

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEP's-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BAJO RENDIMIENTO
ACADÉMICO: ESTUDIO REALIZADO CON ESTUDIANTES DE CUARTO AÑO
DE LA JORNADA NOCTURNA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
2012”**

ERICKA TERESA MEYER CRESPIN
INGRID JEANETTE COSENZA VARGAS

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2,012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEP’s-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BAJO RENDIMIENTO
ACADÉMICO: ESTUDIO REALIZADO CON ESTUDIANTES DE CUARTO
AÑO DE LA JORNADA NOCTURNA ESCUELA DE CIENCIAS
PSICOLÓGICAS 2012”**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

**ERICKA TERESA MEYER CRESPIN
INGRID JEANETTE COSENZA VARGAS**

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGAS

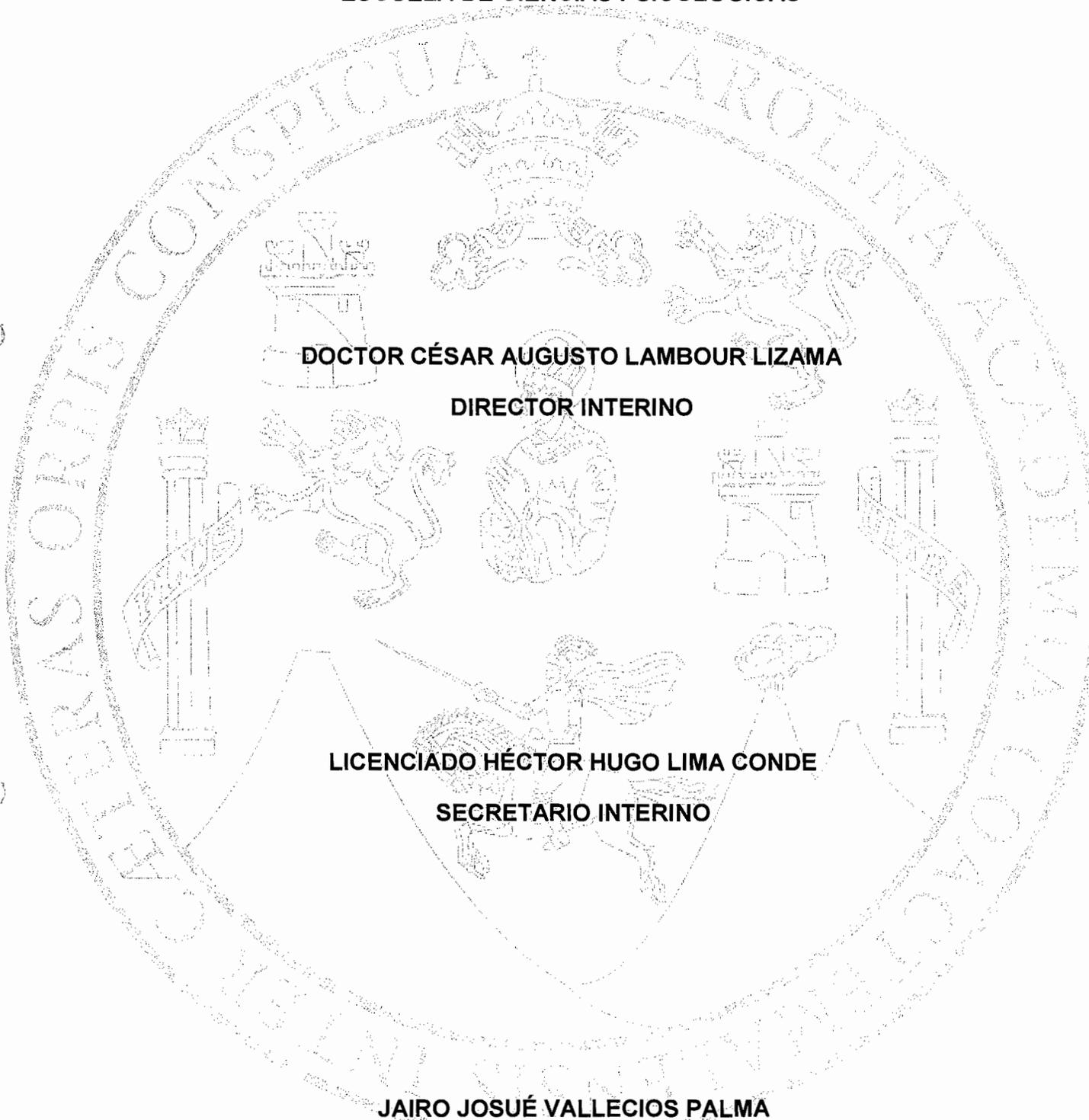
EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADAS

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

The seal of the Universidad de la Sierra Occidental is a large circular emblem. It features a central shield with a crown on top, flanked by two lions. Below the shield is a figure holding a staff. The shield is supported by two columns. The outer ring of the seal contains the Latin motto "FERRAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACUM" and the year "1960".

DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA

DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE

SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA

REPRESENTANTE ESTUDIANTIL

ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO-CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24 187530 Telfax 24 187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 128-2011
DIR. 1995-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

18 de octubre de 2012

Estudiantes

Ericka Teresa Meyer Crespín
Ingrid Jeanette Cosenza Vargas
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO GUIÓN DOS MIL DOCE (1984-2012)**, que literalmente dice:

“UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO: ESTUDIO REALIZADO CON ESTUDIANTES DE CUARTO AÑO DE LA JORNADA NOCTURNA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS 2012”**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Ericka Teresa Meyer Crespín
Ingrid Jeanette Cosenza Vargas

CARNÉ No. 1998-22840
CARNÉ No. 2003-17074

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Walter René Gudiel y revisado por Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas
Registro de Información
CUMUSAC

RECIBIDO

FIRMA: *[Signature]* HORA: 14:30 128-11 Registro

CIEPs 1749-2012
REG: 128-2011
REG: 505-2011

INFORME FINAL

Guatemala, 09 de octubre 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO: ESTUDIO REALIZADO CON ESTUDIANTES DE CUARTO AÑO DE LA JORNADA NOCTURNA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS 2012.”

ESTUDIANTE: **Ericka Teresa Meyer Crespin**
Ingrid Jeanette Cosenza Vargas

CARNÉ No.
1998-22840
2003-17074

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 12 de septiembre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 08 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Signature]
Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs. 1750-2012

REG: 128-2011

REG: 505-2011

Guatemala, 09 de octubre 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas**

Licenciado García:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

"EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL BAJO RENDIMIENTO ACEDÉMICO: ESTUDIO REALIZADO CON ESTUDIANTES DE CUARTO AÑO DE LA JORNADA NOCTURNA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS 2012."

**ESTUDIANTE:
Ericka Teresa Meyer Crespín
Ingrid Jeanette Cosensa Vargas**

**CARNÉ No.
1998-22840
2003-17074**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 05 de septiembre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


**Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva
DOCENTE REVISOR**



Guatemala, 16 de agosto del 2012

Licenciado
Marco Antonio García
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Licenciado García:

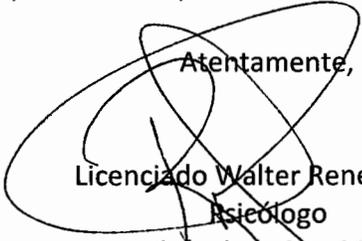
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "El Estrés Laboral, y su influencia en el bajo rendimiento académico: Estudio realizado con estudiantes de cuarto año de la jornada nocturna escuela de Ciencias Psicológicas 2012" realizado por las estudiantes ERICKA TERESA MEYER CRESPIAN CARNÉ 199822840 E INGRID JEANETTE COSENZA VARGAS CARNÉ 200317074.

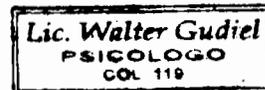
El trabajo fue realizado a partir del 23 de junio del 2011 fecha en que se aprobó la tabla de vaciado, hasta el 16 de agosto 2012.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEP's por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otra particular, me suscribo,

Atentamente,


Licenciado Walter René Gudiel
Psicólogo
Colegiado No. 119
Asesor de Contenido





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 3 de mayo del 2012

Licenciado

Marco Antonio García

Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

CUM

Licenciado García:

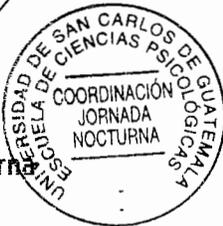
Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informamos que las estudiantes Ericka Teresa Meyer Crespín Carnét No. 199822840 e Ingrid Jeanette Cosenza Vargas Carnét No. 200317074, realizaron ciento veintidós (122) encuestas en el curso de Metodología de la Investigación IV, el cual es impartido por la Licda. Blanca Peralta, a los alumnos de cuarto grado, secciones "A" y "B" de la jornada nocturna, los días lunes 16 y jueves 26 del mes de abril respectivamente, en un horario de 18:00 a 19:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de Investigación "El Estrés Laboral, y su influencia en el bajo rendimiento académico: Estudio realizado con estudiantes de cuarto año de la jornada nocturna de la escuela de Ciencias Psicológicas 2012".

Sin otro particular, nos suscribimos de usted,

Atentamente,

Lic. Gustavo García
Coordinador Jornada Nocturna



Licda. Blanca Peralta
Catedrática del Curso

PADRINO DE GRADUACIÓN

POR ERICKA TERESA MEYER CRESPIE E

INGRID JEANETTE COSENZA VARGAS

WALTER RENÉ GUDIEL

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 119

ACTO QUE DEDICO

- A Dios: Por estar siempre conmigo no abandonarme, darme bendición y protección
- A Mi Madre: Por guiarme, darme fortaleza y ejemplo, por estar presente siempre en sus oraciones
- A Mi Padre: Que a pesar de que ya no está conmigo, me dio ejemplo de responsabilidad, dedicación y tenacidad
- A Mis Hermanos: Max y Luis, porque son buenos hermanos se merecen que yo comparta con ellos este triunfo
- A Mis Amigos: Candy, Boni, Erick, y Zuleyma, por brindarme su apoyo, consejos y buenos deseos, así como todos los momentos felices y tristes que hemos compartido
- A Mi Amiga: Ingrid Cosenza por brindarme la oportunidad de compartir momentos tanto a nivel académico como personal y por construir juntas el futuro profesional que merecemos

Por Ericka Teresa Meyer Crespín

ACTO QUE DEDICO

A Dios y la Virgen María

Gracias por guiarme en las decisiones que he tomado y darme la vida para llegar a alcanzar una de mis metas

A Mi Madre: Ely Vargas

Por ser ejemplo de lucha, constancia y brindarme su apoyo siempre

A Mi Prometido y amigo: Iván Gudiel

Por ser alguien muy especial en mi vida y demostrarme que siempre cuento con tu apoyo

A Mi Hermano: Roberto Cosenza

Me orgullece que me veas alcanzando una más de mis metas

A mi amiga Ericka Meyer

Te agradezco por tu apoyo y los buenos momentos que pasamos como estudiantes universitarias de antemano te deseo un excelente futuro como profesional

Por Ingrid Jeanette Cosenza Vargas

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser guía y luz

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, por recibirme y permitirme realizar mis estudios profesionales

A la Escuela de Ciencias Psicológicas por brindarme apoyo, formación académica y experiencia

Al Lic. Walter Gudiel, por su asesoría profesional y orientación para la realización de la presente investigación

A la Licda. Ninfa Cruz, por su valiosa orientación en la realización de esta Investigación

A todas las personas que nos dieron aliento y apoyo y que de alguna u otra manera contribuyeron a la culminación de esta investigación

Por: Ericka Teresa Meyer Crespín

A la Escuela de Ciencias Psicológicas: Por brindarme la oportunidad de ser egresada de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Al departamento de Investigación Mayra Gutiérrez, por apoyar la idea y permitir que se llegara a cabo la investigación

Lic. Walter Gudiel. Por su asesoramiento profesional en la investigación

Licda. Ninfa Cruz, Por su excelente orientación y punto de vista profesional en la en el trabajo investigado

Y a quienes participaron en la fase de investigación

A los alumnos de año de las secciones A y B del ciclo 2012 y a los catedráticos de cuarto año muchas gracias por tu apoyo

Por: Ingrid Jeanette Cosenza Vargas

ÍNDICE

Página

RESUMEN

PRÓLOGO

CAPÍTULO I

1. Introducción.....	5
1.1. Planteamiento del Problema y Marco Teórico.....	7
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	7
1.1.2 Marco Teórico.....	8
1.1.2.1 Estrés.....	8
1.1.2.2 Fases del Estrés.....	10
1.1.2.3 Niveles de Estrés.....	11
1.1.2.4 Naturaleza y Síntomas del Estrés.....	12
1.1.2.5 El Estrés Desde el Punto de Vista Psicológico.....	13
1.1.2.6 Componentes de la Respuesta al Estrés.....	14
1.1.2.7 Estrés Laboral.....	14
1.1.2.8 Fuentes de Estrés Relacionadas con el Trabajo.....	19
1.1.2.9 Tensión Laboral.....	19
1.1.2.10 Causas de la Tensión Laboral.....	20
1.1.2.11 Ansiedad.....	22
1.1.2.12 Principales Síndromes de Estrés y Ansiedad Relacionados con el Trabajo.....	23

1.1.2.13 Higiene Laboral.....	25
1.1.2.14 Técnica para el Afrontamiento y Control de Estrés.....	25
1.1.2.15 Cambios y Transformaciones en el Escenario Mundial.....	27
1.1.2.16 Cambios y Transformaciones en el Área de Recurso Humano.....	29
1.1.2.17 Aprendizaje y Memoria.....	30
1.1.2.18 Teorías del Aprendizaje.....	31
1.1.2.19 Teoría del Comportamiento Organizacional.....	34
1.1.2.20 Rendimiento Académico.....	35
1.1.3 Hipótesis de Trabajo.....	38
1.1.4 Delimitación.....	38

CAPÍTULO II

2. Técnicas e Instrumentos

2.1. Técnicas.....	39
2.2. Instrumentos.....	40

CAPÍTULO III

3. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

3.1. Características del lugar.....	42
3.2. Características de la población.....	42
3.3. Análisis Cualitativo.....	42
3.4. Análisis Cuantitativo.....	46

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones.....52

4.2. Recomendaciones.....52

BIBLIOGRAFÍA.....54

ANEXOS

RESUMEN

“El Estrés Laboral y su influencia en el bajo rendimiento académico: Estudio realizado con estudiantes de cuarto año de la jornada nocturna escuela de Ciencias Psicológicas 2012”

Ericka Teresa Meyer Crespin
Ingrid Jeanette Cosenza Vargas

El propósito de esta investigación fue conocer si el rendimiento académico del estudiante trabajador universitario, es afectado por el estrés laboral que maneja diariamente en su jornada de trabajo, debido a que el estudiante trabajador tiene una jornada laboral completa, dedica poco tiempo a la realización de tareas y al estudio de los cursos de la carrera, que no le permite tener un rendimiento académico adecuado. Dicha investigación se llevó a cabo con ciento veintiún estudiantes de cuarto año de la carrera de Licenciatura en Psicología en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos, ubicada en el Centro Universitario Metropolitano CUM.

Los estudiantes trabajadores llevan una vida más cargada que los estudiantes que solo se dedican a sus estudios, esto se debe a que muchos ya tienen responsabilidades económicas por lo que se ven en la necesidad de trabajar para poder tener una estabilidad económica. En el caso de los estudiantes que son solteros pero tienen responsabilidad económica en la casa, necesitan de su salario para pagar los gastos de servicios, alimentación, alquiler, o cuota de la casa si la están pagando; debido a que sus padres no poseen un empleo remuneradamente satisfactorio con la capacidad de ayudar económicamente a sus hijos, para que estos se dediquen un cien por ciento a sus estudios universitarios.

Lamentablemente el estudiante trabajador de la carrera de Psicología no aplica los conocimientos de las técnicas de relajación que se dan a conocer a través de los cursos dados en su momento, como todo estudiante puede en cualquier momento experimentar estrés el cual no le permitirá desempeñarse satisfactoriamente en las esferas de su vida. A nivel físico la relajación y la respiración afectan beneficiosamente a todos los aparatos del organismo. Libera las tensiones y contracturas musculares que pueden producir fatiga, dolores o calambres.

El presente proyecto se fundamentó en la teoría de Comportamiento Organizacional de Fred Luthans el cual está basado en la teoría social cognitiva que indica que la parte social reconoce los orígenes sociales de gran parte del pensamiento y la acción humana (lo que los individuos aprenden por formar parte de una sociedad) en tanto en la parte cognitiva reconoce la contribución importante de los procesos de pensamiento a la motivación, las actitudes y la acción humanas. Fred Luthans añade a su investigación la teoría del aprendizaje social de Bandura y la desarrolló hasta convertirla en la teoría cognitivo social

Las técnicas que se utilizaron fueron la de recolección de datos (o de información): a través de un cuestionario de estrés laboral de 20 preguntas el cual tomó como base varias escalas entre ellas: Escala de Apreciación del Estrés EAE,

que consta de cuatro escalas independientes de las cuales se eligió la Escala de Estrés Socio-Laboral EAE-S, ésta tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral de Fernández Seara. El Cuestionario de Estrés Laboral, realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. (OIT-OMS) adaptado a la cultura guatemalteca. Así también se utilizó la Escala de Estrés de Arthur Rowshan que mide los signos físicos, sociales, emocionales, mentales, espirituales y la naturaleza y síntomas del estrés la cual consta de 70 preguntas.

PRÓLOGO

La investigación que se presenta sobre el estrés y como afecta éste al estudiante universitario del cuarto grado de la carrera de Licenciatura en Psicología, de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, surgió como una inquietud y además es también una clara preocupación de lo que acontece hoy en día tanto a nivel nacional como internacional.

Es necesario tomar conciencia que el ser humano de hoy está sometido a un ritmo de vida y trabajo demasiado extenuante, el cuál le genera estrés, no solo por la posible carga laboral que pueda tener, sino también como factores externos que pueden afectar su vida diaria, como el académico, económico y el social.

Como estudiantes investigadoras, se quiso brindar un pequeño aporte, dando a conocer los resultados que se obtuvieron después de realizar las encuestas con los estudiantes de la muestra.

El presente trabajo aspira a realizar un pequeño resumen sobre el estrés, no es demasiado extenso ni pretende tampoco ser definitivo. Su propósito es centrar el interés en este tema y sus repercusiones.

Para obtener los resultados de la investigación se realizó una encuesta de estrés laboral de 20 preguntas, el cual tomó como base la Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral EAE-S y del Cuestionario de Estrés Laboral realizado por la Fundación Europea (OIT-OMS) y la Escala de Estrés de Arthur y Rowshan de 70 preguntas que mide los signos y síntomas del estrés.

Esta investigación dio la oportunidad de tener una enorme experiencia, en relación al estrés y conocer mucho más sobre éste, así como darse cuenta que muchos de los estudiantes desconocían que manifestaban síntomas de estrés que les estaba provocando deterioro en su salud.

Dicha investigación fue satisfactoria debido a que se realizó dentro de la Escuela de Ciencias Psicológicas y permitió ver desde varios puntos de vista la información obtenida.

El haber tenido la oportunidad de realizar la investigación con estudiantes universitarios fue una experiencia positiva y agradable, con la misma se pudo determinar que el mismo no se ha dado cuenta de que el estrés afecta su entorno a pesar de conocer las consecuencias de padecerlo. También se pudo definir que el estudiante se ve afectado en su rendimiento académico debido al horario extenso de sus labores, no así los estudiantes que tienen un trabajo de menos tiempo. Aunque es claro observar que los estudiantes que tienen menos estrés no tienen un rendimiento académico extraordinario, lo que permite deducir que no aprovechan el tiempo que tienen libre para dedicarse a estudiar y a realizar sus tareas.

Se brinda un especial agradecimiento a los estudiantes de la muestra; ya que sin ellos no habría resultados en esta investigación y a la Escuela de Ciencias Psicológicas por permitir la realización de este estudio para que el mismo sea de utilidad para los estudiantes universitarios.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La experiencia ha evidenciado que los estudiantes de la jornada nocturna cuentan con un trabajo de tiempo completo ya que forman parte sostenible dentro un hogar estando solteros, o bien si ya son padres o madres de familia, llevándolos a desempeñarse dentro de la sociedad como estudiantes trabajadores. En el camino ambos roles muchas veces no se manejan de una forma adecuada y padecen lo que es el nivel de estrés laboral, y esto a la vez se ha vuelto cotidiano y se ve manifestado en el rendimiento académico en sus estudios.

En los últimos años la sociedad guatemalteca ha sufrido muchos cambios, entre ellos sociales, económicos, de violencia y laborales, los cuales han provocado el cierre de empresas y por ende mayor demanda de puestos de trabajo, el guatemalteco es trabajador, responsable, y desea superarse a través del estudio para ser más competitivo. El estrés laboral que sufren en el lugar de trabajo, por mala remuneración, condiciones de trabajo deficientes, demasiadas responsabilidades u horarios extensos provoca que el estudiante se sienta presionado, frustrado, tenga conflictos y sufra de ansiedad, estas situaciones obligan a que el estudiante se dedique más al trabajo y deje de lado sus estudios.

La situación actual del país afecta a todo nivel, al priorizar las necesidades se mencionan en primer lugar lo económico, se necesita satisfacer las necesidades básicas como lo son alimento, ropa, vivienda y salud. Dejando lo académico como última opción.

La investigación presentada a continuación surgió como una inquietud del estudiante trabajador universitario, que por experiencia vivencial determinó que había causas externas que afectaban su rendimiento académico.

En el Capítulo I se podrá encontrar los conceptos más importantes que están relacionados con el estrés, estrés laboral y el rendimiento académico, así como un breve análisis de cada tema. Se creyó importante mencionar los

cambios que ha tenido el área del Recurso Humano a través de la historia, para poder tener un concepto más claro sobre la realidad que vive el estudiante universitario que trabaja para sostener sus estudios.

Al final del capítulo se formuló la hipótesis de trabajo en la cual se determinó que el estrés laboral de los estudiantes es causa del bajo rendimiento en sus estudios, la misma se definió tomando en cuenta que las estudiantes investigadoras que elaboraron dicho estudio fueron a su vez estudiantes trabajadoras.

En el Capítulo II se definieron las técnicas e instrumentos utilizados en esta investigación. En primer lugar se determinó utilizar un cuestionario y una escala de estrés lo más clara posible, para que le permitiera al estudiante responderlo de forma rápida y precisa.

En el Capítulo III se hace un análisis cuantitativo y cualitativo obtenidos de los resultados que arrojaron los instrumentos utilizados, en este se pudo obtener información laboral del estudiante, así como el nivel de estrés que padecen y compararlo con el rendimiento académico. Esto fue posible obteniendo información de calificaciones de los estudiantes durante la primera fase del año en curso.

En el Capítulo IV se describen las conclusiones y recomendaciones que surgieron a raíz de la realización de esta investigación, en las cuales se menciona que el estrés laboral afecta el rendimiento académico de los estudiantes que laboran una jornada completa. Así también se recomienda que los estudiantes realicen actividades culturales y recreativas para minimizar los efectos del estrés.

Se considera que esta investigación puede ayudar en un futuro a desarrollar programas de atención al estudiante, que le permita manejar y controlar el estrés de una forma adecuada, para que éste no le afecte en su desarrollo académico.

1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico

1.1.1. Planteamiento del Problema

En la Escuela de Ciencias Psicológicas existen tres jornadas para que el estudiante realice sus estudios, siendo éstas la matutina, vespertina y nocturna. Durante la jornada nocturna se ha observado mucho más afluencia de estudiantes que en las otras jornadas, esto debido a que la mayoría de estudiantes de la jornada nocturna poseen un trabajo de tiempo completo. Además el estudiante trabajador sale después de su jornada laboral para dirigirse a recibir sus cursos, inician a las 17:30 y terminan a las 20:30 horas y el tiempo para recibir dichos cursos es más corto. Aunado a esto los estudiantes de la jornada nocturna deben de realizar un esfuerzo mayor; además de trabajar y asistir a cursos durante la semana, deben cumplir con las horas de práctica supervisada que la Escuela de Ciencias Psicológicas requiere. Esto sin contar con que algunos de ellos ya tengan familia u otras responsabilidades y necesiten tiempo extra para dedicarlo a estas actividades.

El estrés laboral¹ fue definido por la Comisión Europea como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante ciertos aspectos nocivos de la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. Debido a que el estudiante trabajador pasa como mínimo ocho horas diarias en su lugar de trabajo genera un nivel de estrés laboral. Según un estudio de Luminari² una empresa de servicios médicos, hay cuatro factores que tienen una influencia importante Alta demanda: Tener demasiado que hacer en un tiempo demasiado corto. Alto esfuerzo: Tener que gastar demasiada energía física o mental en un periodo demasiado largo. Bajo control: Tener muy poca influencia sobre la manera en que se realiza un trabajo cotidiano. Baja recompensa: Poco de estrés en los empleados: o ningún reconocimiento por

¹ Bosqued Lorete, Marisa, (2000): Que no te pese el Trabajo, página 19

² Bohlander, George y Snell Scott (2008): Administración de Recursos Humanos, 14a. Edición, Página 538

un trabajo bien realizado.

La crisis económica y la difícil situación laboral que viven la mayoría de jóvenes provocan que los mismos dediquen más tiempo e interés a sus trabajos que a los cursos de la carrera de Psicología y este descuido repercute en las notas y promedio de los estudiantes quienes al manifestar síntomas de estrés no ponen el empeño y dedicación necesarias a las tareas y estudio, llegando así a obtener un bajo rendimiento académico, que en el futuro puede llevarlos a la deserción de cursos y a posponer la terminación de su carrera.

1.1.2 Marco Teórico

1.1.2.1 Estrés

Una pequeña revisión del concepto de estrés a lo largo de la historia para precisar su significado. El término estrés deriva del vocablo latino stringere, que significa "provocar tensión". Fue utilizado por primera vez por Cannon en 1911, quien lo definió como "todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida". Posteriormente, Selye, fisiólogo de la Universidad de Montreal, en 1936 dejó de poner el énfasis en el estímulo para hacerlo en la respuesta, describiendo el estrés como "la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él". Siguiendo definiciones han ido teniendo en cuenta más factores que intervienen en la producción de estrés. Se entiende por estrés³ todo proceso, originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo, y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema. El estrés⁴ también se define como el conjunto de modificaciones en el funcionamiento basal del individuo directamente atribuibles a la eliminación o adaptación a estímulos nocivos y peligrosos, ya

³ Engle, George I.. (1962): Estrés Modelo Biopsicosocial página 78

⁴ González de Riviera, José L., (1980): El Índice de Reactividad al Estrés, página 180

sean reales o imaginarios. Por último el estrés⁵ es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas.

En la producción de estrés intervienen tres factores:

- *El nivel o grado de presión que experimenta el sujeto, visto de una manera objetiva.*
- *Los medios y capacidades con que ese mismo sujeto cuenta para hacer frente al estrés. Algunas personas parece que disponen en su repertorio de comportamiento de unas mayores y más eficaces habilidades para afrontar y manejar el estrés, eso es lo que hace que las situaciones estresantes a que se ven sometidos no deriven en ansiedad. Tendrían una mayor resistencia al estrés, mientras que las personas que poseen esas destrezas en menor cuantía estarían en una situación de mayor vulnerabilidad al estrés. Ante el mismo tipo de situación, sea de estrés agudo o crónico, cada uno de estos sujetos va a reaccionar de manera muy distinta en función de que en su repertorio de conductas estén presentes, en mayor o menor medida, las habilidades de afrontamiento y manejo del estrés.*
- *La vivencia subjetiva del estrés, derivada de las creencias y actitudes que cada uno tiene al respecto. Esta circunstancia marca la diferencia entre experimentar el estrés de una manera positiva, como algo “que le hace a uno funcionar mejor” hasta el otro extremo en el que el estrés es considerado como una experiencia negativa, desconfortable y que es algo a evitar. Mientras que algunas personas se aburren sin cierta dosis de estrés y prontamente lo buscan de manera activa, incluso en sus tiempos de ocio (por ejemplo a través de deportes de aventura y de riesgo) lo consideran algo así como la “salsa de la vida”, otras personas lo aborrecen*

⁵ Rojas, Enrique (1989): La Ansiedad, página 48

y huyen de él siempre que pueden, puesto que su ideal de vida es, digamos, más tranquilo y pasivo.

- Este último factor resulta de gran interés porque nos lleva de manera inmediata a hacer una diferenciación entre lo que podríamos considerar como dos tipos de estrés.

a- Un estrés positivo, adaptativo, funcional y no displacentero que sirve al individuo para desarrollar un mayor rendimiento y tener una mayor probabilidad de conseguir sus metas con éxito y que es vivido como una experiencia agradable, neutra o, como mucho, tan solo ligeramente desagradable de manera puntual. Se ha dado en denominar eutrés, literalmente buen estrés, es decir, aquel cuyos efectos son positivos y que actúa como estímulo para nuestra capacidad de reacción. Podemos decir que cada persona tiene su nivel propio de estrés que es para ella el óptimo e ideal para alcanzar el grado de activación necesario para el desarrollo de sus tareas y para tener un grado aceptable de rendimiento. Sin él, se caería en el aburrimiento que, paradójicamente, también es fuente de estrés (y en este caso desadaptativo) en el medio plazo y aún todavía en el largo.

b- Un estrés negativo, desadaptativo, disfuncional y displacentero que provoca en el individuo una merma en su rendimiento, debido principalmente a que está más preocupado por sus vivencias subjetivas negativas que por la propia tarea a desarrollar. Es lo que llamamos distrés (estrés disfuncional), es decir aquel que paraliza a la persona que lo padece y resulta perjudicial para su salud.

1.1.2.2 Fases del Estrés

- *Reacción de alarma: el sujeto se nota desbordado por las exigencias del entorno, y comienza a experimentar todo el correlato de sintomatología de activación fisiológica: taquicardia, tensión muscular, cierta dificultad para respirar, trastornos vagos y difusos en diversas partes del organismo, etc.*

- *Fase de resistencia: se produce una cierta adaptación a la sobreexigencia del entorno (o más bien podríamos decir pseudo adaptación, lo realmente adaptativo sería reorganizar los factores productores de estrés al acostumbrarse a vivir con el sobreesfuerzo.*
- *Fase de agotamiento: podemos decir que esta es la fase donde el estrés sufrido durante las dos fases anteriores "pasa factura". El sujeto sometido a una presión superior a sus fuerzas se agota y se derrumba, fallando sus estrategias adaptativas. Los síntomas de ansiedad se amplían, tanto en número como en intensidad y duración en el tiempo. Se impone tomar medidas drásticas para superar el estrés.*

1.1.2.3 Niveles de Estrés

- *Grado 1: Estrés leve, que incluso se experimenta como una sensación agradable. Aumenta el nivel de actividad y, por tanto, el rendimiento. Es una fase en la que ya se están consumiendo reservas de energía, por lo que no es recomendable mantenerla durante un periodo prolongado de tiempo.*
- *Grado 2: Nivel en el que ya comienzan a presentarse perturbaciones como taquicardia, tensión muscular, cansancio al levantarse, ligeras molestias digestivas y una cierta incapacidad para relajarse.*
- *Grado 3: Los síntomas anteriores se acentúan, acompañándose de otros como trastornos del sueño y sensación crónica de cansancio.*
- *Grado 4: Existe ya una clara dificultad para acabar la jornada; la capacidad de concentración y reacción ante los problemas laborales disminuyen claramente, por lo que también lo hace el rendimiento. Los trastornos del sueño se intensifican, con dificultad para conciliarlo y/o sueño interrumpido. Hay una cierta sensación de temor y la vida en general se torna subjetivamente desagradable.*
- *Grado 5: la fatiga se ha apoderado ya del organismo y no cede tras el descanso, se experimenta dificultad aun para realizar tareas*

cotidianas de lo más sencillo. Se experimentan molestias intensas diarias y se acrecienta la sensación de temor.

- *Grado 6: Los síntomas pueden considerarse ya graves: temblores, sensación de hormigueo o de insensibilidad en extremidades, respiración entrecortada, fuerte taquicardia, gran dificultad de concentración, sensación de pánico y una tremenda fatiga que obstaculiza enormemente la realización de cualquier actividad.*

El estrés es un esfuerzo y una exigencia a la capacidad que tiene el cuerpo de adaptarse a situaciones inesperadas, las personas reaccionan de diferente forma al estrés. Existe un estrés positivo que motiva al organismo a desempeñarse más activamente, pero cuando este se convierte en una exigencia muy grande y provoca una respuesta psicósomática, en este momento el cuerpo está siendo forzado a responder físicamente ante el estímulo del estrés.

1.1.2.4 Naturaleza y Síntomas del Estrés

El estrés siempre nos acompaña y su intensidad varía según la situación en la que nos encontremos. Al ocuparse de sus complejas funciones en todo momento, el cerebro trabaja sin cesar, mientras el corazón bombea sangre regularmente y los pulmones se llenan y vacían de aire. Por consiguiente, en un sentido técnico, todos experimentamos estrés constantemente, cuando somos conscientes, siempre añadimos algo a la lista de tareas del cuerpo.

Contrariamente a la creencia popular, el estrés no siempre es perjudicial; puede ser una eficaz fuente de motivación, algo que añade sabor a la vida. Los atletas olímpicos no suelen batir récords durante los entrenamientos, como tampoco los actores ofrecen sus mejores interpretaciones durante los ensayos; como el resto de nosotros, dan lo mejor de sí mismos cuando los estimula el estrés de actuar ante la atenta mirada de un público anhelante.

1.1.2.5 El Estrés Desde el Punto de Vista Psicológico

Desde el punto de vista psicológico el término estrés es uno de los constructos más abordados debido a su impacto en la salud física-mental. El proceso de estrés comienza cuando el individuo le llegan unas demandas que pueden ser generalizadas por él mismo o por el ambiente.

Las demandas provenientes del exterior pueden ser un embotellamiento o bien un acontecimiento de la vida diaria que produzcan cambios muy profundos.

La reacción del sujeto que es el segundo componente, el cual vendrá a delimitar en la interpretación de amenazante o no que el mismo estímulo estresante y no todo el mundo reacciona de la misma manera ante un determinado estímulo, para que exista estrés la persona ha de evaluar la situación como amenazante y considerar que no posee los recursos necesarios para enfrentarse a ella.

Generalmente cuando se habla de estrés se hace referencia al estímulo o factor causante a la reacción, a los procesos intervinientes por una parte se encuentra que el estrés se ha definido como una variable a estimular.

La respuesta de estrés consta de componentes psicológicos comportamentales y fisiológicos. Desde el punto de vista comportamental pueden ser apariciones de temblores, pérdida de sueño, pérdida de las capacidades verbales.

Desde el punto de vista psicológico están: irritabilidad, ansiedad, pérdida de concentración perceptiva disminuida.

Los síntomas fisiológicos son los propios de una reacción de alerta dilatación de pupila, incremento de la presión y la tensión muscular junto con los incrementos de los niveles de catecolaminas⁶ y corticoesteroides.

⁶ Tipo de neurohormona (sustancia química elaborada por las células nerviosas y usada para enviar señales a otras células). Las catecolaminas son importantes para responder al estrés. Las concentraciones altas de esta sustancia pueden causar presión arterial alta, que a su vez puede causar dolores de cabeza.

El estrés es una reacción que afecta a todo nuestro organismo, porque puede provocar un desequilibrio físico, mental y emocional ya que al padecerlo el cuerpo humano no es capaz de ocultarlo, al no poder manejarlo puede traer consecuencias graves en la vida de una persona. Esto puede provocar el descuido de la familia, intereses personales, laborales y académicos.

1.1.2.6 Componente de la Respuesta de Estrés

Cambios Psicológicos:

Preocupación, estrechamiento de atención, agobio y confusión, Incapacidad para tomar decisiones, no sentir control.

Cambios Fisiológicos:

Aumento de la frecuencia cardiaca, presión sanguínea, Incremento de la tensión respiratoria, incremento de la tensión muscular y boca pastosa.

Cambios Comportamentales:

Movimiento rápido de pie, incremento de parpadeo, bostezos repetidos, temblores, morder las uñas de las manos, andar de un lado a otro.

1.1.2.7 Estrés Laboral

La Comisión Europea definió en el año 2000 el estrés laboral como: un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Conjunto de reacciones emocionales: esto es de todo aquello que sentimos y experimentamos a nivel emocional y afectivo como producto de nuestra interacción con todos los componentes del trabajo. Entrarían en este apartado factores como la insatisfacción, la frustración, la ansiedad, la

sensación de estar agobiado por una sobrecarga laboral o por una falta de dominio de las tareas encomendadas, etc.

Reacciones cognitivas: es decir, el conjunto de valoraciones subjetivas que cada uno de los trabajadores realiza de todos y cada uno de los factores que componen el trabajo o intervienen en él.

Reacciones fisiológicas: o sea como se manifiesta a nivel corporal cada uno de los trabajadores el estrés o ansiedad que experimenta: con aumento de frecuencia del latido cardíaco, subida de la presión arterial, etc.

Reacciones del comportamiento: o dicho, en otras palabras, cómo reacciona cada trabajador cuando está sometido a estrés o ansiedad en el nivel de su conducta: contesta mal a sus compañeros, desciende su rendimiento laboral, falta al trabajo, etc. Ciertos aspectos nocivos: es decir, aspectos que son dañinos para la salud física y/o psíquica del trabajador, produciéndole estrés o ansiedad más allá de lo que podríamos considerar como normal.

Contenido del trabajo: o cuáles son las funciones y tareas que conlleva un determinado puesto de trabajo: hacer fotocopias, tomar decisiones de organización de la empresa, etc. Los síndromes de estrés asociado al empleo de las nuevas tecnologías serían un caso de estrés producido, en alguna medida, por los aspectos nocivos del contenido del trabajo.

Organización del trabajo: como este está distribuido y ordenado, haciendo referencia a las cuestiones estructurales de la empresa. Por ejemplo, el mobbing o acoso laboral está en buena medida favorecido por determinadas características de organización de una empresa, mientras que los perjuicios derivados del trabajo nocturno o turnos como causa directa los aspectos organizativos de la empresa.

Entorno del trabajo: haciendo referencia desde cuestiones ergonómicas, como altura de la silla y mesa, a presencia o ausencia de ruidos y sustancias nocivas o cómo se desarrollan las relaciones interpersonales entre los distintos compañeros de trabajo, entre estos y otros estamentos

jerárquicos de la empresa, como jefes y subordinados. El estrés derivado de una difícil relación interpersonal con algún compañero o el acoso laboral serían buenos ejemplos achacables a este aspecto. El estrés es cualquier demanda en la persona que requiere un comportamiento para sobrellevarlo. Proviene de dos fuentes básicas la actividad física y la actividad mental o emocional. La reacción física del cuerpo ante ambos tipos de estrés es igual. Los psicólogos utilizan dos términos para distinguir entre las formas positivas y negativas de estrés, aunque las reacciones a las dos formas son las mismas desde el punto de vista bioquímico. El eustrés es el estrés positivo que acompaña al logro y a la alegría. Es el estrés de enfrentarse con los desafíos que se encuentran en los puestos gerenciales, técnicos o de contacto con el público. Es considerado como una fuerza benéfica que ayuda a avanzar a pesar de los obstáculos. Lo que es dañino es el distrés. El estrés se convierte en distrés cuando comenzamos a sentir una pérdida de nuestras sensaciones de seguridad y suficiencia. El desamparo, la desesperación y la frustración convierten el estrés en distrés.

La reacción del estrés es una movilización química coordinado de todo el cuerpo para resolver las necesidades de pelear o huir en una situación que se percibe como llena de tensión. El sistema nervioso simpático activa la secreción de hormonas de las glándulas endocrinas que coloca al cuerpo en "pie de guerra". Esta respuesta, por lo general conocida como reacción de alarma, implica una frecuencia cardíaca alta, un aumento en el ritmo de la respiración, altos niveles de adrenalina en la sangre y un aumento en la presión arterial. Esto persiste hasta que la persona estima que la amenaza a su bienestar ha sido reevaluada.

Si el distrés persiste durante mucho tiempo, puede causar cansancio, agotamiento e incluso, una depresión física y emocional. Alguna investigación ha unido al estrés con las enfermedades cardíacas. Otros estudios han demostrado una conexión entre el estrés crónico y la hipertensión (presión arterial alta). La presión arterial alta es la causa más común de ataques de apoplejía y contribuye a las enfermedades cardíacas.

Aunque el estrés hasta cierto punto es positivo debido a que motiva al ser humano a realizar todas sus actividades con cierto nivel de rapidez y energía, es cuando se manifiesta a través de síntomas físicos y emocionales, que deja de ser positivo, para convertirse en un desequilibrio en el desarrollo de la persona. El estrés es un padecimiento que puede volverse crónico, generaciones anteriores no sufrían de este tipo de enfermedades provocadas por el exceso de trabajo y preocupaciones de la vida diaria. El día de hoy el ser humano no sabe manejar las experiencias cotidianas o acontecimientos inesperados, vive el día a día sin tener un tiempo de descanso o relajación que le puede beneficiar a su salud.

Es la suma de perturbaciones orgánica y psíquicas que provocan diversos agentes agresores como los traumas, las emociones fuertes, la fatiga, la exposición a situaciones conflictivas y problemática. El estrés provoca ansiedad y angustia. Ciertos factores relacionados con el trabajo, como la sobrecarga de actividades, la presión de tiempo y la urgencia las relaciones problemáticas con los jefes o los clientes provocan reacciones como nerviosismo, inquietud, tensión.

Las fuentes principales de estrés en el trabajo son: Causas ambientales y Causas personales

Causas ambientales: que abarcan toda una serie de factores externos contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo e incluyendo la programación de trabajo intensivo, la falta de tranquilidad en el trabajo, la inseguridad en el trabajo, el flujo intenso de trabajo y el número, la naturaleza de los clientes internos o externos que deben ser atendidos.

Causas personales: abarcan una serie de características individuales que predisponen al estrés. Es una misma situación cada persona reacciona de distinta manera ante los factores ambientales que provocan el estrés.

Los elementos de estrés en el entorno pueden ser:

Puesto: sobrecarga, rigidez, monotonía, programación.

Función: ambigüedad, conflicto, responsabilidad, falta de apoyo.

Estructura: mala comunicación, poca participación, poca coordinación, rigidez.

Cultura: inquietud, sesgo, poco progreso, poca, participación.

Factores externos: familia, economía, vida particular, comunidad.

Relaciones: superiores, subordinados, colegas clientes.

Las consecuencias disfuncionales provocadas por el estrés pueden ser:

Subjetivas: fatiga, ansiedad, preocupaciones, culpa.

Conductuales: accidentes, errores.

Cognitiva: olvidos, poca concentración decisiones erróneas.

Fisiológicas: cansancio presión alta, insomnio, enfermedades.

Organizacionales: ausentismo, rotación, baja productividad, poca calidad.

No solamente la violencia es un factor externo que provoca estrés, sino también el clima laboral que viven los trabajadores en sus respectivas áreas de trabajo. Aunado a la crisis económica que se vive actualmente, muchas empresas han optado por recargar el trabajo de uno o más puestos a la misma persona, para ahorrar recursos, sin analizar los inconvenientes que pueden provocar en la salud mental del trabajador. Esto seguramente le provocará malestares físicos como lo son los dolores de cabeza, malestares estomacales, gastritis, tensión nerviosa, insomnio, etc., y malestares emocionales como la irritabilidad, falta de concentración, etc.

Asimismo la mala relación laboral entre compañeros y jefes crea un clima hostil y de inseguridad porque las tareas laborales no se desarrollan en armonía, esto no permite el desarrollo integral de la persona que trabaja, además posiblemente estos conflictos los lleve al hogar en donde las preocupaciones manejen la relación familiar.

1.1.2.8 Fuentes de Estrés Relacionadas con el Trabajo

Las causas del estrés en el lugar de trabajo son muchas hay cuatro factores que tienen una influencia importante en el estrés de los empleados:

- *Alta demanda: tener demasiado que hacer en un tiempo demasiado corto.*
- *Alto esfuerzo: tener que gastar demasiada energía física o mental en un periodo demasiado largo.*
- *Bajo Control: tener muy poca influencia sobre la manera en que se realiza un trabajo cotidiano.*
- *Baja recompensa: recepción inadecuada de retroalimentación en el desarrollo del trabajo, o ningún reconocimiento por un trabajo bien realizado.*

Otros factores estresantes reconocidos del trabajo incluyen los despidos y la reestructuración de la organización; desacuerdos con los gerentes o compañeros; prejuicios respecto a la edad, género, raza o religión, incapacidad para expresar las quejas y condiciones de trabajo deficientes. Incluso las molestias de menor importancia como la falta de privacidad, la música poco agradable y otras condiciones pueden estresar de manera negativa a una persona u otra.

El trabajador casi siempre tiene que quedarse callado si surgen problemas que le provocan estrés, ya que no tiene la libertad de expresarse porque siente miedo o temor de ser despedido por decir lo que siente ante una situación que le está incomodando. Todo esto repercute en la motivación de la persona al momento de realizar sus funciones porque no tiene un apoyo de sus superiores.

1.1.2.9 Tensión Laboral

La tensión laboral es una condición que surge de la interacción de las personas con sus empleos y que se caracteriza por cambios en el interior de éstas, obligándolas a desviarse de su funcionamiento normal. Tensión se

define como una respuesta adaptativa a una situación externa que genera alteraciones físicas, psicológicas y/o de comportamiento en los participantes organizacionales.

El estrés laboral⁷, también puede llamarse tensión laboral dentro de la cual existen cuatro tipos de estresores que influyen interna y externamente en los empleados.

1.1.2.10 Causas de la Tensión Laboral

Estresores Extra-organizacionales: la reubicación de la familia debido a una transferencia o promoción también genera tensión.

Estos cambios de la vida pueden ser lentos (envejecimiento) o repentinos (la muerte de un cónyuge). Estos cambios repentinos se han representado en novelas y películas como situaciones que causan efectos drásticos en las personas; los investigadores médicos han verificado que en especial los cambios repentinos en la vida producen de hecho, un efecto muy estresante en las personas. Se ha descubierto una relación clara entre el grado de cambios en la vida y la salud posterior de la persona. Cuanto mayor es el cambio, peor es la salud.

Estos cambios en la vida también influyen directamente en el desempeño laboral. Las variables sociodemográficas, como la raza y el género, pueden ser estresores.

Estresores Organizacionales: se encuentran dentro de la misma organización, los cuales se clasifican en:

- *Políticas y estrategias administrativas: son el recorte de personal, presiones competitivas, planes de pagos por mérito, rotación de turnos de trabajo, reglas burocráticas y tecnología de punta.*
- *Estructura y diseño organizacionales: pueden ser centralización y formalización, conflictos entre el personal de línea y la administración,*

⁷ Luthans, Fred, (2008): Comportamiento Organizacional, 11ª. Edición, página 246

especialización, ambigüedad y conflictos de funciones, ninguna oportunidad de progreso y cultura restrictiva y desconfiada.

- *Procesos organizacionales: controles estrictos, comunicación únicamente hacia abajo, poca realimentación sobre desempeño, toma de decisiones centralizada, falta de participación en las decisiones y sistemas de evaluación disciplinarios.*
- *Condiciones laborales: área de trabajo atestada, ruido calor o frío; aire contaminado, olores fuertes, condiciones inseguras o peligrosas, pobre iluminación, tensión mental o física, químicos tóxicos o radiación.*

Estresores Grupales: el grupo es una causa potencial de tensión. Estos estresores grupales se clasifican en dos áreas:

- *Falta de cohesión grupal: es evidente que la cohesión o "compañerismo" es muy importante para los empleados, sobre todo en los niveles inferiores de las organizaciones. Si a un empleado se le niega la oportunidad de esta cohesión debido al diseño de la tarea, porque el supervisor trata de prohibirla o limitarla o porque otros miembros del grupo excluyen a la persona, el efecto de la falta de cohesión puede causar mucha tensión.*
- *Falta de apoyo social: el apoyo que los empleados reciben de uno o más miembros de un grupo unido influye en ellos enormemente. El hecho de compartir sus problemas y alegrías con los demás los coloca en una mejor situación. Si un individuo carece de este tipo de apoyo social, su situación puede ser muy estresante. Incluso la investigación realizada sobre esto indica que la falta de apoyo social es tan estresante que genera algunos costos de atención médica.*

Estresores Individuales: todos los estresores analizados hasta ahora, llegan a nivel individual. Existe más investigación y más consenso sobre posibles dimensiones circunstanciales y disposiciones individuales que influyen en el nivel de tensión. Además el nivel intrapersonal de conflicto que

surge de la frustración, las metas y los roles, tienen definitivamente implicaciones como estresor individual.

Existen una serie de estresores que pueden provocar una situación incómoda en nuestro organismo, no solamente existen en el trabajo manejando clientes difíciles, sino también dentro de las organizaciones debido a que en las mismas no están establecidas las directrices de trabajo correctamente. Muchos empleados se quejan de la falta de interés que muestran sus jefes sobre el manejo de la empresa y sobre las atribuciones que cada uno tiene establecidas. Asimismo en aquellas organizaciones en donde la salud mental del empleado no es importante, no le conceden un período de vacaciones por año, necesario para el descanso y relajación de las tareas laborales. También el estrés en la vida personal puede afectar el trabajo, los conflictos matrimoniales, la preocupación de los hijos o la inestabilidad económica.

1.1.2.11 Ansiedad

Aunque son dos conceptos similares y frecuentemente se emplean como sinónimos, ansiedad y estrés no son exactamente lo mismo.

*La ansiedad (del latín *anxietas*, 'angustia, aflicción') es una respuesta emocional o conjunto de respuestas que engloba: aspectos subjetivos o cognitivos de carácter displacentero, aspectos corporales o fisiológicos caracterizados por un alto grado de activación del sistema periférico, aspectos observables o motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.*

La ansiedad tiene una función muy importante relacionada con la supervivencia, junto con el miedo, la ira, la tristeza o la felicidad. Ante una situación de alerta, el organismo pone a funcionar el sistema adrenérgico. Por ejemplo, cuando el organismo considera necesario alimentarse, este sistema entra en funcionamiento y libera señales de alerta a todo el sistema nervioso central. Cuando se detecta una fuente de alimento para la cual se requiere actividad física, se disparan los mecanismos que liberan adrenalina, y se

fuerza a todo el organismo a aportar energías de reserva para la consecución de una fuente energética muy superior a la que se está invirtiendo para conseguirla y que normalizará los valores que han disparado esa "alerta amarilla". En esos momentos el organismo, gracias a la adrenalina, pasa a un estado de "alerta roja".

El sistema dopaminérgico también se activa cuando el organismo considera que va a perder un bien preciado. En esta situación, el organismo entra en alerta amarilla ante la posibilidad de la existencia de una amenaza, que no es lo mismo que cuando la amenaza pasa a ser real, pues en ese caso lo que se libera es adrenalina.

La ansiedad se considera una señal positiva, de salud, que ayuda en la vida cotidiana, siempre que sea una reacción frente a determinadas situaciones que tengan su cadena de sucesos de forma correlativa: alerta amarilla, alerta roja y consecución del objetivo. Si la cadena se rompe en algún momento y esas situaciones se presentan con asiduidad, entonces el organismo corre el riesgo de intoxicarse por dopaminas o por otras catecolamina. Esas situaciones ayudan al organismo a resolver peligros o problemas puntuales de la vida cotidiana.

La ansiedad funciona en el cuerpo humano como una alerta, que pone sobre aviso alguna situación que está por suceder y por ende requiere de una respuesta. Avisa al cuerpo sobre algún peligro para que este se prepare, es un síntoma que provoca miedo, nerviosismo, falta de respiración y en algunos casos incapacidad para pensar claramente.

1.1.2.12 Principales Síndromes de Estrés y Ansiedad Relacionados con el Trabajo

- *Mobbing o acoso psicológico en el trabajo.*
- *Síndrome de burnout o de "estar quemado".*
- *Workaholic o adicción al trabajo.*

- *Los síndromes relacionados con la introducción y utilización continuada de las nuevas tecnologías:*

Tecnoestrés o estrés producido o asociado al empleo de nuevas tecnologías.

Tecnofobia o temor y renuencia a la utilización de nuevas tecnologías.

Tecnoadicción o adicción a la nueva tecnología.

Síndrome de fatiga Informativa o de sobresaturación de información.

- *Las relaciones interpersonales en el trabajo: los compañeros problemáticos.*
- *El aburrimiento en el trabajo.*
- *La doble jornada laboral que se produce en la madre trabajadora.*
- *El trabajo a turnos rotativos y nocturno.*
- *El trabajo en casa, por la falta de delimitación de fronteras entre el lugar de trabajo y el hogar o lugar de descanso y relax.*
- *La precariedad del empleo.*

Con las nuevas tecnologías también surgen inconvenientes, hoy en día es normal conocer del estrés y de los efectos que este provoca a nivel físico, emocional y mental. Pero también se hace necesario mencionar que existen nuevos síndromes relacionados con éste. Es natural que un joven, o joven adulto esté relacionado debido al trabajo, con la adquisición de nuevas tecnologías que le ayuden a hacer su trabajo más fácil y práctico, así como éstas al alumno le ayuda con la realización de sus tareas. No sucede lo mismo con la gente de más edad, por la actualización de estas nuevas tecnologías, en el trabajo se hace necesario que las implemente en sus procesos provocándole estrés, debido que para muchas personas sus sistemas antiguos de trabajo eran mejores. Así también los jóvenes actualmente pueden obsesionarse por obtener el celular de última generación

provocándoles tecnoadicción la cual es un tipo de estrés relacionado con el trabajo.

1.1.2.13 Higiene Laboral

La higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental, las condiciones de salud y bienestar de las personas. Desde el punto de salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición de organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Así un entorno laboral saludable debe poseer condiciones ambientales físicas que actúen en forma positiva en todos los órganos de los sentidos humanos la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. Desde el punto de vista de la salud mental, el entorno laboral debe de tener condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan en forma positiva en el comportamiento de las personas que eviten repercusiones emocionales como el estrés.

Los lugares de trabajo deben estar acondicionados para que el trabajador realice sus tareas lo más cómodo posible, sin embargo en nuestro país el bienestar del trabajador no es tomado en cuenta, ya que la mayoría de veces el mismo está expuesto al ruido y altas temperaturas. El guatemalteco trabajador se adapta a condiciones de vida difíciles, pero aún así estas condiciones le provocan estrés ya que el ambiente en que desarrolla su trabajo no le brinda las comodidades mínimas.

1.1.2.14 Técnicas Para el Afrontamiento y Control de Estrés

- *Técnicas respiratorias: muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.*
- *Técnicas de relajación progresiva: son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores, etc.*

- *Técnicas de entrenamiento autógeno: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.*

- *Técnicas de detención del pensamiento: útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.*

- *Técnica del rechazo de ideas absurdas: se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.*

- *Técnicas de afrontamiento de problemas: utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas*

.- *Técnica de afrontamiento asertivo: técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.*

- *Técnicas de biorretroalimentación: efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, etc.*

Existen muchas técnicas específicas para el afrontamiento del estrés, sin embargo no solamente tienen que aplicarse curativamente sino preventivamente, para ello es necesario llevar una alimentación sana evitando el consumo de bebidas alcohólicas y limitar el uso de cafeína. Es indispensable mantener una buena hidratación y evitar comer en exceso y algo muy importante no consumir drogas sedantes o estimulantes sin prescripción médica.

Asimismo es importante practicar algún tipo de deporte, caminar y asistir a eventos sociales de vez en cuando reduce tensiones y previene el estrés. También las horas de sueño son muy importantes el asignarse horas determinadas para dormir y despertar ayuda a reponer la energía necesaria para el funcionamiento del organismo. El administrar el tiempo planificando las

actividades dándole prioridad a las más importantes y prevenir con anticipación las tareas del día, evitarán el estrés en la jornada laboral. Así también es necesario dejar dentro de la jornada de 10 a 15 minutos libre para despejarse de las actividades durante el día.

1.1.2.15 Cambios y Transformaciones en el Escenario Mundial

El siglo XX introdujo grandes cambios y transformaciones que influyeron mucho en las organizaciones en su administración y en su comportamiento. Es un siglo que puede definirse como el siglo de las burocracias o el siglo de las fábricas a pesar del cambio acelerado de las últimas décadas. Sin duda alguna, los cambios y las transformaciones que acontecieron en este siglo marcaron indeleblemente la manera de administrar a las personas.

En este sentido, durante el siglo XX podemos distinguir tres eras organizacionales diferentes: la era Clásica, la era Industrial Neoclásica y la era de la Información. Conocer las características de cada una permitirá comprender mejor las filosofías y las prácticas para tratar con las personas que laboran en las organizaciones.

Era de la Industrialización Clásica:

Periodo que sigue a la Revolución Industrial y que se extendió hasta mediados de 1,950, cubriendo la primera mitad del siglo XX. Su principal característica fue la intensificación del fenómeno de la industrialización. En este largo periodo de crisis y prosperidad, las empresas adoptaron la estructura organizacional burocrática caracterizada por su forma piramidal y centralizada.

Que hace en la departamentalización funcional, la centralización de las decisiones en la cima de la jerarquía funcional, la centralización de las decisiones en la cima de la jerarquía, el establecimiento de normas y reglamentos internos para disciplinar y estandarizar el comportamiento de las personas. La teoría clásica de la administración y el modelo burocrático

surgieron como medida exacta para las organizaciones de esa época. El mundo se caracterizaba por cambios poco perceptible, progresivos y previsibles que acontecían de manera gradual, lenta e inexorable, el ambiente que envolvía las organizaciones era conservador y se orientaba al mantenimiento del statu. El ambiente ofrecía desafíos debido al relativo grado de certeza en relación con los cambios externos, permitía que las organizaciones se orientaran hacia adentro y se preocupasen por sus problemas internos de producción.

Era de la Industrialización Neoclásica:

Período que va de la década de 1,950 a 1,990 se inicio después de la segunda Guerra Mundial cuando el mundo comenzó a cambiar con más rapidez e intensidad.

La velocidad del cambio aumentó de local al regional y de éste al internacional, tornándose cada vez más intensas, menos previsibles y acentuando la competencia entre las empresas. La teoría clásica fue sustituida por la teoría neoclásica de la administración y el modelo burocrático fue replanteado por la teoría estructuralista, la teoría de las relaciones humanas fue sustituida por la teoría del comportamiento. Durante este período surge la teoría de sistemas y al final la teoría de la contingencia. La visión sistémica y multidisciplinaria (holística) y el relativismo son tomados en cuenta por la teoría administrativa.

Era de la Información:

Periodo que comenzó en la década de 1990. Es la época en la que vivimos actualmente. Su característica principal son los cambios que se tomaron más rápido imprevistos, turbulentos e inesperados. La tecnología de la información que integra la televisión, el teléfono y el computador generó desarrollos impredecibles y transformó el mundo en una verdadera Era global.

1.1.2.16 Cambios y Transformaciones en el Área de Recurso Humano

<i>Era de la Industrialización clásica (1,900 a 1,950)</i>	<i>Era de la Industrialización Neoclásica (1,950 a 1,990)</i>	<i>Era de la Información (Después de 1,990)</i>
<i>Comienzo de la industrialización y formación del proletariado.</i>	<i>Expansión de la industrialización y el mercado de candidatos</i>	<i>El mercado de servicios sobrepasa el mercado industrial (bienes manufacturados)</i>
<i>Transformación de los talleres en fábricas</i>	<i>Aumentos del tamaño de las fábricas y el comercio mundial.</i>	<i>Adopción de unidades de negocios para sustituir las grandes organizaciones.</i>
<i>Estabilidad, rutina, mantenimiento y pertenencia.</i>	<i>Inicio del dinamismo del ambiente inestabilidad y cambio.</i>	<i>Dinamismo, turbulencia y cambios extremos.</i>
<i>Adopción de estructuras tradicionales y departamentalización funcional y divisional.</i>	<i>Adopción de estructuras híbridas y de nuevas soluciones.</i>	<i>Adopción de estructuras orgánicas y autocráticas</i>
<i>Modelo mecanicista, burocrático estructuras altas y gran amplitud de control.</i>	<i>Modelo menos mecanicista estructuras planas y amplitud de control mas reducido.</i>	<i>Modelos orgánicos ágiles, flexibles y variables.</i>
<i>Necesidad de orden y rutina.</i>	<i>Necesidad de adaptación</i>	<i>Necesidad de cambio.</i>

Los cambios y transformaciones en el área de Recurso Humano, ha tenido grandes cambios desde el siglo XX a nivel mundial, sin embargo estos cambios no influyeron demasiado en Guatemala, ya que actualmente la pequeña y mediana empresa no le da la importancia que merece a esta área. Estos cambios han sido visibles en empresas transnacionales porque cuentan con tecnología y velan por el bienestar económico, físico y mental de sus trabajadores. Ya que están convencidos que al contar con el mejor capital

humano y que éstos sean motivados constantemente mejora la productividad de sus funciones y por ende hay un crecimiento empresarial. También están conscientes de que el producto o servicio que ofrecen no lo es todo, se necesita del capital humano para posicionarse mejor en el mercado en el cual se desarrollan.

1.1.2.17 Aprendizaje y Memoria

Aprendizaje: cualquier cambio de comportamiento que pueda originarse en la práctica o en la experiencia.

Es cualquier cambio relativamente permanente en la conducta o potencial de conducta, que resulta de la experiencia a través del estudio, instrucción, observación, exploración, experimentación o práctica y que culmina con la formación de nuevas relaciones con el mundo, o el fortalecimiento de otras.

Aprendizaje, asimilación y acomodación: aprender es adaptarse, supone los aspectos indisociables de la asimilación y la acomodación. Supone que para incorporar una nueva experiencia el individuo ha de transformarla de manera que se adapte a su modelo del mundo. Al mismo tiempo, la presencia de esta nueva experiencia transformará su modelo mental. Toda situación de aprendizaje implica una acomodación.

Condiciones del Aprendizaje. 1. Maduración del aprendiz: se trata del conjunto de capacidades, características y habilidades del individuo que han alcanzado su desarrollo óptimo para permitirle intentar o abordar algún aprendizaje.

2. La estimulación del ambiente del aprendiz: es el conjunto de circunstancias materiales, personas y oportunidades que propician que el sujeto tenga acceso o pueda abordar el aprendizaje.

3. Motivación del aprendiz: es el conjunto de capacidades, disposiciones, habilidades e intereses que impulsan al sujeto a intentar o abordar algunos aprendizajes en lugar de otros.

Memoria

Es la facultad del cerebro para almacenar y recuperar información. Capacidad mental de conservar y evocar cuanto se ha vivido. Es un fenómeno psíquico muy complejo, en el que intervienen el psiquismo elemental (rastros que las sensaciones dejan en el tejido nervioso), la actividad nerviosa superior (creación de nuevas conexiones nerviosas por repetición, es decir, reflejos condicionados) y el sistema conceptual o inteligencia. Es una actividad específicamente humana en cuanto comporta el reconocimiento de la imagen pasada como pasada.

Todos los seres humanos somos capaces de aprender, unos más rápidamente que otros, sin embargo dentro del aprendizaje influyen muchas condiciones que se dan en el entorno, una persona aprende y transforma ese conocimiento adaptándolo para comprenderlo de una manera sencilla y práctica.

1.1.2.18 Teorías del Aprendizaje

Condicionamiento reflejo.

Reflejo corporal: es una actividad automática del cuerpo que está genéticamente programada y que se dispara en presencia de estímulos específicos.

- 1. Estímulo incondicionado: se trata de la presencia de algún satisfactor del ambiente que es necesario para el organismo y que dispara o activa algún reflejo en el organismo.*
- 2. Apareamiento de estímulos: se trata de la presencia simultánea del estímulo neutro ante el organismo.*
- 3. Estímulo condicionado: es cualquier estímulo del ambiente originalmente neutro que luego de ser apareado con el estímulo incondicionado se convierte en un nuevo disparador de algún reflejo del organismo.*

Respuesta incondicionada: es el reflejo corporal que se dispara automáticamente en presencia del estímulo incondicionado.

Respuesta condicionada: se trata de la misma respuesta refleja del organismo que ahora se dispara o se activa en presencia del estímulo condicionado.

Consecuencias:

- ✓ *Aportaciones de los científicos del condicionamiento reflejo.*
- ✓ *Primera teoría científica del aprendizaje.*
- ✓ *Inició las nuevas investigaciones del aprendizaje en los animales.*
- ✓ *Demostró que la capacidad de aprendizaje en los animales es mejor de lo que se suponía.*
- ✓ *Demostró la facilidad para condicionar las respuestas reflejas tanto de los animales como del hombre.*
- ✓ *Inicia el movimiento mundial de investigación conocido como el asociacionismo.*

Condicionamiento operante: Es la teoría del aprendizaje que intenta explicar la conducta que es nueva para el organismo proponiendo que dicha conducta se adquiere debido a que las consecuencias que percibe el organismo aprendiz aumentan o disminuyen la frecuencia de aparición de esas conductas.

Conducta operante: es un comportamiento que es nuevo para el organismo por que no se encuentra programado en su código genético.

Evento reforzante: se trata de la entrega de algún estímulo del ambiente que satisface alguna necesidad del organismo que aprende (la entrega de un premio).

Estímulo reforzante: es un estímulo del ambiente que aplicado al organismo que aprende tiene la capacidad de hacer que aumente la frecuencia de aparición de alguna conducta.

Tipos de aprendizaje según el condicionamiento operante.

- 1. Aprendizaje por reforzamiento: es el aprendizaje en el cuál la conducta es nueva para el organismo aumenta su frecuencia de aparición luego de recibir algún estímulo reforzante.*
- 2. Aprendizaje por evitación: es el aprendizaje donde el organismo aprende una conducta nueva que termina o impide la aplicación de algún estímulo aversivo (desagradable), y aumenta la frecuencia de aparición de esa conducta para que no regrese.*
- 3. Aprendizaje supersticioso: es el aprendizaje donde alguna consecuencia casualmente reforzante o aversiva aumenta la frecuencia de aparición de alguna conducta.*
- 4. Aprendizaje por castigo: es el aprendizaje donde un organismo aumenta la frecuencia de aparición de las conductas que no fueron seguidas o que no recibieron ningún estímulo aversivo o desagradable.*

Olvido: todas las conductas que no reciben o que dejan de recibir reforzamiento tienden a disminuir su frecuencia de aparición y a desaparecer.

Aportaciones del condicionamiento operante:

- ✓ Propuso ocuparse solamente del comportamiento que se puede observar y cuantificar claramente.*
- ✓ Propuso ocuparse menos de lo que ocurre dentro del organismo.*
- ✓ Estudia el origen de las conductas.*
- ✓ Concedió la mayor importancia al ambiente en el cuál se encuentra el organismo que aprende.*

- ✓ *Consideró que el proceso de aprendizaje es igual en los humanos que en los animales.*

Existen teorías del aprendizaje, que tratan de explicar cómo el ser humano adquiere nuevas experiencias y conocimientos, el condicionamiento reflejo por ejemplo explica que el aprendizaje se da por estímulo y respuesta y el condicionamiento operante que explica que el aprendizaje puede manipularse a través de premios y castigos y que si este aprendizaje no se refuerza puede olvidarse.

Esto pasa con los estudiantes, muchos estudian para el examen, para la exposición, etc. Sin embargo ese aprendizaje no es reforzado constantemente por lo que al pasar un tiempo el mismo es olvidado, el estudiante debe estar consciente de que el aprendizaje le servirá a lo largo de su preparación profesional, y no solo para el momento, debe de buscar alternativas y métodos de estudio que le permitan aprender mejor los conocimientos académicos.

1.1.2.19 Teoría del Comportamiento Organizacional

Esta teoría presenta un enfoque conceptual basado sobre las teorías cognitiva, conductista y cognitivo social.

Marco Cognitivo

El modelo cognitivo del comportamiento humano tiene muchas fuentes de datos. Sin embargo por ahora se puede decir que este modelo otorga a las personas mucho más "crédito" que los otros modelos. Este modelo destaca los aspectos positivo y de libre albedrío del comportamiento humano y utiliza conceptos como expectativa, demanda e intención. La cognición que es la unidad básica del marco cognitivo, se refiere al hecho de conocer un elemento de información. En este marco las cogniciones preceden al comportamiento y constituyen los datos que se integran al pensamiento, la percepción, la solución de problemas y el procesamiento de la información.

referimos al aspecto dinámico de la institución escolar. El problema del rendimiento escolar se resolverá de forma científica cuando se encuentre la relación existente entre el trabajo realizado por el maestro y los alumnos, de un lado, y la educación (es decir, la perfección intelectual y moral lograda por éstos) de otro, al estudiar científicamente el rendimiento, es básica la consideración de los factores que intervienen en él. Por lo menos en lo que a la instrucción se refiere, existe una teoría que considera que el rendimiento escolar se debe predominantemente a la inteligencia; sin embargo, lo cierto es que ni si quiera en el aspecto intelectual del rendimiento, la inteligencia es el único factor que al analizarse el rendimiento escolar, deben valorarse los factores ambientales como la familia, la sociedad y el ambiente escolar.

Además el rendimiento académico⁹ es como una medida de las capacidades respondientes o indicativas que manifiestan, en forma estimativa, una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o formación. Ahora desde una perspectiva propia del alumno, define el rendimiento como una capacidad respondiente de éste frente a estímulos educativos, susceptible de ser interpretado según objetivos o propósitos educativos pre-establecidos. Este tipo de rendimiento académico¹⁰ puede ser entendido en relación con un grupo social que fija los niveles mínimos de aprobación ante un determinado cúmulo de conocimientos o aptitudes.

El rendimiento académico se define en forma operativa y tácita afirmando que se puede comprender el rendimiento escolar previo como el número de veces que el alumno ha repetido uno o más cursos.

El rendimiento académico¹¹ es el fin de todos los esfuerzos y todas las iniciativas escolares del maestro, de los padres y de los mismos alumnos.

El rendimiento académico como la expresión de capacidades y de características psicológicas de los estudiantes desarrollados y actualizados a través del proceso de enseñanza-aprendizaje que le posibilita obtener un nivel

⁹ Pizarro, R. (1985): Rasgos y Actitudes del Profesor Efectivo, página 123

¹⁰ Carrasco, José Bernardo, (1985): La Recuperación Educativa, página 60

¹¹ Kaczynska, M. (1986): El Rendimiento Escolar y la Inteligencia, página 232

Marco Conductista

Sus inicios se remontan hasta el trabajo de Iván Pavlov y John B. Watson. Estos conductistas pioneros destacaron la importancia de estudiar los comportamientos observables en vez de la mente evasiva que preocupó a los pioneros psicólogos. Usaron experimentos de condicionamiento clásico para formular la explicación de estímulo respuesta. Tanto Pavlov como John B. Watson consideraron que el comportamiento podía entenderse mejor en términos de E-R. Un estímulo suscita una respuesta. Se concentraron principalmente en el impacto del estímulo y creían que el aprendizaje ocurría cuando se establecía la relación E-R.

Marco Cognitivo Social

El aprendizaje social toma la postura de que el comportamiento se explica mejor en términos de una interacción continua y recíproca entre factores determinantes cognitivos, conductuales y ambientales. La persona y la situación ambiental no funcionan como unidades independientes sino que en conjunción con el comportamiento mismo, interactúan de manera recíproca para determinar el comportamiento.

1.1.2.20 Rendimiento Académico

Como sabemos la educación escolarizada es un hecho intencionado y, en términos de calidad de la educación, todo proceso educativo busca permanentemente mejorar el aprovechamiento del alumno. En este sentido, la variable dependiente clásica en la educación escolarizada es el rendimiento o aprovechamiento escolar⁸.

El rendimiento académico, también denominado rendimiento escolar, es definido por la Enciclopedia de Pedagogía / Psicología de la siguiente manera: Del latín reddere (restituir, pagar) el rendimiento es una relación entre lo obtenido y el esfuerzo empleado para obtenerlo. Es un nivel de éxito en la escuela, en el trabajo, etc., al hablar de rendimiento en la escuela, nos

⁸ (Kerlinger, F. (1988): Investigación del Comportamiento, Teoría y Método, página 66

de funcionamiento y logros académicos a lo largo de un período o semestre, que se sintetiza en un calificativo final.

Resumiendo, el rendimiento académico es un indicador del nivel de aprendizaje alcanzado por el alumno, por ello, el sistema educativo brinda tanta importancia a dicho indicador. En tal sentido, el rendimiento académico se convierte en una "tabla imaginaria de medida" para el aprendizaje logrado en el aula, que constituye el objetivo central de la educación. En el rendimiento académico, intervienen muchas otras variables externas al sujeto, como la calidad del maestro, el ambiente de clase, la familia, el programa educativo, etc., y variables psicológicas o internas, como la actitud hacia la asignatura, la inteligencia, la personalidad, el autoconcepto del alumno, la motivación, etc. Es pertinente dejar establecido que aprovechamiento escolar no es sinónimo de rendimiento académico. El rendimiento académico o escolar parte del supuesto que el alumno es responsable de su rendimiento. En tanto que el aprovechamiento escolar está referido, más bien, al resultado del proceso enseñanza-aprendizaje, de cuyos niveles de eficiencia son responsables tanto el que enseña como el que aprende.

Después de realizar un análisis comparativo de diversas definiciones del rendimiento escolar¹², se concluye que hay un doble punto de vista, estático y dinámico, que atañen al sujeto de la educación como ser social. En general, el rendimiento escolar es caracterizado del siguiente modo: a) el rendimiento en su aspecto dinámico responde al proceso de aprendizaje, como tal está ligado a la capacidad y esfuerzo del alumno; b) en su aspecto estático comprende al producto del aprendizaje generado por el alumno y expresa una conducta de aprovechamiento; c) el rendimiento está ligado a medidas de calidad y a juicios de valoración; d) el rendimiento es un medio y no un fin en sí mismo; e) el rendimiento está relacionado a propósitos de carácter ético que incluye expectativas económicas, hace necesario un tipo de rendimiento en función al modelo social vigente.

¹² García y Palacios (1991): Teorías del Aprendizaje, página 39

El rendimiento académico dentro del ámbito universitario, permite conocer si el alumno ha alcanzado niveles aceptables de aprendizaje, esto se llega a saber si al momento de un examen su desempeño es satisfactorio, el mismo está relacionado con la capacidad y esfuerzo que tiene el estudiante en aprender, aún si existen en el ambiente distractores que no le permiten asimilar los conocimientos dados en clase. El rendimiento académico es sinónimo de éxito, cuando el estudiante logra comprender y asimilar todas las asignaturas y tener un buen desempeño en los exámenes, ha logrado tener un rendimiento exitoso, el cual se ve reflejado en sus notas.

1.1.3 Hipótesis de Trabajo

“El estrés laboral de los estudiantes de cuarto año de la carrera de Licenciatura en psicología jornada nocturna, es la causa del bajo rendimiento académico en sus estudios”.

1.1.4 Delimitación

Se realizaron 121 encuestas en el curso de Metodología de la Investigación IV a los alumnos de cuarto grado secciones “A” y “B” de la jornada nocturna, los días lunes 16 y jueves 26 de abril en un horario de 18:00 a 19:00 horas en el aula designada para dicho curso del Centro Universitario Metropolitano CUM. Para lo anterior se solicitó el permiso respectivo a la Coordinación, para que tanto los docentes como el Coordinador de la Jornada Nocturna, estuvieran enterados del trabajo de campo que se realizaría. El tiempo de evaluación de los estudiantes fue más o menos de 30 minutos en cada sección, incluyendo tiempo para proporcionar instrucciones y resolución de dudas.

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas

-Muestreo Aleatorio Simple: Se definió una muestra en base a una población establecida y de esta muestra todas las personas tienen la misma probabilidad de ser seleccionada. Es una población finita ya que para este estudio se definió un universo de todos los estudiantes de cuarto año de la carrera de Licenciatura en Psicología de la jornada nocturna que según datos obtenidos en el departamento de control académico están inscritos doscientos veinte estudiantes.

Las características que debe de cumplir esta muestra son:

1. Ser estudiante de la Escuela de Ciencias Psicológicas de cuarto año de la carrera de Psicología.
2. Estudiante de la jornada nocturna.
3. Género indefinido.
4. Cualquier edad.
5. Que desempeñe un trabajo actualmente.
6. La muestra se definió utilizando la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \cdot NPQ}{(E^2 (N-1) + Z^2 PQ)}$$
 con la cual se obtuvo una muestra de 140 encuestas a realizarse.

N= población 242

Z = porcentaje de confianza que es de 1.96% que se utiliza cuando hay un 0.05% de error

P= probabilidad de éxito 50%

Q= Probabilidad de fracaso 50%

E= Estimación de error 5%

- Recolección de Datos: Para poder obtener la información necesaria se utilizó la siguiente técnica. Se realizó un estudio cuantitativo en base a la muestra obtenida trabajando una investigación de campo en el Centro Universitario Metropolitano CUM novena calle avenida nueve guión cuarenta y cinco, zona once, edificio "B" en la ciudad de Guatemala.

Para la aplicación de esta técnica, los estudiantes encargados de la investigación tuvieron el conocimiento de las características que debían cumplir para que la muestra fuera fiable y la forma de aplicación del instrumento.

Para obtener la información sobre el rendimiento académico, se solicitó información de las notas de primera fase de los estudiantes evaluados, esto con la finalidad de comparar el resultado de sus notas con el nivel de estrés que manejan.

-Técnica de análisis estadístico de los datos: una vez recolectada toda la información se procedió a validar toda la encuesta es decir verificar que todas las preguntas estuvieran debidamente llenas y a descartar las que les faltaba información sustituyéndolas. Luego de esto se procedió a la fase de tabulación para la obtención de los resultados cuantitativos del estudio, luego de ello los resultados fueron graficados y por último se realizó el análisis sistemático de los mismos para concluir todas las etapas del proceso investigativo.

2.2 Instrumentos

Se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral, el cual se elaboró con base a la Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral de Fernández, Seara, y del Cuestionario de Estrés Laboral realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (1993 (OIT-OMS), para este estudio se hizo una adaptación a la cultura guatemalteca. La encuesta consta de veinte preguntas las cuales son: abiertas, cerradas y de opción múltiple y

ordenadas por categorías primero la categoría ambiente laboral con siete preguntas, segundo la categoría de rendimiento académico que consta de tres preguntas, por último la categoría de estrés laboral que consta de diez preguntas. Se tuvo como objetivo profundizar como estas categorías influyen en la vida del estudiante trabajador, para esto se tomaron cinco preguntas cerradas dando como respuesta sí o no, diez eran preguntas abiertas obteniendo por parte del entrevistado su libre opinión sin parametrizar sus respuestas; cinco de opción múltiple con el objeto de evaluar categorías de respuestas. Asimismo para medir el nivel de estrés que tienen los estudiantes, se utilizó la escala de estrés de Arthur Rowshan, la cual consta de 70 preguntas distribuidas en 5 áreas: signos físicos, signos sociales, signos emocionales, signos mentales y signos espirituales.

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar

La investigación se realizó en la Escuela de Ciencias Psicológicas, ubicada en el Centro Universitario Metropolitano CUM novena avenida nueve guión cuarenta y cinco de la zona once (9 Av. 9-45, zona 11) de la ciudad de Guatemala. En las aulas del Edificio "A".

3.2 Características de la población

La población seleccionada para realizar esta investigación fueron estudiantes universitarios de cuarto año de la carrera de Licenciatura en Psicología, secciones A y B de la Jornada Nocturna, quienes tenían que cumplir con las características de poseer un trabajo de medio tiempo o tiempo completo y ser estudiante de cuarto año de la jornada nocturna.

Para poder obtener la información de la encuesta se solicitó autorización al Coordinador de la Jornada Nocturna y al docente del curso de Investigación IV, con quienes se estableció que el día para realizar la encuesta fuera en alguna fecha que los estudiantes entregaran tareas, para evitar su ausencia a la clase. Se llegó media hora antes del inicio del curso para poder informar a los estudiantes sobre la encuesta, la cual se les entregó e informó la forma de contestarla, así también se les solicitó que anotaran las clases de cuarto año que cursaban y número de carnét.

Para comparar los resultados de la encuesta, con el rendimiento académico se solicitó a los docentes de cuarto año, copia de las notas (máximo tres cursos), de los cursos de Investigación IV, Sistemas de Psicoterapia y Psicopedagogía y de esta manera obtener su promedio.

3.3 Análisis Cualitativo

La escala de estrés aplicada a los estudiantes indica que en un porcentaje mayor, sí existe estrés en un nivel medio, en el cual la persona que

la padece, debe iniciar a adoptar hábitos de vida saludables, en la alimentación, deporte, descanso y recreación. Ya que de prolongarse estos síntomas, la persona empieza a presentar malestares físicos como el cansancio, molestias digestivas y la incapacidad para relajarse. Adicionalmente experimenta agobio, culpa e insatisfacción que poco a poco pueden llevarlo a la frustración. Así también presenta cambios en su conducta como mal humor, contestar mal a las personas y faltar al trabajo, perdiendo más adelante el control. El tipo de estrés en el que se ubica a estos estudiantes no es de índole laboral ya que los mismos estudiantes manifiestan poseer un ambiente laboral saludable, este ambiente se da por relaciones interpersonales positivas en su lugar de trabajo, debido a que los mismos proporcionan un soporte emocional y la oportunidad de compartir intereses comunes. Esto nos indica que al compartir con compañeros de trabajo o amigos, los estudiantes se sienten comprendidos, apoyados, identificados y unidos para resolver problemas del mismo ámbito.

El porcentaje bajo de los estudiantes que poseen un estrés mayor, manifestó que los motivos que lo causan, son de índole laboral por una sobre carga de trabajo, esto se debe a que muchas empresas reorganizaron a su personal para ahorrar costos, suprimiendo plazas y distribuyendo sus funciones en los demás empleados, lo que afectó las responsabilidades académicas del estudiante en ausencias y llegadas tarde a clases, porque se ven obligados a terminar las asignaciones solicitadas durante el día por su jefe inmediato. (Gráfica 1)

En esta investigación se pudo encontrar que los estudiantes que presentan un estrés medio y alto, manifiestan síntomas psicológicos que los afecta en su diario vivir, siendo los más frecuentes ataques de ansiedad, la intranquilidad y los cambios de humor repentinos. Lo que permite inferir que al estudiante se le dificulta pensar claramente, tiene mala memoria y falta de atención en sus estudios. Lo agobia la preocupación por algún acontecimiento vivido y en ocasiones siente miedo y frustración. (Gráfica 2)

Los resultados encontrados en la investigación también indican que los

estudiantes que padecen un estrés medio y alto, manifiestan síntomas físicos, siendo los más representativos la gastritis y el dolor de cabeza. Los estudiantes si tienen conciencia y asocian estos síntomas con el estrés. (Gráfica 3)

Las manifestaciones psicológicas de estrés que padecen los estudiantes los van absorbiendo paulatinamente, hasta provocar enfermedades, esto sin contar con el estilo de vida que llevan actualmente. Debe tomarse en cuenta que cada día se incrementan las exigencias tanto físicas como mentales y el ser humano tiende a aumentar sus cargas tensionales, adicionalmente los estudiantes refirieron que no realizan actividades recreativas o de índole social, lo cual no les permite olvidar por un momento las preocupaciones a las cuales están sometidos diariamente.

Los estudiantes que se ven expuestos a las exigencias de la vida laboral, han modificado los resultados esperados en el rendimiento de su aprendizaje. En la investigación se pudo encontrar que los estudiantes de cuarto año en su mayoría laboran solo medio tiempo desempeñándose en el área de magisterio y en un porcentaje menor existen estudiantes que trabajan tiempo completo en labores administrativas, quienes manifiestan tener estrés alto, estos estudiantes al encontrar dificultades para continuar sus estudios, abandonan la carrera por un tiempo para retomarla más adelante y otros se asignan cursos que no interfieran con su horario de trabajo, lo cual provoca que al estudiante se le lleve más tiempo finalizar su carrera, dando como resultado que no tengan oportunidades de ascenso y desarrollo profesional por ello manifiestan frustración al no concluir sus estudios. (Gráficas 4 y 5).

Se logró identificar que el estrés laboral, sí influye en el rendimiento académico del estudiante que labora una jornada completa, debido a que padece síntomas psicológicos que afectan su aprendizaje y la realización de tareas. El estudiante universitario no dispone de tiempo para dedicar a sus estudios, se preocupa a última hora al momento de realizar sus tareas, lo que provoca que las mismas no sean realizadas con la dedicación y el análisis que

requiere. Aun así el estudiante se esfuerza y entrega dichas tareas, pero cuando recibe la nota en la cual no obtiene un puntaje favorable, se desilusiona y enoja consigo mismo por no poder obtener el puntaje deseado. Debe tomarse en cuenta también las condiciones en donde el estudiante realiza sus tareas, el salón donde recibe clases y las herramientas que tiene disponibles. (Gráfica 6).

Los estudiantes universitarios que laboran medio tiempo como docentes y que presentan manifestaciones de estrés, puede ser provocado por otros factores como: el económico, el social (violencia y seguridad), familiar (relaciones disfuncionales) y el personal, y no por factores laborales, debido a que indicaron que las condiciones y relaciones en su lugar trabajo son definitivamente favorables.

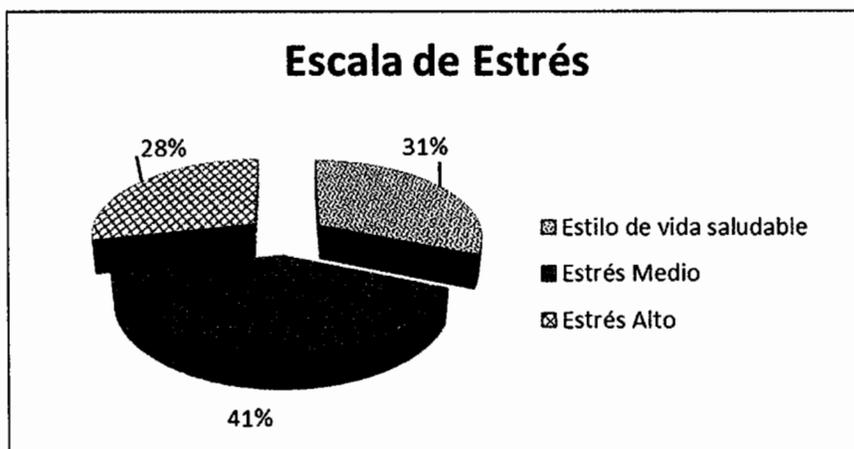
Con esta investigación se logró determinar que el estrés laboral de los estudiantes de cuarto año de la carrera de Licenciatura en psicología, jornada nocturna, no es la causa del bajo rendimiento académico en sus estudios, debido a que solo un 28% de la muestra evaluada, presenta un estrés alto el cual está relacionado con factores laborales.

3.4 Análisis Cuantitativo

Gráfica 1

Escala de Estrés Arthur Rowshan aplicada a los Alumnos de Cuarto Año de la Jornada Nocturna.

ESCALA DE ESTRÉS		TOTAL	PORCENTAJE
0 a 21	Estilo de vida saludable	38	31.25%
22 a 37	Estrés medio	49	40.38%
38 a 66	Estrés alto	34	28.37%
TOTAL		121	100.00%



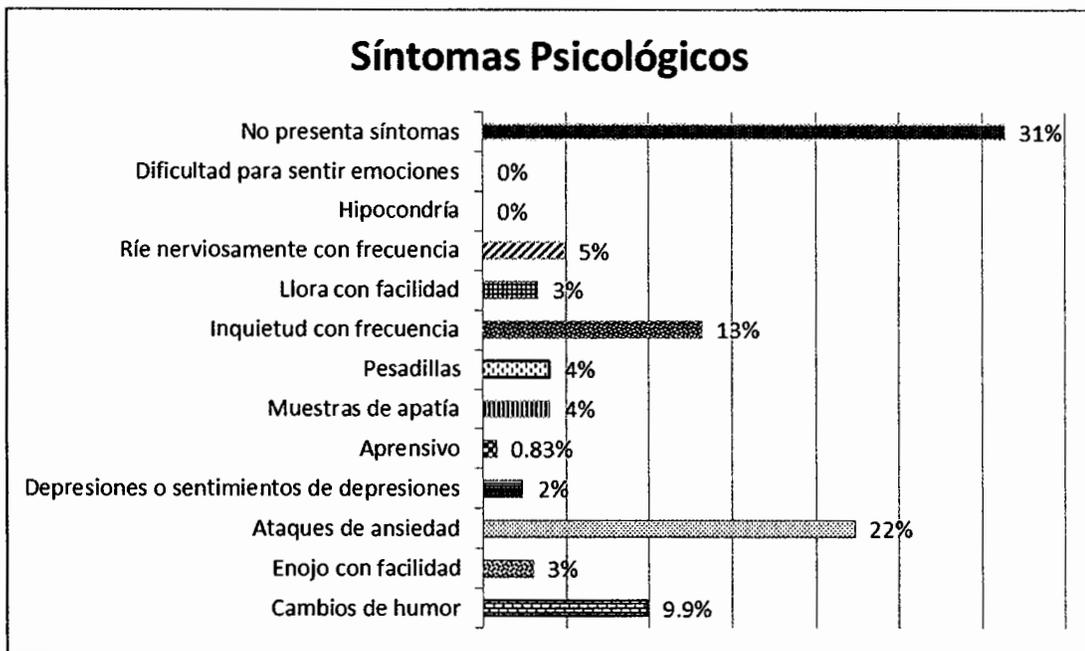
Fuente: Escala de estrés aplicada a los estudiantes de cuarto año de Licenciatura en Psicología, jornada nocturna

La escala aplicada a 121 estudiantes de cuarto año de la jornada nocturna indica que un 41% de estudiantes poseen un estrés medio. El 31% posee un estrés aceptable (estilo de vida saludable, según escala). El 28% tiene un estrés alto.

Gráfica 2

Síntomas Psicológicos Manifestados por los Estudiantes

Síntomas Psicológicos	Nº de Alumnos	Porcentaje
Cambios de humor	12	9.9%
Enojo con facilidad	4	3%
Ataques de ansiedad	27	22%
Depresiones o sentimientos de depresiones	3	2%
Aprensivo	1	0.83%
Muestras de apatía	5	4%
Pesadillas	5	4%
Inquietud con frecuencia	16	13%
Llora con facilidad	4	3%
Ríe nerviosamente con frecuencia	6	5%
Hipocondría	0	0%
Dificultad para sentir emociones	0	0%
No presenta síntomas	38	31%
Total	121	100%



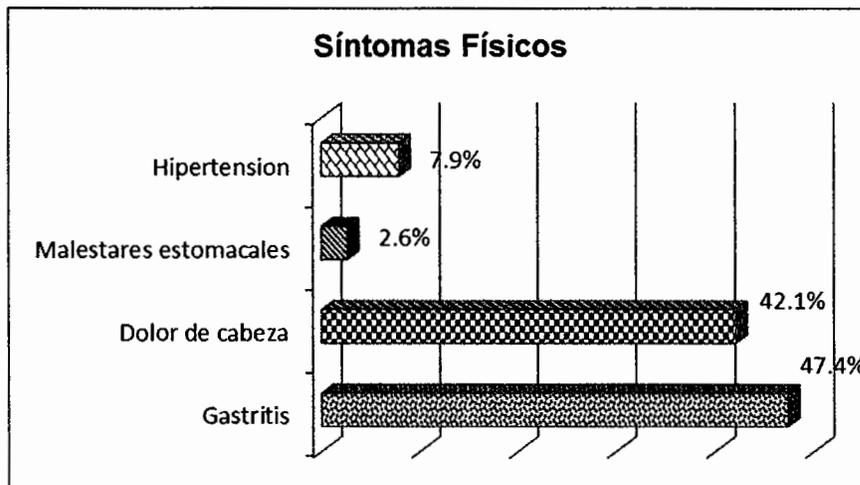
Fuente: Escala de estrés aplicada a los estudiantes de cuarto año de Licenciatura en Psicología, jornada nocturna

El 22% de los estudiantes evaluados indicó padecer de ataques de ansiedad, el 13% manifestó sentirse inquietos con frecuencia y el 9% indicó tener cambios de humor (síntomas psicológicos de estrés)

Gráfica 3

Síntomas Físicos que Padecen los Estudiantes

Síntomas Físicos	Número de estudiantes	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Gastritis	18	47.4	47.4
Dolor de cabeza	16	42.1	89.5
Malestares estomacales	2	2.6	92.1
Hipertensión	4	7.9	100.0
Total	40	31.4	100.0



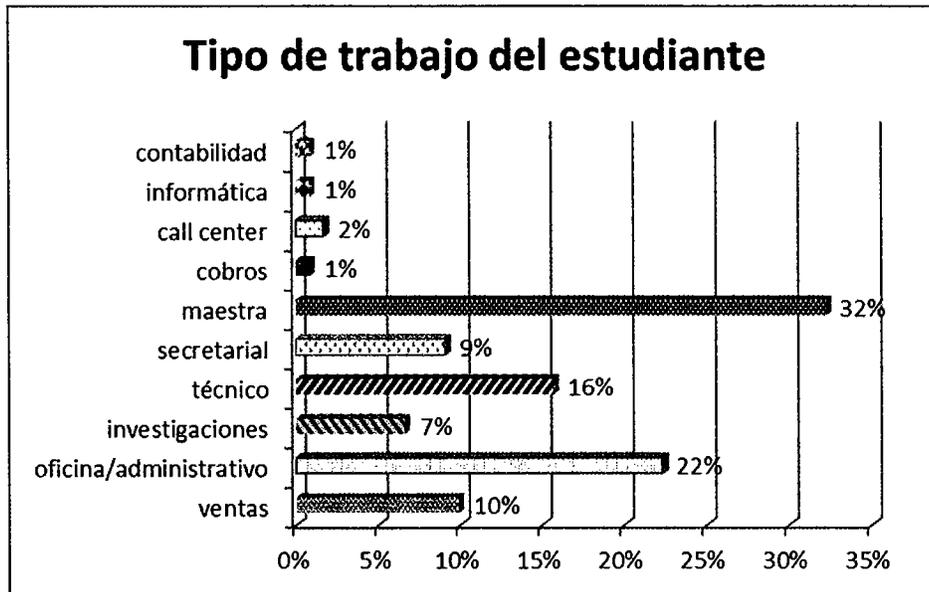
Fuente: Cuestionario de estrés laboral aplicado a los estudiantes de cuarto año de Licenciatura en Psicología, jornada nocturna.

El 47% de los estudiantes evaluados, indicaron que manifiestan gastritis y el 42% indicó que manifiesta dolor de cabeza (síntomas físicos de estrés).

Gráfica 4

Tipo de trabajo en el cual Laboran los Estudiantes

En que tipo de trabajo labora usted actualmente	Tipo de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
	ventas	12	10%
	oficina/administrativo	27	22%
	investigaciones	8	7%
	técnico	19	16%
	secretarial	11	9%
	maestra	39	32%
	cobros	1	1%
	call center	2	2%
	informática	1	1%
	contabilidad	1	1%
	Total	121	100%



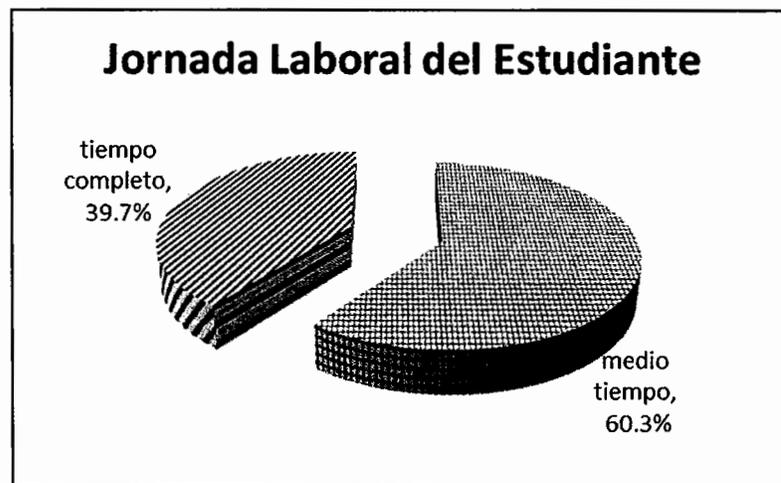
Fuente: Cuestionario de estrés laboral aplicado a los estudiantes de cuarto año de Licenciatura, jornada nocturna.

El 32% de los estudiantes laboran como maestros (as), el 22% labora en actividades administrativas y el 16% en trabajos técnicos.

Gráfica 5

Jornada Laboral en la cual se Desempeña el Estudiante

Jornada Laboral	Frecuencia	Porcentaje
medio tiempo	73	60.3%
tiempo completo	48	39.7%
Total	121	100.0%

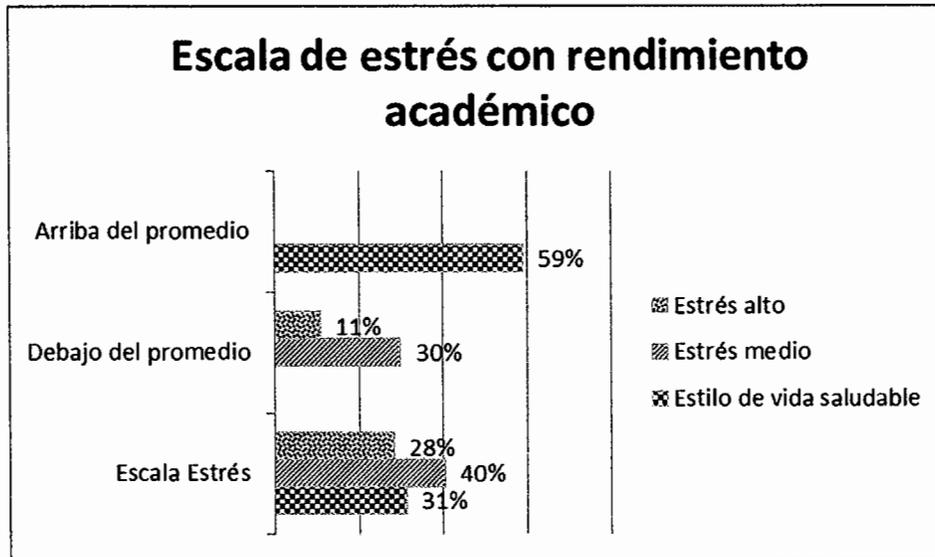


Fuente: Cuestionario de estrés laboral aplicado a los estudiantes de cuarto año de Licenciatura en Psicología, jornada nocturna

El 60% de los estudiantes evaluados labora en jornada de medio tiempo y el 39% en una jornada de tiempo completo.

Gráfica 6

Escala de Estrés con Rendimiento Académico



Fuente: Escala de estrés aplicada a los estudiantes de cuarto año de Licenciatura en Psicología, jornada nocturna y notas de primera fase (3 cursos)

El 59% de los estudiantes evaluados con un estilo de vida saludable obtuvieron un puntaje arriba del promedio, el 30% con un estrés medio, obtuvo un puntaje debajo del promedio y el 11% con un estrés alto obtuvo un puntaje debajo del promedio en los cursos de cuarto año.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El total de la muestra evaluada fue de 121 alumnos de cuarto año de la jornada nocturna, cuyo resultado fue un nivel predominante de estrés medio.

El estrés provocado por el trabajo afecta mayormente el rendimiento académico de los estudiantes que laboran una jornada de ocho horas diarias o más, por ello tienden a descuidar sus estudios, debido a que no cuentan con suficiente tiempo para realizar tareas

Los problemas laborales que los alumnos poseen actualmente son: carga laboral en sus funciones diarias, las cuales provocan, que los alumnos lleguen tarde a sus clases; la poca oportunidad de crecimiento dentro de la empresa donde labora.

Los estudiantes que padecen estrés indican que manifiestan síntomas psicológicos como ataques de ansiedad, intranquilidad y cambios de humor, y los síntomas físicos que manifiestan a consecuencia del estrés son la gastritis y dolor de cabeza.

4.2. Recomendaciones

Realizar en la Escuela de Psicología jornadas de salud mental, encabezada por profesionales de la salud, dando charlas y talleres las cuáles tengan como objetivo ayudar a los estudiantes a organizarse e implementar técnicas y métodos de estudio adecuados a su exigencia laboral y académica.

Implementar dentro del pensum de estudios un curso de técnicas de relajación y afrontamiento del estrés, así como fomentar el deporte y cultura dentro de los estudiantes que les permita relajarse en una actividad de este tipo por lo menos una vez cada quince días.

Promover en el personal docente un programa de atención al estudiante universitario, en donde puedan recibir apoyo psicológico durante la carrera, que les permita manejar el estrés, principalmente en la fase de culminación, en donde las exigencias académicas son mayores y pueden provocar algún tipo de estrés en el estudiante.

El estudiante debe buscar fuentes de recreación que le permita olvidarse del estrés de la vida diaria, y que de esta manera comparta con la familia y amigos por lo menos una vez al mes, en alguna actividad que sea de su interés.

Realizar una investigación profunda sobre otros factores que afectan el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, como el familiar, el económico, el social y el personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Bohlander, George y Snell Scott (2,008) "**Administración de Recursos Humanos**" 14a. Edición México: Cengage Learning. 547pp.
- Bosqued Lorete, Marisa (2,005) "**Que No Te Pese el Trabajo**" Ediciones Gestión España. 322. pp.
- Chiavenato, Idalberto (2,008) "**Gestión del Talento Humano**" Edición México McGraw-Hill Interamericana. 479 pp.
- Chiavenato, Idalberto (2,000) "**Administración del Talento Humano**" Edición México McGraw-Hill Interamericana. 792 pp.
- Luthans, Fred "**Comportamiento Organizacional**", México: McGraw-Hill Interamericana 2,008 pp. 407
- Morris, Charles G. y Maisto, Albert A. (2,001) "**Psicología**" 10ª. Edición México: Pearson Educación. 744 pp.
- Rosa Márquez, Sara "**Ansiedad, Estrés y Deporte**" (1,998), Editorial EOS Impresión Gráficas Nacionales SI Madrid España.243 pp
- Woolfolk, Anita E. (1,999) "**Psicología Educativa**", México: Prentice Hall, 688 pp.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS CUM
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: EL ESTRÉS LABORAL, Y SU INFLUENCIA EN EL BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO
Licda. Ninfa Jeaneth Cruz
Lic. Walter René Gudiel García Asesor
Ericka Teresa Mayer Crespin Estudiante Investigadora
Ingrid Jeanette Cosenza Vargas Estudiante Investigadora

Cuestionario Estrés Laboral

Somos estudiantes de último año de la carrera de psicología y quisiéramos solicitarle su apoyo con una investigación para la cual le estamos trasladando el siguiente cuestionario. Le pedimos contestar con toda sinceridad las siguientes preguntas

INSTRUCCIONES: debe contestar cada pregunta que se le presente al lado derecho de la hoja, subrayando la respuesta que usted desea.

1. ¿Trabaja usted actualmente? (si su respuesta es NO concluir inmediatamente la encuesta)

No labora
Si labora actualmente

2. ¿En que tipo de trabajo labora usted actualmente?

a. Ventas
b. Oficinista
c. Investigaciones
e. Técnico
f. Secretarial

Otros: _____

3. ¿Cual es la jornada laboral que usted desempeña actualmente?

Medio tiempo
Tiempo completo

4. ¿Considera usted que tiene sobre carga laboral?

Si
No

Porque? _____

5. ¿Tendría posibilidades en su actual trabajo de un incremento salarial o ascenso, si tuviera un título universitario?

Si
No

6. ¿Le gusta el trabajo que desempeña actualmente?

Si

7. ¿Su horario le permite llegar a tiempo a la Universidad a recibir sus clases?

Si
No

Si su respuesta es NO explicar el por qué? _____

8. ¿Su actual trabajo se ha convertido en un impedimento para dedicarle mayor tiempo a su desarrollo profesional universitario?

Si
No

Si su respuesta es SI explicar el por qué? _____

9. ¿Usted considera que las notas que ha obtenido en sus estudios, han sido realizadas con el mayor esfuerzo?

Si
No

10. ¿Como estudiante universitario, que necesitaría usted para que su jornada laboral y el estrés que esta pueda provocar, no le afecte en su rendimiento académico?

11. ¿Cómo considera las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo o clientes?

- a. Muy malas
- b. Malas
- c. Aceptable
- d. Buenas
- e. Muy buenas

12. ¿Cómo considera las relaciones laborales con su jefe/ jefa o superiores?

- a. Muy malas
- b. Malas
- c. Aceptable
- d. Buenas
- e. Muy buenas

13. ¿La supervisión en su trabajo hace que se sienta bajo presión constante?

Si
No

Si su respuesta es Si explicar el porque? _____

14. ¿Como se transporta de su actual trabajo a la Universidad?

- a. Automóvil propio
- b. Con un amigo o familiar
- c. Moto
- d. Transporte público
- e. Taxi
- Otro: _____

15. ¿Cómo considera su actual área de trabajo?

- a. Es en extremo incómoda
- b. No le brinda las comodidades necesarias
- c. Es normal, no le afecta ni perjudica
- d. Es agradable y le brinda muchos beneficios
- e. Es el lugar ideal para trabajar

16. ¿Se siente agotado física o mentalmente al terminar su jornada laboral?

Si
No

17. ¿Luego de su jornada laboral siente dificultad para concentrarse en la Universidad?

Si
No

18. ¿Padece algún síntoma o enfermedad relacionada con el estrés laboral? Si su respuesta es si explique.

Si
No

Cual? _____

19. ¿Usted considera que padece de estrés provocado por el diario desarrollo de sus actividades laborales? Explique su respuesta

20. ¿Actualmente usted practica algún deporte?

Si
No

Si su respuesta es SI indique cual _____

ESCALA DE ESTRÉS

<i>Signos Físicos</i>	SI	NO
Has sufrido últimamente una herida o enfermedad grave?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fumas y/o bebes considerablemente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tienes hábitos alimentarios irregulares o un trastorno de nutrición?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fluctúa mucho tu peso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tienes dificultades para dormir o levantarte por la mañana?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sientes cansancio constantemente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llevas una vida sedentaria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tienes la tensión arterial alta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Te resfrías con frecuencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sufres diarreas y orinas con mucha frecuencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Padeces dolores de cabeza, dolor de espalda u otros dolores recurrentes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tienes espasmos musculares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sufres agotamiento y tensión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tienes los pies y manos demasiado fríos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tienes hábitos nerviosos (rechinar los dientes, morderte las uñas, agitar los pies, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiemblas con frecuencia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suele faltarte aire?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sudas en exceso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Padeces indigestiones o úlceras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tienes alguna alergia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tienes un ciclo menstrual anormal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Padeces sequedad de la garganta y la boca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 <i>Signos Sociales</i> 		
Ha muerto recientemente un amigo íntimo o un miembro de tu familia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Te has casado o divorciado hace poco?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tienes grandes discusiones con tu pareja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Te cuesta pedir asertivamente lo que deseas?
- Te cuesta decir "no" a una petición inadecuada?
- Te cuesta tomar decisiones?
- Sientes amargura, intolerancia o celos con respecto a otras personas?
- Te impacientas o irritas cuando la gente habla despacio?
- Eres competitivo?
- Eres egocéntrico?
- Has alcanzado un logro notable últimamente?

- Tu trabajo es demasiado exigente, o aburrido, o bien estás desempleado?
- Te disgusta tu situación económica?
- Te disgusta tu vida sexual?
- Notas que te apartas de la sociedad?

Signos Emocionales

- Sufres cambios de humor rápidos?
- Te enojas con facilidad?
- Padeces ataques de ansiedad?
- Padeces depresiones o sentimientos frecuentes de desesperación?
- Eres aprensivo?
- Sueles mostrarte apático?
- Sueles tener pesadillas?
- Estás inquieto con frecuencia?
- Te saltan las lágrimas con facilidad?
- Ríes nerviosamente con frecuencia?
- Eres hipocondríaco?
- Sueles tener dificultades para sentir emociones?

Signos Mentales

- Te aburres con frecuencia?

Te pones nervioso cuando tienes que hacer cola?

Tienes la impresión de llegar siempre tarde?

Consideras que la gente no te aprecia?

Hablas mal de ti con frecuencia?

Eres pesimista?

Tienes alguna fobia?

Has considerado alguna vez la posibilidad del suicidio?

Hay algo de tu cuerpo que de disgusto?

Signos Espirituales

Te sientes solo?

Tienes sensación de vacío o inutilidad?

Te resulta difícil perdonar?

La vida ha perdido su significado para ti?

Te sientes como si hubieses perdido el norte?

Sueles experimentar sentimientos de culpa?

Sientes hostilidad hacia el prójimo?

Abusas de ti mismo de una forma u otra?