <http://www.tesisenred.net/TDX-0521107-142458> Consultado el 15 de Enero 2010.
18. Serrano Rosa, Miguel Ángel. Moya, Luis y Salvador, Alicia. (2009) Anales de Psicología. Volumen 25. No.1. Estrés Laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. http://www.um.es/analesps/v25/v25_1/17-25_1.pdf Consultado el 20 de Enero 2010.

ANEXOS

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE PRO-MUJER

Pro Mujer fue fundada en Bolivia en 1990, por las señoras Lynne Patterson y Carmen Velazco; inicio como un programa de capacitación y ayuda alimentaria a familias de escasos recursos económicos.

Pro Mujer es una organización de desarrollo internacional sin fines de lucro. Su misión es apoyar a mujeres de escasos recursos y sus familias para que mejoren sus condiciones de vida.

El éxito alcanzado ha inspirado la expansión a países pobres de América latina, teniendo actualmente presencia en Bolivia, Perú, México, Argentina y Nicaragua.

Pro mujer Nicaragua se estableció en Julio de 1996 como réplica de Pro Mujer Bolivia.

Utilizando la metodología de Bancos Comunales, Pro- Mujer ofrece: Servicios Financieros a través de crédito para que las mujeres mejoren sus pequeños negocios, aumenten sus ingresos, fomenten el hábito del ahorro; Servicios No Financieros, siendo la capacitación eje central para incidir en el cambio de actitud en las mujeres. Actualmente Pro-Mujer Nicaragua tiene presencia y cobertura en los departamentos de León, Chinandega, Managua, Masaya, Granada, Carazo y Estelí.

La temática integral desarrollada en el proceso de capacitación incluye autoestima, liderazgo, violencia intrafamiliar, salud sexual y reproductiva, planificación familiar, destrezas básicas de negocios, gestión de asociaciones comunales.

Visión

Ser una institución de micro- finanzas líderes en el mercado nacional y regional, auto sostenible que brinde servicios integrales especializados con calidad y enfoque de género a mujeres emprendedoras de escasos recursos.

Misión

Apoyar a mujeres emprendedoras de escasos recursos para promover su empoderamiento y desarrollo integral, ofreciéndoles servicios financieros, capacitación y salud con sostenibilidad, calidad y enfoque de género.

Objetivos estratégicos Pro- Mujer Nicaragua

- Ofrecer servicios financieros diversificados con presencia y cobertura significativa a nivel nacional.
- Garantizar servicios integrados de capacitación y salud.
- Fortalecer la calidad en todas las áreas del programa.
- Consolidar el enfoque del género.
- Proyectar una imagen corporativa de eficiencia, transparencia y solidez institucional.

Programas y servicios:

1. Créditos.

- ✓ Bancos comunales: las asociaciones comunales son grupos o pequeñas organizaciones de 15 a 48 mujeres socias de un mismo barrio o comunidad a quienes se les enseña como organizar y gestionar sus propias gestiones comunales.
- ✓ Grupos solidarios: son una derivación de asociaciones para dar respuestas a las necesidades de las mujeres que han decidido incrementar sus créditos después de haber tenido la experiencia en asociaciones comunales.
- ✓ Créditos de oportunidad: son subgrupos que se organizan a lo interno de las asociaciones comunales constituidos de 3 a 20 mujeres que han decidido inyectar más capital a sus negocios.
- ✓ Asociaciones emprendedoras: organización de nuevas asociaciones comunales conformadas por mujeres que inician un nuevo negocio.
- ✓ Créditos escolares con garantía solidaria: para clientas y/ o hijos de clientas que están estudiando.
- ✓ Asociaciones comunales para hombres: organización y conformación de asociaciones comunales para hombres de escasos recursos.
- ✓ Crédito de vivienda: para construcción, mejoramiento y reparación de viviendas.
- ✓ Bolsa solidaria
- ✓ Créditos de profundidad
- ✓ Grupos solidarios para nuevas clientas

El crédito está dirigido exclusivamente a la inversión en actividades económicas rentables de servicio comercio y microindustria.

2. Capacitación

Aprovechando las reuniones de pagos Pro-Mujer brinda capacitación con el objetivo de fomentar la estabilidad de las asociaciones comunales, que la mujer desarrolle su potencial, reconozca y reivindique sus derechos básicos.

3. Atención en salud: Pro Mujer conecta a las mujeres con servicios de salud a través de convenios interinstitucionales.

4. Desarrollo y fortalecimiento de redes comunitarias:

- ✓ Red de promotoras de salud
- ✓ Red de desarrollo comunal
- ✓ Grupos consultivos

**Pro- Mujer
Plan de Desempeño 2009**

Nombre: _____

Periodo medido: _____

Posición: _____ Departamento/País: _____

1. Resultados (Escriba los objetivos en la columna de la izquierda a principios de año, haga su autoevaluación en la columna del medio al fin de año y coloque su puntaje de cumplimiento).

OBJETIVOS DEL PERIODO (Llenar a principio de año)	RESULTADOS OBTENIDOS (Autoevaluación al final de año)	CUMPLIMIENTO (Hizo mas de lo esperado= 100; Cumplió= 75; No cumplió= 50)
Objetivo 1:	Resultados:	Puntaje:
Objetivo 2:	Resultados:	Puntaje:
Objetivo 3:	Resultados:	Puntaje:
Objetivo 4:	Resultados:	Puntaje:
Objetivo 5:	Resultados:	Puntaje:
		PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO:

2. Áreas de Fortalezas (para ser completado por el empleado mismo).

1.

3. Sugerencias o Áreas Débiles u Oportunidad (para ser completado por el empleado mismo).

1.

4. Comentarios del Supervisor o Gerente relacionados con los resultados, fortalezas, sugerencias o áreas débiles u oportunidades, demostración de los valores de Pro Mujer (esta sección deberá ser completada por el Gerente o Jefe Inmediato).

Sumario de Evaluación del desempeño al empleado:

(A ser llenado por el Jefe inmediato, como conclusión de la reunión de retroalimentación).

- Colaborador excepcional**
- Colaborador Positivo**
- Desempeño por encima de lo exigido por el cargo**
- Desempeño mínimo exigido con el cargo**
- Desempeño no satisfactorio**

Fecha de reunión con el empleado: _____

Fecha de la reunión de evaluación de desempeño: _____

Firma del Jefe inmediato: _____ Fecha: _____

Firma del Gerente siguiente nivel (superior al jefe inmediato): _____

Fecha: _____

Comentarios del Gerente siguiente nivel (opcionales):

Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Pro-Mujer

Firma del empleado que esta siendo evaluado: _____

Fecha: _____

Comentarios por el empleado que esta siendo evaluado:



Unan- León

Estimados trabajadores, somos estudiantes egresadas de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. (UNAN-LEON).El motivo del presente test es para conocer el nivel de estrés que poseen los trabajadores de la oficina nacional de Pro-Mujer; así como conocer cuales de estos factores son los que generan ese estrés. Le pedimos que responda con sinceridad a las siguientes afirmaciones; ya que los resultados serán confidenciales y servirán para cumplir los objetivos de nuestro estudio. Englobe su respuesta.

Sexo: F M

Código: _____

Departamento al que pertenece: _____

- 1.- Mi trabajo exige trabajar muy deprisa..... Si No
- 2.- Mi trabajo exige trabajar muy duro..... Si No
- 3.- Se me pide que haga una cantidad excesiva de trabajo..... Si No
- 4.- Tengo tiempo suficiente para sacar adelante el trabajo..... No Si
- 5.- Estoy libre de exigencias externas conflictivas..... No Si
- 6.- Mi trabajo exige periodos largos de intensa
concentración en lo que se hace..... Si No
- 7.- Mis tareas son interrumpidas frecuentemente
antes de poder terminarlas, por lo que tengo que volver
sobre ellas después..... Si No
- 8.- Mi trabajo es muy agitado..... Si No
- 9.- Mi trabajo se retrasa con frecuencia porque debo
esperar el de otras personas o departamentos..... Si No.....

- 10.- Mi trabajo permite tomar numerosas decisiones por mi cuenta..... No Si
- 11.- En el puesto que ocupo tengo muy poca libertad para
decidir el modo de hacer mi trabajo..... Si No
- 12.- Tengo mucha influencia sobre lo que ocurre en mi trabajo..... No Si
- 13.- Puedo decidir el orden el que realizo mi trabajo..... No Si
- 14.- Puedo decidir cuando se va a hacer una tarea.....No Si
- 15.- Puedo abandonar con facilidad el lugar de trabajo
por un breve plazo..... No Si
- 16.- Puedo Interrumpir el trabajo si lo necesito..... No Si
- 17.- Puedo decidir mi propio ritmo de trabajo..... No Si.....
- 18.- Mi trabajo exige que aprenda cosas nuevas.....No Si
- 19.- Mi trabajo implica muchas tareas repetitivas..... Si No
- 20.- Mi trabajo exige que sea creativo..... No Si
- 21.- Mi trabajo me exige un alto nivel de capacitación..... No Si
- 22.- En mi trabajo tengo que hacer cosas diferentes..... No Si
- 23.- Tengo la capacidad de desarrollar mis propias
capacidades personales.....No Si.....
- 24.- Puedo decidir en que momento comenzar y terminar
de trabajar..... No Si
- 25.- Puedo decidir cuando preciso de un descanso.....No Si

- 26.- Conozco mi horario de trabajo con mas de un
mes de anticipación..... No Si
- 27.- Puedo decidir cuando tomar unos días libres..... No Si
- 28.- Mi seguridad de empleo es buena..... No Si
- 29.- Mis perspectivas de desarrollo profesional son buenas..... No Si
- 30.- Dentro de cinco años mis competencias profesionales
actuales todavía serán válidas..... No Si.....
- 31.- las relaciones en el lugar de trabajo son buenas..... No Si
- 32.- La gente del trabajo me irrita con frecuencia..... Si No
- 33.- Si lo necesito puedo obtener la ayuda de uno o
más compañeros..... No Si
- 34.- La gestión diaria del trabajo es buena..... No Si
- 35.- Mi opinión es suficientemente tenida en cuenta
en la gestión diaria del trabajo..... No Si
- 36.- Los jefes conocen bien cómo trabajo..... No Si
- 37.- Se me presta suficiente apoyo en el trabajo..... No Si
- 38.- Estoy suficientemente informado de los cambios
que se producen en la empresa..... No Si.....

FACTORES LABORALES GENERADORES DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRO-MUJER.

Tabla No.1. Exigencias del trabajo.

EXIGENCIAS DEL TRABAJO	NO		SI	
	n	%	n	%
Mi trabajo exige trabajar muy deprisa	2	11,8	15	88,2
Mi trabajo exige trabajar muy duro	5	29,4	12	70,6
Se me pide que haga una cantidad excesiva de trabajo	10	58,8	7	41,2
Tengo tiempo suficiente para sacar adelante mi trabajo	11	64,7	6	35,3
Estoy libre de exigencias externas conflictivas	5	29,4	12	70,6
Mi trabajo exige periodos largos de intensa concentración en lo que se hace	3	17,6	14	82,4
Mis tareas son interrumpidas frecuentemente antes de poder terminarlas	4	23,5	13	76,5
Mi trabajo es muy agitado	8	47,1	9	52,9
Mi trabajo se retrasa con frecuencia porque debo esperar el de otras personas	5	29,4	12	70,6

Tabla No.2 Capacidad de decisión

CAPACIDAD DE DECISIÓN	NO		SI	
	n	%	n	%
Mi trabajo permite tomar numerosas decisiones por mi cuenta	5	29,4	12	70,6
En el puesto que ocupo tengo muy poca libertad para decidir el modo de hacer mi trabajo	9	52,9	8	47,1
Tengo mucha influencia sobre lo que ocurre en mi trabajo	9	52,9	8	47,1
Puedo decidir el orden en que realizo mi trabajo	6	35,3	11	64,7
Puedo decidir cuándo se va a realizar una tarea	8	47,1	9	52,9
Puedo abandonar con facilidad el lugar de trabajo por un breve plazo	12	70,6	5	29,4
Puedo interrumpir el trabajo si lo necesito	8	47,1	9	52,9
Puedo decidir mi propio ritmo de trabajo	8	47,1	9	52,9

Tabla No. 3 Utilización de competencias

UTILIZACIÓN DE COMPETENCIAS	NO		SI	
	n	%	n	%
Mi trabajo exige que aprenda cosas nuevas	1	5,9	16	94,1
Mi trabajo implica muchas tareas repetitivas	6	35,3	11	64,7
Mi trabajo exige que sea creativo	3	17,6	14	82,4
Mi trabajo me exige un alto nivel de capacitación	3	17,6	14	82,4
En mi trabajo tengo que hacer cosas diferentes	6	35,3	11	64,7
Tengo la capacidad de desarrollar mis propias capacidades Personales	0	0	17	100

Tabla No. 4 Condiciones de empleo.

CONDICIONES DE EMPLEO	NO		SI	
	n	%	n	%
Puedo decidir en que momento comenzar y terminar de trabajar	11	64,7	6	35,3
Puedo decidir cuando preciso de un descanso	11	64,7	6	35,3
Conozco mi horario de trabajo con más de un mes de anticipación	9	52,9	8	47,1
Puedo decidir cuando tomar unos días libres	14	82,4	3	17,6
Mi seguridad de empleo es buena	2	11,8	15	88,2
Mis perspectivas de desarrollo profesional son buenas	3	17,6	14	82,4
Dentro de cinco años mis competencias profesionales actuales todavía serán válidas	11	64,7	6	35,3

Tabla No.5 Apoyo social.

APOYO SOCIAL	NO		SI	
	n	%	n	%
Las relaciones en el lugar de trabajo son buenas	0	0	17	100
La gente del trabajo me irrita con frecuencia	15	88,2	2	11,8
Si lo necesito puedo obtener la ayuda de uno o varios compañeros	2	11,8	15	88,2
La gestión diaria del trabajo es buena	3	17,6	14	82,4
Mi opinión es suficientemente tenida en cuenta en la gestión diaria del trabajo	6	35,3	11	64,7
Los jefes conocen bien como trabajo	2	11,8	15	88,2
Se presta suficiente apoyo en el trabajo	3	17,6	14	82,4
Estoy suficientemente informado de los cambios que se producen por la empresa	6	35,3	11	64,7

CÓDIGO DEL PERSONAL DE PRO-MUJER OFICINA NACIONAL Y NIVEL DE ESTRÉS DE CADA TRABAJADOR.

Código	Porcentaje de evaluación del desempeño	Nivel de estrés
01	60	Bajo
02	75	Medio
03	67	Bajo
04	63	Medio
05	63	Bajo
06	62.5	Medio
07	65	Bajo
08	65	Medio
09	80	Medio
10	70	Medio
11	81.25	Medio
12	81.25	Medio
13	65	Medio
14	55	Medio
15	60	Medio
16	60	Medio
17	85	Bajo